



การประเมินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัย จังหวัดภูเก็ต

วิทยานิพนธ์

ของ

ร.ต.ต. สมชาย ปรีกมาส

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

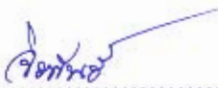
กันยายน 2549

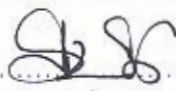
ISBN 974-234-183-4

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต


คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้

คณะกรรมการควบคุม



..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพันธ์ ไตรทิพจรัส)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ เจียบประเสริฐ)

คณะกรรมการสอบ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชिरวัฒน์ นิจนตร)

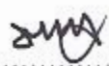

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพันธ์ ไตรทิพจรัส)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ เจียบประเสริฐ)


..... กรรมการ
(ผศ.ประภาศรี อึ้งกุล)


..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(นายอูช บางหลวง)

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต


..... อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชिरวัฒน์ นิจนตร)

วันที่ 16 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2549

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.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพันธ์ ไตรทิพจรัส ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ เจริญประเสริฐ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ จนสามารถดำเนินการวิจัยได้สำเร็จ

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ณิ บุญยอุดมศาสตร์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขบทคัดย่อฉบับภาษาอังกฤษให้ถูกต้องสมบูรณ์ พร้อมด้วยผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณศรี กำลั้ง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบบรรณานุกรมและรูปแบบการพิมพ์จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่แผนงาน โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักศึกษาท้องเที่ยว และรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต รวมทั้งนักศึกษาท้องเที่ยว และประชาชนที่ให้ข้อมูล และให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกครอบครัว “ปรักมาส” ที่ได้หล่อหลอม กล่อมเกลาผู้วิจัย ให้มีจิตใจที่มุ่งมั่น รักการเรียนรู้ มีความอดทน ทุ่มเท มานะพยายาม และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ จนทำให้ผลงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความสำเร็จที่ผู้วิจัยได้รับอย่างงดงามที่เกิดขึ้นในวันนี้ กอปรด้วยคุณค่าและประโยชน์นานัปการ ผู้วิจัยขอน้อมมอบให้เป็นกตัญญูตาแต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ร.ต.ต.สมชาย ปรักมาส

กันยายน 2549

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
โจทย์ / ปัญหาการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการประเมินแบบซิป (CIPP).....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ.....	14
การวัดความพึงพอใจ.....	17
แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต.....	18
แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.....	20
แนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.....	21
ประเด็นหลักการพัฒนาประจำปีและแนวทางการพัฒนาประจำปี.....	26
ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35

3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเชิงคุณภาพ.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การสังเกตและการจดบันทึก.....	39
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

บทที่

4	บริบทของจังหวัดเป้าหมาย	
	ภาพรวมของจังหวัดเป้าหมาย.....	40
	ประวัติความเป็นมา.....	40
	ที่ตั้งและอาณาเขต.....	41
	ลักษณะภูมิประเทศ.....	42
	ลักษณะภูมิอากาศ.....	42
	ลักษณะประชากร.....	43
	โครงสร้างและอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ.....	47
	การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต.....	49
	เทศกาลงานประเพณี.....	49
	สถานที่ท่องเที่ยว.....	51
5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
6	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	69
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	69
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมพัทธ์ระดับลึก.....	70
	อภิปรายผล.....	72
	ข้อเสนอแนะ.....	74
	บรรณานุกรม.....	77
	ภาคผนวก.....	80
	ประวัติผู้วิจัย.....	93

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอ่าวคลอง.....	90
2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวรับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ.....	91
3 เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวรับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ.....	92

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 รูปแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม และลักษณะการตัดสินใจ.....	12
2 จำนวนประชากรแยกเพศชายหญิง จำนวนครัวเรือน อำเภอ/เทศบาลตำบล.....	43
3 จำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต.....	47

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศในช่วง 4 ทศวรรษที่ผ่านมา นับตั้งแต่ประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ในปี พ.ศ. 2504 เป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของทุกฝ่ายในสังคมไทย จากการศึกษาที่ต้องปรับตัวให้เหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อมทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมมีความเชื่อมโยงซับซ้อนยิ่งขึ้น การคาดการณ์และการแก้ปัญหาทำได้ยาก ประเทศไทยจึงได้ริเริ่มกระบวนการวางแผนพัฒนาประเทศในแนวใหม่ ตั้งแต่การจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนจากทุกภาคในส่วนองสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนด้วย

ในที่สุดก็ได้นำไปสู่การปรับแนวคิดการพัฒนาประเทศใหม่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) เป็นแผนที่ได้อัญเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารประเทศโดยยึดหลักทางสายกลาง เพื่อให้ประเทศรอดพ้นจากวิกฤตสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง และนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพที่ยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 โดยใช้การผนึกกำลังร่วมกันของประชาชนทุกภาค ในส่วนสังคมไทยที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับทุกชั้นตอน โดยยึดหลักร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และร่วมกันรับผิดชอบ ในลักษณะเป็นเครือข่ายการพัฒนาต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 แต่การจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ได้ขยายกระบวนการมีส่วนร่วมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยมีการระดมความคิดของประชาชนเริ่มตั้งแต่ระดับจังหวัดทุกจังหวัด ระดับอนุภาคทั้ง 9 อนุภาคทั่วประเทศขึ้นมาจากจนถึงระดับชาติ

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545 : 35-48) ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างคนไทยให้มีคุณภาพ เป็นคนดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถปรับตัวรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยมีการพัฒนาคุณภาพในทุกมิติทั้งด้านสุขภาพ การศึกษา การเรียนรู้ และการ

พัฒนาทักษะฝีมือควบคู่ไปกับการเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงทางสังคมให้ครอบคลุมประชาชน ทุกคนตลอดทุกช่วงวัย โดยเฉพาะการคุ้มครองและช่วยเหลือกลุ่มคนยากจน และผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมตามอัตภาพ สามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาว รวมทั้งการสร้างให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะการเร่งรัดป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและอาชญากรรมอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด และความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดและกระบวนการดำเนินการให้เป็นไปในเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการเพิ่มบทบาทของทุกฝ่ายในสังคมให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหายุคใหม่ พัฒนาระบบการป้องกันและการแก้ไขปัญหายุคสมัย ปัญหายาเสพติดที่เกิดขึ้นให้มีประสิทธิภาพในการสนองตอบปัญหาได้ทันทั่วถึง ภายใต้กลไกการมีส่วนร่วม และประสานการดำเนินงานของทุกฝ่าย โดยมีฐานข้อมูลที่ทันสมัยและมีเครือข่ายเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ

จากแนวทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 จังหวัดภูเก็ตได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดภูเก็ตตามแผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ตแบบบูรณาการในปิงบประมาณ 2547-2549 (สำนักงานจังหวัดภูเก็ต, 2545 : 31, 45, 56) โดยมีนโยบายสำคัญในการดำเนินงานของจังหวัดภูเก็ตคือ 4 ส 2 ป ได้แก่สวยและสะอาดในด้านสิ่งแวดล้อมสะอาด และสนุกในด้านการท่องเที่ยว ปลอดภัยในด้านยาเสพติดและความสงบเรียบร้อย ประทับใจในด้านการบริการและโปร่งใส ทั้งนี้จังหวัดได้มีกลยุทธ์และแนวทาง/มาตรการมการพัฒนจังหวัดภูเก็ตให้เป็นเมืองน่าอยู่ ดังนี้

1. กลยุทธ์ด้านการป้องกันอาชญากรรม กำหนดแนวทาง/มาตรการคือ
 - 1.1 พัฒนาระบบงานสายตรวจให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
 - 1.2 พัฒนางานสืบสวนโดยการหาข่าวเชิงรุก ให้ข่าวที่ทันสมัยและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรมได้
 - 1.3 กวดขันสถานบริการ แหล่งบันเทิง แหล่งอบายมุข บุคคลที่เกี่ยวข้องอันเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อนักท่องเที่ยว
 - 1.4 เจือ้นไขการนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมทุกพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ
 - 1.5 เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของชุมชนและมวลชนให้สัมพันธ์ในการทำความเข้าใจ ปลุกจิตสำนึกของประชาชนให้หันมาสนใจต่อปัญหาอาชญากรรมและร่วมมือกับตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม
 - 1.6 กวดขันความประพฤติและระเบียบวินัย และกำหนดโทษเพื่อมิให้ข้าราชการตำรวจเข้าไปมีผลประโยชน์กับแหล่งอบายมุข

1.7 ควบคุมการครอบครองและการใช้อาวุธปืนรวมทั้งการพกพาอาวุธปืนของประชาชนและเจ้าหน้าที่

2. กลยุทธ์ด้านการปราบปรามอาชญากรรม ได้กำหนดแนวทางมาตรการคือ

2.1 จับกุมผู้กระทำความผิดอาญาที่เกิดขึ้นให้ได้ตามเกณฑ์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดโดยยึดหลักกฎหมายอย่างเป็นธรรม

2.2 ปรับปรุงผู้ยามและที่พัคสายตรวจให้สามารถสกัดจับผู้ร้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 กวาดล้างปราบปรามแหล่งอบายมุขทุกพื้นที่

2.4 สืบสวนจับกุมคดีเก่าที่ยังค้างอยู่

2.5 ปราบปราม จับกุมการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยตั้งชุดปฏิบัติการเฉพาะกิจขึ้น

2.6 กวาดล้างปราบปราม จับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด อาวุธสงคราม ผู้ลักลอบค้าอาวุธผิดกฎหมายและมีปืนรับจ้าง

จากแนวนโยบายการพัฒนาดังกล่าว เพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติ (สำนักงานจังหวัดภูเก็ต, 2547) แขวงทางเมืองภูเก็ตได้กำหนดโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด รวมทั้งโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยสะพานหินเพื่อสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจจังหวัดภูเก็ต มีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และสืบสวนสอบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมายและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 มาตรา 6 (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547, 2547 : 3) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ดังนี้คือ

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

2. ดูแลควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

3. ป้องกันและปราบปรามการทำความผิดทางอาญา

4. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักร ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร

5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตามข้อ 1, 2, 3, 4 หรือ 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในระยะที่ผ่านมามักเป็นไปในลักษณะที่แยกส่วน คือ ต่างหน่วยต่างคิด ต่างหน่วยต่างทำ ยึดตามหน้าที่ของหน่วยงานเป็นหลัก จึงทำให้ขาดพลัง ขาดความเชื่อมโยงของการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนได้อย่างเต็มที่ แม้ว่าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 จะเริ่มให้ความสำคัญกับการปรับกระบวนการพัฒนาใหม่มาสู่การพัฒนาที่เป็นองค์รวม มุ่งปรับวิธีการคิดให้เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ปรับวิธีการทำงานที่ยึดภารกิจร่วมกัน และทำงานแบบมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ แต่ในทางปฏิบัติก็ไม่บังเกิดผลเท่าที่ควร ประกอบกับโครงสร้างระบบบริหารราชการ ตลอดจนทัศนคติ ค่านิยมของคนยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ทันทีทันใดจึงเป็นอุปสรรคต่อการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติอยู่มาก

ดังนั้น ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 จึงต้องบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับสูงต่อการผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีทำงาน รวมทั้งการสร้างพลังสังคมในทางบวก ซึ่งหมายถึงการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การสร้างกระบวนการเรียนรู้ใหม่ ๆ จากการเปลี่ยนแปลง จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญคือ

1. เสริมสร้างความเข้าใจในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 พร้อมสร้างองค์ความรู้ในการบริหาร การเปลี่ยนแปลงเพื่อแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ กระตุ้นให้เกิดการสร้างความรู้ สร้างวิธีการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ มุ่งเน้นให้คนในสังคมไทยมีความเข้าใจ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีจิตความสามารถ มีความพร้อมและมีส่วนร่วมในการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. ให้มีการบริหารยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 อย่างจริงจัง พร้อมไปกับการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันภายใต้หลักการยึดพื้นที่ภารกิจมีส่วนร่วมและมีการจัดลำดับความสำคัญ

3. ปรับปรุงกลไกและบทบาทของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม เพื่อสนับสนุนกระบวนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

4. สร้างกระบวนการ การมีส่วนร่วมของประชาชนควบคู่กับการลดความขัดแย้งในสังคม อันเนื่องมาจากการดำเนินโครงการพัฒนา เพื่อให้สามารถประสานแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างราบรื่นสัมฤทธิ์ผลและเกิดความสงบสุขสามัคคีในสังคม โดยผลักดันให้ภาครัฐสร้างกระบวนการ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาตั้งแต่ขั้นเริ่มต้น และต่อเนื่องในขั้นการศึกษา รายละเอียด การนำเสนอและตัดสินใจ รวมทั้งขั้นการดำเนินโครงการและติดตามประเมินผล โดยเลือกใช้รูปแบบวิธีการที่หลากหลาย มีความเหมาะสมกับประเภทโครงการ สถานการณ์ สอดคล้องกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิต สามารถเข้าถึงกลุ่มคนทุกระดับได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึง เพื่อป้องกันและลดความขัดแย้งในสังคม

5. พัฒนาระบบและกลไก ติดตามประเมินผลและการสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนาในทุกระดับ ให้สอดคล้องกับกระบวนการปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการมีส่วนร่วมของประชาชน อาทิ

5.1 ประสานวางระบบการติดตามประเมินผลงานและตรวจสอบผลงานของหน่วยงาน กลางให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกัน มีเกณฑ์ชี้วัดการประเมินผลงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการประสานแผนงาน แผนเงิน และแผนคนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

5.2 สนับสนุนให้หน่วยปฏิบัติทุกระดับดำเนินการติดตามประเมินผลแผนงานโครงการ สร้างเกณฑ์ชี้วัดและระบบประเมินผลงานขององค์กรที่เน้นผลลัพธ์ของงาน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานมากขึ้น รวมทั้งให้มีการนำข้อมูลที่ได้จากการติดตามประเมินผลมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแผนงาน โครงการ ประจำปีโดยต่อเนื่อง

5.3 พัฒนาดัชนีชี้วัดการพัฒนาต่อเนื่องจากที่ดำเนินการในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 โดยเฉพาะในระดับภาพรวมหรือผลกระทบขั้นสุดท้าย ระดับยุทธศาสตร์ และการพัฒนาเฉพาะด้าน ให้เป็นรูปธรรม มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่ายและนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างกว้างขวาง

5.4 พัฒนาองค์ความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการติดตามประเมินผลการพัฒนาและการจัดทำดัชนีชี้วัดให้แก่หน่วยงานปฏิบัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรชุมชน โดยใช้กระบวนการฝึกอบรม เรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อสร้างทักษะในการติดตามประเมินผล และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม

5.5 จัดให้มีการระดมความคิดและมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการพัฒนาในระดับภูมิภาคและระดับชาติเป็นประจำ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนได้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง

จากแนวทางการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจึงกำหนดให้มีแผน/โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต อันเป็นโครงการตามแนวทางแผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ตให้เป็น เมืองน่าอยู่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ซึ่งได้เล็งเห็นความสำคัญและมุ่งมั่นที่จะให้บริการ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เข้ามาท่องเที่ยว ในจังหวัดภูเก็ต โครงการดังกล่าวประกอบด้วย โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอ่าวฉลอง ซึ่งเป็นโครงการที่ได้ดำเนินการสร้างแล้วเสร็จอย่างสมบูรณ์ และโครงการศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวบริเวณสวนสาธารณะสะพานหิน และบริเวณใกล้เคียง โครงการดังกล่าวได้เริ่ม ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม 2547 ระยะเวลาดำเนินโครงการสิ้นสุดลงเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548 โครงการก็ยังไม่สามารถที่จะดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยในฐานะ ข้าราชการตำรวจซึ่งมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและสืบสวน จับกุมผู้กระทำความผิดภายใต้พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ ในฐานะประชาชนซึ่งมีภูมิภานาและที่ พักอาศัยอยู่บริเวณ ติดกับสวนสาธารณะสะพานหิน อีกทั้งในฐานะนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราช ภัฏภูเก็ต ซึ่งมีปรัชญาประจำมหาวิทยาลัยคือ “เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น บนพื้นฐาน แห่งความรับผิดชอบต่อสังคม” และได้ศึกษาในสาขายุทธศาสตร์การพัฒนาซึ่งมุ่งสร้างองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาสังคม จึงมีความเห็นว่า หากเพิกเฉยให้โครงการดังกล่าวนี้ถูกล้มเลิกไป พันธกิจและ ความมุ่งมั่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตคงไม่สามารถบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ โดย จังหวัดภูเก็ตไม่สามารถเพิ่มความน่าอยู่ ประชาชนยังขาดความมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สิน ผู้วิจัยจึงมี ความประสงค์ที่จะทำการประเมินผลเพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชน กระบวนการดำเนินงาน จุดอ่อน/จุดแข็งของโครงการทั้งสอง อีกทั้งสาเหตุและปัญหาในการดำเนินโครงการ เพื่อหา แนวทางในการสร้างองค์ความรู้ในการแก้ปัญหาและผลักดันให้โครงการดำเนินต่อไป เพื่อ ประโยชน์ในการสร้างความสะอาด อบอุ่น และความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของนักท่องเที่ยวและประชาชนในจังหวัดภูเก็ต พร้อมทั้งหาแนวทางในการสร้างยุทธศาสตร์การ พัฒนาความเข้มแข็งของสังคมอื่น ๆ ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในประเด็นต่อไปนี้

1.1 การอำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ต

1.2 การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์ การรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

1.3 การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1.4 การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

1.5 การประสานความร่วมมือของหน่วยงานในและนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่

1.6 การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวจังหวัดและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1.7 การติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2. เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรคในการดำเนิน โครงการฯ

3. เพื่อศึกษาจุดอ่อน/จุดแข็งของ โครงการฯ

4. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงาน โครงการฯอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

โจทย์/ปัญหาการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

1.1 การอำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ต

1.2 การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

1.3 การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1.4 การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

1.5 การประสานความร่วมมือของหน่วยงานภายในและภายนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่

1.6 การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวจังหวัดและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

- 1.7 ติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการเป็นอย่างไร
3. จุดอ่อน/จุดแข็งของ โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัย จังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร
4. แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยประเมินผลโครงการสร้างศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต เป็นการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและประชาชนต่อโครงการฯ รวมถึงความก้าวหน้าจุดอ่อนจุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของโครงการตามแผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2547-2548 ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อการประเมินระหว่างดำเนินโครงการ (Formative-/On-going evaluation) โดยมุ่งเน้น การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) เกี่ยวกับวิธีการจัดกิจกรรมของโครงการ ปัญหา/อุปสรรค จุดอ่อน/จุดแข็ง และแนวทางการปรับปรุงโครงการ เพื่อนำโครงการที่วางแผนไว้ไปสู่การปฏิบัติ ว่ามีความก้าวหน้าหรือเป็นไปตามแผนหรือไม่อย่างไร รวมทั้งประเมินผลผลิตของโครงการ โดยทำการศึกษาโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ตตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตปี พ.ศ. 2548 จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและเป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่ คือบริเวณสะพานหิน และท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง ได้แก่เจ้าพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต รวมถึงนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนและประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณสะพานหิน และท่าเรืออ่าวฉลอง ผู้ดำเนินโครงการและผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างโครงการ ในช่วงเดือน พฤษภาคม - มิถุนายน 2548 ผลการวิจัยได้สังเคราะห์จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ระดับลึก วิจัยเพื่อนำไปสู่แนวทางในการส่งเสริม ผลักดันหรือปรับปรุงกิจกรรม วิธีการ หรือกระบวนการ ดำเนินการให้รัดกุมและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยใช้เครื่องมือวิจัย คือแบบสัมภาษณ์ระดับลึก เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความก้าวหน้าของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและประชาชนที่มีต่อโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต
3. ทราบถึงกระบวนการ ลำดับขั้นตอนเงื่อนไขและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต
4. ผลการศึกษาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลักดัน โครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
5. ผลการศึกษาเป็นแนวทาง ในการสร้างองค์ความรู้ในการประเมินเพื่อพัฒนาโครงการ และผลักดันโครงการอื่น ๆ เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตตามนโยบายรัฐบาลต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการประเมินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ตนี้ ผู้วิจัยได้นำเนื้อหาสาระตลอดจนแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและประเมินผลดังนี้

1. รูปแบบการประเมินแบบซิป (CIPP)
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ
3. การวัดความพึงพอใจ
4. แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต
5. แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต
6. ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - ผลวิจัยในประเทศ
 - ผลวิจัยในต่างประเทศ
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

รูปแบบการประเมินแบบซิป (CIPP)

จอร์จ ไตรทิพจรัส (มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2547 : 15-18) ได้กล่าวถึงรูปแบบการประเมินแบบซิปไว้ว่า ดาเนียลแอล สตัฟเฟิลบีม (Danial L.Stuffebeam : 1985) นักประเมินชาวสหรัฐอเมริกาเป็นผู้เสนอแนวคิดในการประเมินที่เป็นระบบและเป็นพลวัต (Dynamic model) โดยมุ่งเน้นที่สำคัญคือ “ใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการเพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา” ทั้งนี้สตัฟเฟิลบีมมองว่า การประเมินเป็นกระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ เพื่อแสวงหาทางเลือกที่เหมาะสม โดยคำว่า CIPP ย่อมาจากคำว่า 1) สถานะแวดล้อม (Context) 2) สิ่งนำเข้า (Input) 3) กระบวนการ (Process) และ 4) ผลผลิต (Product) ซึ่งการประเมินในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation) มีหลักการดังนี้

เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เช่นการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ การกำหนดขอบเขตของการประเมิน เป็นต้น อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถามต่าง ๆ เช่น

- เป็นโครงการที่สนองปัญหา หรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่
- วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร หรือนโยบายของหน่วยเหนือหรือไม่
- เป็นโครงการที่เป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ หรือไม่

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation)

เป็นการประเมินเพื่อตัดสินว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการเหมาะสมหรือไม่ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้โครงการบรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่ อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบปัญหาสำคัญ ๆ เช่น

- ปัจจัยที่กำหนดไว้ในโครงการ เหมาะสม พอเพียงหรือไม่
- กิจกรรม/ยุทธวิธี/ทางเลือกที่กำหนดไว้ในโครงการมีความเป็นไปได้และเหมาะสมเพียงใด

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)

เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ และเป็นการรายงานการปฏิบัติงานของโครงการนั้น ๆ ด้วย หรืออาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถามที่สำคัญ ๆ เช่น

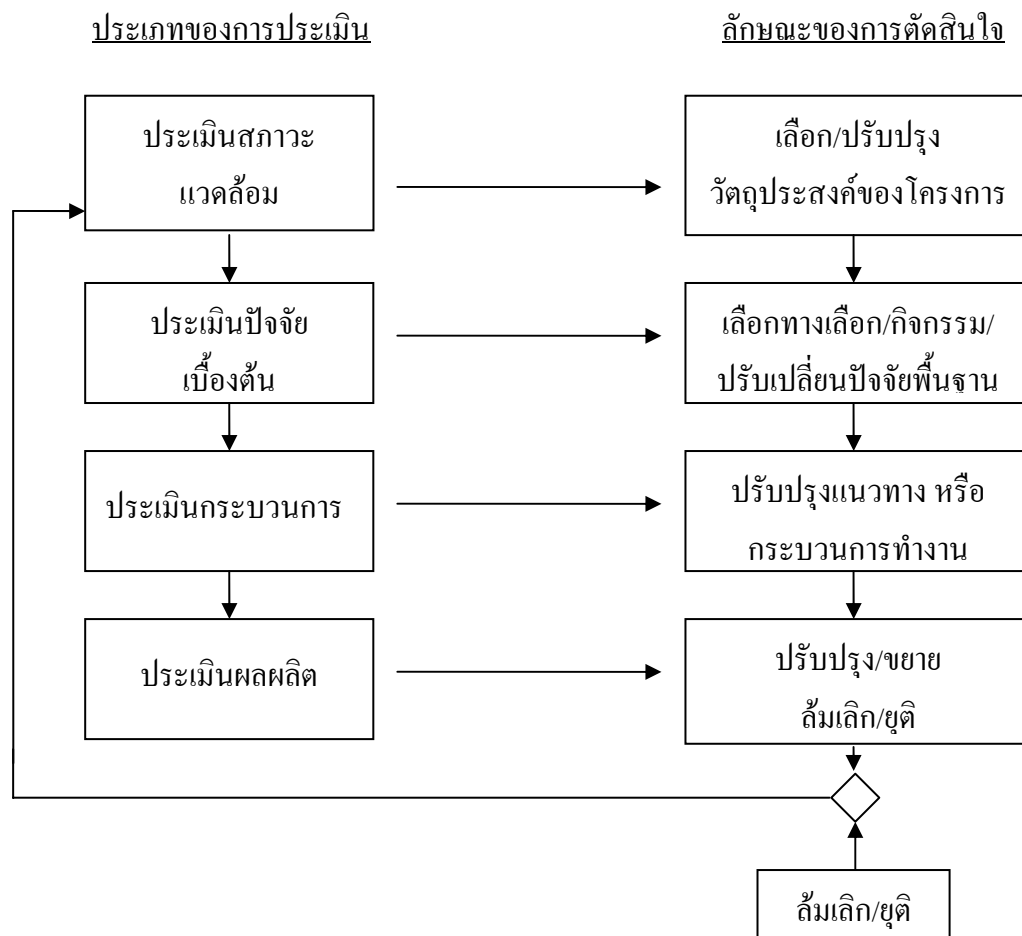
- การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนหรือไม่ กิจกรรมใดทำได้หรือทำไม่ได้ เพราะเหตุใด
- เกิดปัญหา อุปสรรค ความไม่ราบรื่น ไม่คล่องตัวหรือไม่ อย่างไร

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation)

เป็นการประเมินเพื่อวัดว่าผลของโครงการ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยอาศัยข้อมูลการรายงานผลที่ได้จากการประเมิน Context input และ Process หรืออาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถามที่สำคัญ ๆ เช่น

สรุปประเภทของการประเมินและลักษณะของการตัดสินใจ จากระบบความคิดของสต๊อฟเฟิลบีม แสดงได้ดังแผนภาพต่อไปนี้

ตาราง 1 รูปแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม และลักษณะการตัดสินใจ



ที่มา : จิรพันธ์ ไตรทิพจรัส ,2547 : 15-18

เช่นเดียวกับแนวคิดของจำเนียร สุขพลาย และคนอื่น ๆ (2544 : 222-223) ซึ่งได้สรุปรูปแบบของการประเมินโดยทั่วไปรวมทั้งรูปแบบการประเมินแบบ CIPP model และระบุข้อควรคำนึงในการใช้รูปแบบการประเมินไว้ ดังนี้

1. รูปแบบของการประเมินโดยใช้หลักของเหตุผลทั่ว ๆ ไป อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตัดสินใจ และแสดงให้เห็นว่ากระบวนการประเมินใด ๆ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ คือ

1.1 ขั้นตอนของการวิเคราะห์กิจกรรม และข้อมูลที่จะประเมินเพื่อสนองความต้องการของผู้ตัดสินใจ

1.2 ขั้นตอนของการรวบรวมสารสนเทศ (Information) ที่ต้องการ

1.3 ขั้นตอนของการเสนอสารนิเทศให้แก่ผู้ตัดสินใจ

2. รูปแบบของการประเมินแบบ CIPP's model

แบบจำลองประเภทนี้ไม่เพียงแต่ประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เท่านั้น แต่ยังเป็น การประเมินเพื่อให้รายละเอียดต่าง ๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการอีกด้วย โดยเฉพาะการประเมินผลโครงการประชุม ซึ่งมีลักษณะเป็นการประเมินความก้าวหน้า เพื่อบ่งชี้ จุดเด่น จุดด้อยของการประชุม เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงกิจกรรมแผนการประชุมได้ทันที และ มีการประเมินสรุปผลหลังเสร็จสิ้นการประชุมโครงการ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ประชุม แบบจำลองที่เหมาะสมที่จะใช้เป็นกรอบความคิดในการประเมินแบบซิป จึงเป็นที่นิยมใช้ ทั้งนี้เพราะนักประเมินจะได้ข้อดี ข้อบกพร่อง และประสิทธิภาพของโครงการที่จะประเมินได้เป็น อย่างดี ซึ่งนับได้ว่าเป็นการรับข่าวสารแบบสะสมช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นอย่างมาก ทั้งยังเป็นแบบจำลองที่เข้าใจง่าย สะดวกในการปฏิบัติ จึงเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวาง ดังนั้น แบบจำลองซิปจะประเมินในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

2.1 การประเมินสถานะแวดล้อม ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนในการ กำหนดวัตถุประสงค์

2.2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้น เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างเพื่อกำหนดรูปแบบ โครงการ

2.3 การประเมินกระบวนการเป็นการตัดสินใจในด้านการประยุกต์ใช้ เพื่อควบคุม การปฏิบัติงานของโครงการ

2.4 การประเมินผลผลิตจะช่วยในการตัดสินใจ และพร้อมที่จะศึกษาผลสำเร็จ ของโครงการได้เร็วขึ้น

3. ข้อควรคำนึงในการใช้รูปแบบการประเมิน

3.1 วัตถุประสงค์ของการประเมินคือ การให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้นจึงจำเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องมียละเอียดที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

3.2 ชนิดของการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ต้องการออกแบบการประเมินที่แตกต่างกัน และควรใช้รูปแบบการประเมินที่มีประสิทธิผลและเป็นรูปแบบทั่ว ๆ ไป

3.3 ในกรณีที่รูปแบบการประเมินมีความแตกต่างกันในด้านเนื้อหา (content) ควรใช้ ขั้นตอนของการติดตามผลดังนี้ คือ วิเคราะห์ รวบรวม นำเสนอ

3.4 การตัดสินใจประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ คือ การวิเคราะห์ ออกแบบ เลือกปฏิบัติ จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยข้อมูลจากการประเมิน ดังนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือระหว่าง นักประเมินและผู้ตัดสินใจ

3.5 เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งคำตอบในการตัดสินใจ การออกแบบการประเมินจึงควรคำนึงถึงเกณฑ์ที่มีความตรงภายใน ความตรงภายนอก ความเที่ยง และมีความเป็นปรนัย

3.6 การประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องอย่างเป็นวัฏจักร(cycle) ต้องใช้กับโครงการที่เป็นระบบ

กล่าวโดยสรุป ขั้นตอนของการประเมินตามรูปแบบซิป ตั้งแต่ประเมินสถานะแวดล้อม ประเมินปัจจัยเบื้องต้น ประเมินกระบวนการ และประเมินผลผลิต จะนำไปสู่การตัดสินใจในการเลือกหรือปรับวัตถุประสงค์ของโครงการ การเลือกกิจกรรม หรือปรับเปลี่ยนปัจจัยเบื้องต้น การปรับปรุงแนวทางหรือกระบวนการทำงาน ตลอดจนขั้นสุดท้ายคือการปรับ/ขยายหรือล้มเลิกหรือยุติโครงการ ซึ่งในขั้นนี้หากตัดสินใจที่จะปรับปรุงหรือขยายโครงการ ก็สามารจะทำได้ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมหรือความจำเป็นว่าจะทำการปรับปรุงการประเมินประเภทใด ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องเริ่มจากการปรับปรุงสถานะแวดล้อมก่อน อาจปรับปรุงเฉพาะปัจจัยเบื้องต้นหรือเฉพาะกระบวนการก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นิยมศึกษาในสองมิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการส่งเสริมสุขภาพครอบครัวจังหวัดภูเก็ตเป็นการศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาในมิติหลังซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมาก ในลักษณะใกล้เคียงกันและสัมพันธ์กันเรื่องทัศนคติ เช่น

มิลเล็ท ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่พิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก (Millet, 1954 : 397-400)

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาพ และเสมอหน้าไม่ว่าผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความพึงพอใจด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องคือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือการพัฒนาบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา Chaplin (1968 : 437) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานทีนั้น ๆ

โวลแมน (Wolman, 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึก (Feeling) เมื่อคนเราได้รับความสุขจากผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ตามความต้องการ (Wants) และแรงจูงใจ (Motivation) ทักษคติหรือเจตคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัว ในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งต่าง ๆ (Good, 1973 : 49) อันเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้และความรู้สึกนี้ จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมของการตอบสนอง อาจเป็นการสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ (ไพศาล หวังพานิช, 2526 : 146)

ทัศนคติที่แสดงออกทางพฤติกรรมแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ พึงพอใจ เห็นด้วยหรือชอบ และไม่พึงพอใจซึ่งเป็นทัศนคติเชิงนิเสธ แต่ถ้าแบ่งให้ละเอียดลงไปอีกจะเป็นทัศนคติแบบกลางคือรู้สึกเฉย ๆ ไม่ถึงกับชอบหรือเกลียดชัง (รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์, 2533 : 10)

เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติหรือมาตราวัดทัศนคติ (Attitude scale) ประกอบด้วย ข้อความหรือข้อคำถามซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่นิยมใช้กันทำหน้าที่เป็นตัวเร้าให้บุคคลแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกออกมาเป็นระดับความรู้สึก เช่น มาก ปานกลาง และน้อย (ไพศาล หวังพานิช, 2526 : 148) จะเห็นได้ว่าความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากความคิดภายในนั้นสามารถที่จะวัดได้ด้วยเครื่องมือที่นักจิตวิทยาได้ออกแบบทำขึ้น ซึ่งจะมีรูปแบบและลักษณะแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะ ความต้องการแห่งการวัด

เชลเลย์ (Shelley, 1975 : 350-355) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์เป็นสองชนิดคือ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้ อีกทั้งความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองชนิดนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ

มัลลิน (Mullins, 1985 : 280) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการ

ที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองต่อความต้องการ หรือ ความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยัง จุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

1. ความพอใจของบริการที่มีอยู่คือ ความพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการคือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้สะดวก
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในกรณีรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการ

ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่หนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งหนึ่ง ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง (Vroom, 1994 : 99)

พิทักษ์ ทรุษิม (2538, 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ซึ่งมี ความหมายว่า ความรู้สึกของบุคคลนั้นสามารถแสดงออกด้วยการประมาณค่าทางด้านตัวเลขได้ เพื่อนำมาเป็นตัวบ่งบอกถึงระดับความพึงพอใจ ซึ่งแนวคิดนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของกู๊ด (Good, 1973 :13) ซึ่งได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า สภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 36) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าว่า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล ความคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติ ผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างมูลค่าเพิ่มเกิดจากการผลิตและการตลาด รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) มูลค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) มูลค่าที่มอบให้แก่ลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้า หรือบริการนั่นเอง

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ต่อการรับบริการของหน่วยงาน ซึ่งผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการบริการตามที่คาดหวัง

การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (ประภาพันท์ พลายจันทร์, 2546 : 6) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมหรือเป็นการแสดงออก ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัด อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านั้นย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดทั่ว ๆ ไป

ภนิกา ชัยปัญญา (ประภาพันท์ พลายจันทร์, 2546 : 6-7) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ทั้งการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งนี้จะเลือกใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของการวัด

ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต จึงกระทำโดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ระดับลึก ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยว จุดอ่อน/จุดแข็ง รวมทั้งปัญหา/อุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการในอนาคตต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต

สำนักงานจังหวัดภูเก็ต (2547) ได้กำหนดแผนพัฒนาจังหวัดไว้ดังนี้

1. วิสัยทัศน์การพัฒนาจังหวัดภูเก็ต

“ศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลระดับโลก มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีเอกลักษณ์วัฒนธรรม และมีการพัฒนาที่ยั่งยืน”

2. เป้าหมายการพัฒนาจังหวัดภูเก็ต

ส่งเสริมการท่องเที่ยวทางทะเลระดับโลก มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีเอกลักษณ์วัฒนธรรม และมีการพัฒนาที่ยั่งยืนได้กำหนดเป้าประสงค์ในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวร้อยละ 10 ต่อปี จากฐานข้อมูลพื้นฐานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2545 จำนวน 3 ล้านกว่าคน คาดว่าเมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2550 จะมีนักท่องเที่ยวเข้าสู่จังหวัดภูเก็ต 5 ล้านกว่าคน สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นถึง 1 แสนล้านบาท อัตราเฉลี่ยระยะเวลาพำนักเพิ่มขึ้น 6.5 วัน และรายจ่ายของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 5,937 บาท/คน/วัน โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 13 ต่อปี จากข้อมูลพื้นฐานการเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2545 รายจ่ายของนักท่องเที่ยว จำนวน 3,641 บาท/คน/วัน

เพื่อเป็นการรองรับแผนปฏิบัติการภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจภาคใต้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในการใช้ประโยชน์ด้านที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เพื่อเชื่อมโยงภาคใต้กับภูมิภาคเอเชียและกลุ่มจังหวัด รวมทั้งการเตรียมการรับยุทธศาสตร์ด้านพลังงานและ Land Bridge ของรัฐบาล จึงได้กำหนดเป้าประสงค์ในการเตรียมความพร้อมด้านพื้นที่ เพื่อรองรับประตูเชื่อมโยงเศรษฐกิจเอเชียใต้ของยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน (ภูเก็ต พังงา กระบี่) โดยเฉพาะการมีผังเมืองเฉพาะ 8 ผัง บังคับใช้การจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดหาแหล่งน้ำอุปโภคบริโภครองรับพื้นที่การพัฒนา การยกระดับคุณภาพชีวิตและการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

สำหรับการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจในพื้นที่ให้เชื่อมโยงการพัฒนาสู่พื้นที่ด้วยโอกาสตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจภาคใต้นั้น จังหวัดภูเก็ตได้กำหนดเป้าประสงค์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตภาคเกษตร (การประมง) ที่เชื่อมโยงกับทรัพยากรในท้องถิ่น เช่น การสร้างเครือข่ายผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง ซึ่งนอกเหนือจากจะมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตแล้ว ยังหวังที่จะให้เกิดการนำผลผลิตเหล่านี้ไปจำหน่ายยังกลุ่มประเทศเอเชียได้ด้วย

3. ประเด็นยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาจังหวัดภูเก็ต

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ต (Positioning as Tourism City) โดยกำหนดให้เป็น Beach resort ในกลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพ

แนวทางการพัฒนา

- 1) การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์จังหวัดภูเก็ต
- 2) จัดทำและบริหารระบบข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
- 3) การทำการตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของจังหวัดภูเก็ต

แนวทางการพัฒนา

1) สร้างความแตกต่างเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มจากการท่องเที่ยว (Increase value from tourism) โดยเน้นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ก่อสร้างศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ (MICE)
- การส่งเสริมให้ภูเก็ตเป็นศูนย์บริการสุขภาพและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (International Medical Service, Health Service and Spa Health Tourism)
- พัฒนาภูเก็ตเป็นสวรรค์ของการช้อปปิ้งนานาชาติ (Shopping Paradise, OTOP Bazaar)

- เสริมแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวเพื่อความบันเทิงที่สอดคล้องกับ Positioning ของภูเก็ต

- ส่งเสริมการใช้จุดเด่นเรื่องอาหารในการพัฒนาการท่องเที่ยวของภูเก็ต
- การจัดการให้มีการท่องเที่ยวตลอดฤดูกาล (Seasonality) โดยร่วมมือกันอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนล่วงหน้า และไม่ใช้กลยุทธ์ด้านราคาเพียงอย่างเดียว

2) เสริมจุดแข็งของภูเก็ตคือ หาดทรายชายทะเลที่สวยงาม (Beach) และการมีอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น (Hospitality) เพื่อคงความยั่งยืน (Sustain) การท่องเที่ยวของภูเก็ต (Generate sustainable tourist income) โดยเน้น

- การวางผังเมืองและการบังคับใช้ (Zoning)
- การรักษาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพทางสังคมและทางทัศนียภาพของภูเก็ต

- การกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกของประชาชนชาวภูเก็ตในการเป็นเจ้าบ้านที่ดีพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวและรักษาสิ่งแวดล้อม
 - การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในภูเก็ตในทุกประเภททุกระดับ โดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับผู้ประกอบการ
 - การผลิตบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 3) ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน (Strengthen infrastructure) โดยเน้น
- เพิ่มความสะดวกในการเดินทางอากาศ
 - ปรับปรุงความสะดวกในการเดินทางทางเรือ
 - ปรับปรุงการเดินทางทางบก
 - วางแผนและบริหารการเดินทางทั้งระบบ
 - เสริมโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT

แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต (2545 : 1) ได้กำหนดแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการวางแผนพัฒนาโดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนา 5 ปี และแผนพัฒนาประจำปี ซึ่งกรมการปกครองได้วางแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา 5 ปี (พ.ศ. 2545-2549) ให้สอดคล้องกับการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) และแผนพัฒนาจังหวัด 5 ปี ทั้งในด้านเนื้อหา สาระ ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ โดยการจัดทำแผนพัฒนา 5 ปี จะต้องดำเนินการจัดทำให้แล้วเสร็จก่อนแผนพัฒนาประจำปี

ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาดังนี้

- 1) ส่งเสริมการท่องเที่ยวทุกด้าน อาทิ ด้านกีฬา, ด้านอาหาร/ผลิตภัณฑ์พื้นเมือง และประเพณีวัฒนธรรม
- 2) การฟื้นฟู/อนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ทางธรรมชาติ
- 3) การก่อสร้างและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่
- 4) ให้ข้อมูลรายละเอียดของแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละแห่ง และข้อมูลความปลอดภัยในการท่องเที่ยวแหล่งนั้น ๆ
- 5) สนับสนุนส่งเสริมด้านการบริหารจัดการจัดกิจกรรมของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ

6) สนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ของประชาชนจากการท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

7) สนับสนุนการจัดอบรมสัมมนาและสนับสนุนการศึกษาให้แก่ประชาชน รวมทั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ

แนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

นโยบายบริหารและพัฒนาเมืองภูเก็ต (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2547)

1. นโยบายด้านการศึกษา

1.1 ส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา เพื่อยกมาตรฐานให้เท่าเทียมกันทั้งจังหวัดภูเก็ต โดยร่วมมือกับภาคเอกชน องค์กรวิชาชีพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เร่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีความสุข มีคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง พัฒนาครูให้เพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และสนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ และได้รับการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542

1.2 การนำความรู้สู่ประชาชน ส่งเสริมให้ชาวภูเก็ตได้เรียนรู้ตามความสนใจ และความจำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต นอกจากนี้เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนผู้ประกอบการได้ศึกษาและพัฒนาทักษะความรู้ที่ต้องการนำไปประกอบอาชีพเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของบ้านเมือง พร้อมทั้งให้ความรู้แก่ครอบครัวและบุคคลทั่วไป ในการวางรากฐานเบื้องต้นของชีวิตและเตรียมความพร้อมให้แก่บุตรหลานก่อนวัยเรียนให้ทั่วถึง

1.3 ส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนภูเก็ตสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างน้อย 2 ภาษา โดยสร้างจุดกระตุ้น และผลักดันให้สถานศึกษาจัดหลักสูตรเร่งรัดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ โดยเน้นการปฏิบัติกับเจ้าของภาษาหรือผู้เชี่ยวชาญในภาษานั้น

1.4 ส่งเสริมร่วมมือกับสถานศึกษาชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ กำหนดนโยบายเป้าหมาย และการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาระดับนานาชาติ ประสานงานระหว่างสถานศึกษาของไทยกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศเข้ามาจัดการศึกษาในลักษณะเครือข่าย หรือเข้ามาจัดตั้งสถานศึกษาที่ได้มาตรฐานสากลในภูเก็ต ให้มีอิสระในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ส่งเสริมและผลักดันสถานศึกษาในจังหวัดภูเก็ตมุ่งสู่ความเป็นสากล สนับสนุนและส่งเสริมสถานศึกษาทุกระดับ จัดการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ใช้การศึกษาเป็นสื่อสร้างเสริมความรู้และปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ครอบครัว ท้องถิ่น ให้อำนาจกับความก้าวหน้า และการเปลี่ยนแปลงของบ้านเมือง และนานาชาติ อารยประเทศ

2. นโยบายด้านคุณภาพชีวิต

2.1 มุ่งเน้นให้จังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองที่ร่มเย็น และประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน โดยการสนับสนุนให้มี “ตำรวจบ้าน” จากภาคประชาชนเพื่อดูแลสังคม โดยรับการร่วมมือสนับสนุนช่วยเหลือจากส่วนราชการ

2.2 ผลักดันผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยให้มี “เบี้ยยังชีพ” อย่างทั่วถึง

2.3 ส่งเสริมการเพิ่มสวัสดิภาพทางสังคมให้ความรู้เป็นที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนในทุกตำบล ด้วยการจัดให้มี “ทนายบ้าน” ประจำตำบลขึ้น สำหรับบริการปรึกษาด้านกฎหมายต่าง ๆ

2.4 ส่งเสริมสนับสนุนงานด้านสาธารณสุขให้ภูเก็ตเป็นเมืองสะอาดปราศจากมลพิษ พืชดื้อภัยและครอบครัวอบอุ่น โดยการ

2.4.1 รมณรงค์ปลูกจิตสำนึก สร้างความร่วมมือจากทุกภาคและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้มีมาตรการควบคุมตรวจสอบ มีมาตรฐานการส่งเสริมและผลักดันความก้าวหน้าในเรื่องความสะอาด ปัญหามลพิษ ปัญหาอุบัติเหตุ

2.4.2 สร้างวัฒนธรรมครอบครัวที่อบอุ่น โดยการวางแผนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ชีวิตร่วมกันภายใต้ครอบครัว การส่งเสริมวิถีเลี้ยงดูบุตรที่ถูกต้อง รวมทั้งการพัฒนาสถานที่พักผ่อนท่องเที่ยวสำหรับครอบครัว เป็นต้น

2.5 ส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา

2.5.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็ก เยาวชนและประชาชน พัฒนาสุขภาพ อนามัย โดยการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีสนามกีฬาและสถานที่สำหรับการออกกำลังกายซึ่งรวมไปถึงอุปกรณ์กีฬา และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งสนับสนุนให้มีอาสาสมัครผู้นำกีฬาประจำตำบลและหมู่บ้าน เพื่อร่วมจัดกิจกรรมดังกล่าว

2.5.2 รมณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้เด็ก เยาวชนและประชาชนทุกกลุ่มได้ตระหนักถึงความสำคัญของการออกกำลังกายและเล่นกีฬาโดยผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

2.5.3 สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย และเล่นกีฬา รวมทั้งการฝึกทักษะทางกีฬาให้ได้มาตรฐานสากล เตรียมพร้อมสนับสนุนให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาให้กับเด็กและเยาวชนในระดับชาติและระดับสากล

2.5.4 สนับสนุนให้มีการระดมทรัพยากรจากทุกภาคส่วนในการสร้างสวนสุขภาพ และสถานที่ออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาโดยให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาและดูแลรักษา

2.6 ส่งเสริม สนับสนุน การศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

2.6.1 ส่งเสริมสนับสนุนบทบาทขององค์กรศาสนาทุกศาสนาในการเผยแพร่หลักธรรมทางศาสนา เพื่อเสริมสร้างคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิต สนับสนุนการศึกษาของพระสงฆ์ สามเณร บุคคลทั่วไปและเยาวชนด้วยหลักธรรมทางศาสนาเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

2.6.2 สนับสนุนให้ประชาชน องค์กร สถาบันต่าง ๆ เข้าร่วมกิจกรรมทางพระพุทธศาสนา การอนุรักษ์ ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดภูเก็ต

2.6.3 ส่งเสริมและพัฒนาให้ภูเก็ตเป็นศูนย์กลางแห่งการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะสถาปัตยกรรมแบบชิโนโปรตุกีส รวมทั้งพัฒนาโบราณสถานให้เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว

2.6.4 สนับสนุนการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ชุมชน (Learning center) เพื่อรวบรวมผลงานทางศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และภูมิปัญญาท้องถิ่นภูเก็ต เพื่อปลูกฝังค่านิยม ห่วงแหนแผ่นดินถิ่นเกิด ปลูกฝังความรักชาติบ้านเมืองด้วยการทำดี เป็นแบบอย่างที่ดีให้เห็นถึงคุณธรรมสำคัญสำหรับเยาวชนและชาวภูเก็ตทั้งหมด ทั้งนี้แหล่งเรียนรู้ชุมชนนี้ยังเป็นแหล่งส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และส่งเสริมสร้างปัญญา ก่อให้เกิดรายได้ต่อท้องถิ่นเพื่อเพิ่มวันเข้าพักของนักท่องเที่ยวในระยะยาวต่อไป

2.6.5 สนับสนุนการจัดกิจกรรมทางการศึกษาทั้งในระบบนอกระบบ ตามอัธยาศัย เพื่อส่งเสริมเยาวชนให้ตระหนักในความรักและใส่ใจวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นของไทยอันดีงามนี้ เช่น การจัดค่ายเยาวชนรักษ์วัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมท้องถิ่น การจัดค่ายส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม การบวชสามเณรภาคฤดูร้อน การฝึกปฏิบัติพัฒนาจิต การอบรมมารยาท การอนุรักษ์การใช้ภาษาถิ่น เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมที่เหมาะสมและดีงามให้กับเยาวชน นักเรียน นิสิตนักศึกษา และประชาชนทั่วไป

2.6.5 สนับสนุนยุทธศาสตร์ใหม่ นำภูเก็ตสู่ความเป็นสากล ส่งเสริมให้มีการจัดการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างกัน เช่นในระดับประเทศ ในระดับภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ และระดับโลก เพื่อยกระดับให้จังหวัดภูเก็ตมีความสำคัญในฐานะศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคมและการท่องเที่ยว

3. นโยบายโครงสร้างพื้นฐาน

3.1 ผลักดันให้มีการจัดระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียง เน้นการให้บริการเพื่อใช้ในการบริโภคอย่างเพียงพอ มีไฟฟ้าทุกหมู่บ้าน มีเส้นทางคมนาคมสะดวกต่อการเดินทาง มีโทรศัพท์สาธารณะประจำท้องถิ่น

3.2 จัดระบบขนส่งมวลชน เพื่อรองรับการคมนาคมภายในจังหวัดอย่างสะดวก และปลอดภัย

3.3 ผลักดันให้มีการแก้ไขปัญหาการจราจรคับคั่งโดยการจัดระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ผลักดันให้มีการพัฒนาแหล่งน้ำใช้สำหรับประชาชนและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอตลอดปี

4. นโยบายด้านเทคโนโลยี

4.1 สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อรองรับการบริหารจัดการและเพื่อรองรับการเป็นเมืองข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีของจังหวัดภูเก็ตในอนาคต

4.2 ส่งเสริมการจัดตั้งภาคีภาควิชาการอันเป็นคลังสมองของจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ผู้รู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้านและนักวิชาการสำหรับการกำหนดทิศทาง เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน

4.3 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งในระบบการศึกษา การประกอบอาชีพและความเป็นอยู่ของชาวภูเก็ต

5. นโยบายด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

5.1 เร่งรัดการอนุรักษ์ พัฒนา ควบคุมดูแลแหล่งน้ำธรรมชาติ การค้นหาแหล่งน้ำใต้ดินหรือแหล่งน้ำจากชุมชนเมืองเก่า อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนมีน้ำสะอาดเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค รองรับขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

5.2 ส่งเสริม สนับสนุน การป้องกัน บำบัดมลพิษสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมลพิษทางดิน มลพิษทางน้ำ มลพิษทางทัศนียภาพ ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยการวางมาตรการควบคุมมลพิษอย่างเป็นระบบ

5.3 ส่งเสริม สนับสนุน พื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรม โดยเฉพาะความเสื่อมโทรมของแนวปะการังอันเนื่องมาจากการทำการประมง การท่องเที่ยว การปล่อยน้ำเสียจากชุมชน การชะล้างของสารพิษจากสารกำจัดศัตรูพืชด้านการเกษตรกรรมลงสู่ทะเล โดยสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน มีส่วนร่วมในการดูแลรักษา ตลอดจนใช้กฎหมายเพื่อป้องกันการถูกทำลาย

5.4 ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ทั้งด้านระบบนิเวศ เศรษฐกิจ สังคม โดยส่งเสริมให้ทั้งภาครัฐ เอกชนและประชาชน มีส่วนร่วม ในการทำแผนปฏิบัติการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดภูเก็ต

5.5 ส่งเสริม สนับสนุนการสร้างสรรคสิ่งแวดล้อมเมืองที่สวยงามและมีเอกลักษณ์ ของจังหวัดภูเก็ต โดยการสร้างเครือข่ายในการจัดการสิ่งแวดล้อมและสร้างจิตสำนึกแก่เยาวชน และให้ประชาชนทั่วไปร่วมกันดูแล สร้างสรรค มีจิตสาธารณะ รักษาและรักท้องถิ่นของตนเอง

5.6 สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน โดยเฉพาะสวนสาธารณะ สวนสุขภาพ

6. นโยบายด้านการเมืองและการบริหาร

6.1 ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิเสรีภาพและหน้าที่ตามที่ กฎหมายกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

6.2 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ ทางการเมืองในเรื่องสำคัญ การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบ การใช้อำนาจรัฐ โดยใช้วิธีการประชุมปรึกษากับประชาชนหรือชุมชนในการทำประชาพิจารณ์ หรือประชามติในกรณีที่เกิดเรื่องต่าง ๆ มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนชาวภูเก็ต โดยใช้ สถาบันทางวิชาการ สื่อมวลชน องค์กรอาชีพภาคเอกชน และองค์กรเอกชนสาธารณะประโยชน์ เข้ามามีบทบาทในการร่วมดำเนินการ

6.3 สนับสนุนให้ประชาชนที่อยู่และทำงานในจังหวัดภูเก็ตได้มีการ โอนย้าย สำมะโนครัวมาอยู่ในจังหวัดภูเก็ตตามความเป็นจริง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนพัฒนาเมือง ให้เกิดความสมดุลระหว่างจำนวนประชากรทรัพยากรที่มีอยู่ งบประมาณ การบำรุงรักษาและ การจัดสาธารณูปโภค สาธารณูปกรณ์อย่างมีข้อมูลพื้นฐานที่ถูกต้อง

7. นโยบายด้านการท่องเที่ยว

7.1 ส่งเสริมและสนับสนุนภูเก็ตให้เป็นเมืองท่องเที่ยวชั้นนำระดับโลก หรือเรียกว่า World class destination

7.2 ผลักดันให้มีการทำโซนนิ่งของเมืองให้ถูกต้อง เพื่อวางระบบการพัฒนาเมืองอย่าง มีทิศทางด้วยการร่วมมือกับชุมชน ภาคประชาสังคม และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึง สภาพแนวทางและการดำเนินชีวิตของประชาชนในท้องที่ตำบลนั้น เช่นการจัดโซนนิ่งสำหรับที่อยู่อาศัย สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ตากอากาศ แหล่งประวัติศาสตร์ท้องถิ่น แหล่งศิลปวัฒนธรรมภูเก็ต แหล่งประกอบการธุรกิจ เป็นต้น ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อสร้างเมืองให้สวยด้วยมือ ชาวภูเก็ต

7.3 จัดทำโครงการ “เปิดประตูกลาง... ประตูเมือง” ของจังหวัดภูเก็ตเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน

7.4 ส่งเสริมบทบาทของชุมชนและองค์กรเอกชนต่าง ๆ ให้สำนึกในการเป็นชุมชนเจ้าบ้านในร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่น ทรัพยากรทางทะเล และปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ให้เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก

7.5 ร่วมฟื้นฟูสถานที่สำคัญ เอกอัครราชทูต วัฒนธรรมเมืองภูเก็ต และแหล่งประวัติศาสตร์ท้องถิ่นตลอดจนการจัดกิจกรรมตามเทศกาลสำคัญของภูเก็ตเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

7.6 ส่งเสริมและสนับสนุน โดยร่วมมือกับภาคเอกชนและผู้ประกอบการในการจัดหาตลาดใหม่ สร้างกติกาทางการค้าเพื่อก่อให้เกิดนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพจากชาวต่างชาติมายังจังหวัดภูเก็ต

7.7 พัฒนาการท่องเที่ยวของภูเก็ตอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักจริยธรรมของการท่องเที่ยวตามข้อบัญญัติขององค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) 10 ประการ ดังนี้ คือ

7.7.1 การท่องเที่ยวจะต้องสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน ระหว่างนักท่องเที่ยวและชุมชนที่มีความแตกต่างกัน

7.7.2 การท่องเที่ยวเป็นหนทางที่ทำให้เกิดการเรียนรู้

7.7.3 การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยของการพัฒนาที่ยั่งยืน

7.7.4 การท่องเที่ยวเป็นทั้งผู้ให้และผู้ปกป้องรักษามรดกทางวัฒนธรรมของมนุษยชาติ

7.7.5 การท่องเที่ยว คือกิจกรรมที่จะสร้างประโยชน์ต่อประเทศและชุมชน เจ้าของบ้าน

7.7.6 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวควรถือเป็นภารกิจที่ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันในการพัฒนาการท่องเที่ยว

7.7.7 สิทธิในการท่องเที่ยว ย่อมต้องได้รับการคุ้มครอง

7.7.8 นักท่องเที่ยวย่อมมีเสรีภาพในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต้องเคารพต่อชุมชนหรือเจ้าบ้าน

7.7.9 สิทธิของแรงงานและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรได้รับการคุ้มครอง

7.7.10 หลักจรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลก พึงถูกนำไปปฏิบัติร่วมกัน

ประเด็นหลักการพัฒนาประจำปีและแนวทางการพัฒนาประจำปี

เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจำปี พ.ศ. 2547 สามารถแก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาจังหวัดภูเก็ตให้เจริญก้าวหน้าในอนาคต แนวนโยบายในการพัฒนาจังหวัดภูเก็ตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จึงได้คำนึงถึงศักยภาพ ประเด็นปัญหา และความต้องการของประชาชนในด้านการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ศักยภาพของจังหวัดภูเก็ตด้านการท่องเที่ยว

1. มีแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติเป็นชายหาดและหมู่เกาะที่สวยงาม ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปกรรมและวัฒนธรรม
2. มีสภาพพื้นที่ ภูมิประเทศ เหมาะสำหรับการท่องเที่ยว
3. มีท่าเทียบเรือท่องเที่ยวที่ทันสมัย
4. มีธุรกิจในการให้บริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทุกประเภท
5. ประชาชนในท้องถิ่นมีอัธยาศัยไมตรีดี มีทัศนคติที่ดี และเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว สนใจที่จะให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยประเมินผลโครงการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ตฉบับนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อตัวแปรและเงื่อนไขต่าง ๆ ในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ศึกษามาตรการในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ทั้งจากการก่ออาชญากรรม และอุบัติเหตุจากความประมาทของนักท่องเที่ยวเอง ซึ่งมีนักวิจัยได้ทำการศึกษาไว้ทั้งในและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

ผลวิจัยในประเทศ

ภาสวร เรืองรอง (2541) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายตรวจทางน้ำ : ศึกษาจากนักท่องเที่ยวทางน้ำในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทางน้ำ และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวทางน้ำต่อประสิทธิภาพนั้น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวทางน้ำในจังหวัดกาญจนบุรี ระหว่างเดือนมีนาคม – เดือนเมษายน 2542 จำนวน 348 คน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ภูมิหลังส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวเป็นชายและหญิงมีจำนวนเท่า ๆ กัน อายุเฉลี่ยประมาณ 25 ปี ส่วนมากสำเร็จการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา ทำงานบริษัทรายได้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 8,800 บาท ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดกาญจนบุรี และกรุงเทพมหานคร 2) ลักษณะการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเที่ยวลงแพและเที่ยวแม่น้ำแคว โดยการมาเป็นกลุ่มกับเพื่อน และพักค้างคืนในแพ ส่วนใหญ่มาโดยขับรถมาเองหรือมาที่บริษัทท่องเที่ยว และเช่ารถโดยสารมา มีเพียงส่วนน้อยที่มาทางรถไฟและรถประจำทาง 3) ประสิทธิภาพของตำรวจสายตรวจทางน้ำตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการแต่งกาย ด้านความเชื่อถือ ด้านการสื่อสาร ความสามารถในการประสานงาน และด้านการบริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย 1) ควรจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทางน้ำซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หญิงซึ่งในด้านการดูแลและแก้ไขปัญหาให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นหญิงได้ดีกว่าสายตรวจทางน้ำที่เป็นชาย 2) ควรจะมีการจัดตั้งสายตรวจทางน้ำ ซึ่งเป็นหน่วยงานเฉพาะขึ้นแทนที่จะเป็นการระดมกำลังจากเจ้าหน้าที่หลาย ๆ หน่วยงาน ซึ่งไม่มีความเป็นเอกภาพ

ธีระวัฒน์ นามสีฐาน (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว โดยการวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย จำนวน 300 คน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีอาชญากรรมเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวค่อนข้างสูงในเรื่องการลักทรัพย์ การปล้นทรัพย์ การฉ้อโกง การทำร้ายร่างกาย การทะเลาะวิวาท การทำร้ายทางเพศ การคิดค่าสินค้าและบริการสูงเกินควร รวมถึงการจำหน่ายอัฒมณีปลอม ส่วนอาชญากรรมต่อชีวิตอยู่ในระดับต่ำ 2) ผู้ประกอบการควรจะแนะนำนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการไม่วางสิ่งของที่มีค่าโดยไม่ดูแล การฝากสิ่งของมีค่าไว้ในตู้นิรภัยของที่พัก การล็อกห้องพักเมื่อออกจากห้อง การไม่ไปในที่อันตราย การสอบถามและตกลงราคาก่อนใช้บริการ การเดินทาง ไม่รับคำแนะนำว่าจะได้ซื้อเพชรพลอยราคาถูกจากคนแปลกหน้าและไม่พกพาเงินจำนวนมาก 3) ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในอัตราสูงในเรื่องการระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวเป็นเหยื่ออาชญากรรม การร่วมมือกับตำรวจในการสืบสวนคดีอาญา การร่วมมือในการฝึกอบรมป้องกันอาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยว การจัดตั้งหน่วยรักษาความปลอดภัย ประสานงานกับนักท่องเที่ยว ในการจับกุมผู้กระทำผิด การตรวจสอบภูมิหลังของผู้สมัครเป็นพนักงานอย่างถี่ถ้วน การประสานงานกับธุรกิจ

ในส่วนอื่นเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว การแจ้งเหตุการณ์ที่ต้องสงสัยต่อ ตำรวจ และการเป็นพยานต่อตำรวจในการให้ปากคำในชั้นต้นและชั้นศาล

กริตพิงท์ มหิทธิฤทธิ์ไกร (2541) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มา พำนักอยู่ในย่านบางลำภูต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งผลการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่มาพำนักอยู่ในย่านบางลำภู ถึงมาตรการในการรักษาความปลอดภัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรการรักษา ความปลอดภัย เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องซึ่งจะนำมาพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารและ ภาคสนามประกอบกัน โดยสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่มาพำนักอยู่ในย่านบางลำภู ซึ่งเป็นแหล่งที่ ปรากฏและสัมผัสกับปัญหาโดยตรงจำนวน 264 คน โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและดำเนินการตามตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) นำเสนอด้วยตาราง ประกอบการแปลความเชิงอธิบาย

ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้น ในประเทศเรานั้นไม่ได้เป็นปัญหาที่ร้ายแรง อีกทั้งยังมีความประทับใจในประเทศไทยมาก และคาดว่าจะเดินทางกลับท่องเที่ยวอีก นอกจากนี้ยังพบว่าการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ยังมีความปลอดภัย นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจะมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 – 29 ปี เป็นจำนวน มาก และที่เคยเดินทางเข้ามาครั้งเดียวหรือมากกว่านั้น วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเข้ามา ประเทศไทยก็เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน นอกจากนี้ยังไม่มีความกังวลในเรื่องปัญหาอาชญากรรม ในขณะที่พำนักอยู่ในประเทศไทย ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องบ่งชี้ว่า มาตรการรักษาความปลอดภัย ให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวตามนโยบายของรัฐบาลถือเป็นแนวทางที่ดีโดยได้รับความ ร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และยังพบว่าปัญหา และอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวประสบนั้นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ตำรวจท่องเที่ยวจะต้องให้การดูแล เอาใจใส่เป็นอย่างดีเพื่อสนองตามแนวนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าความเห็นตลอดจนแนวคิดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจ ท่องเที่ยวนั้นออกมาในเชิงบวก โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีความประทับใจต่อการปฏิบัติงาน ของตำรวจท่องเที่ยวและส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะ ให้มีการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น

เพื่อให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น และควรมีการใช้กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ มากยิ่งขึ้น

สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านภูมิหลัง ระบบการให้บริการ และพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญาหรือไม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งใช้แบบสอบถาม และทำการสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ทั้งหมดจำนวน 237 ราย และทำการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตามเชื้อชาติต่างๆ จำนวน 11 ราย เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative information) มาประกอบการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่า ไคสแควร์ (Chi-square) ซึ่งทดสอบด้วยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ได้แก่ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็วและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นในด้านการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลัง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ และปัจจัยด้านระบบการให้บริการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ

อภิชาติ อุดรมาตย์ (2542) ได้ทำการวิจัยการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมให้แก่นักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ในการป้องกันอาชญากรรมให้แก่นักท่องเที่ยวและปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ทำธุรกิจเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 272 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมให้แก่นักท่องเที่ยวในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่แนะนำนักท่องเที่ยวไม่ให้ทิ้งทรัพย์สินโดยไม่มีใครดูแล แนะนำให้ฝากของมีค่าไว้กับตู้নিরภัย ให้ถือกระเป๋าหิ้วก่อนออกไปข้างนอก แนะนำไม่ให้ไปท่องเที่ยวในสถานที่เกิดอันตราย รายงานเหตุการณ์ซึ่งอาจอาชญากรรมต่อนักท่องเที่ยว แก่

เจ้าหน้าที่ตำรวจ ร่วมมือกับผู้นำชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม และสังคม บุคคลที่น่าสงสัยว่า น่าจะเป็น ผู้ก่ออาชญากรรม และรายงานต่อเจ้าหน้าที่ 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเป็นสมาชิก ของสมาคมฯ ไม่เคยเข้าร่วมอบรมการป้องกันอาชญากรรม มีความสนใจต่อปัญหาอาชญากรรมมาก รับรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดแก่นักท่องเที่ยวจากหนังสือพิมพ์ การพูดคุยในที่ทำงาน และจากการ โทรทัศน์ ส่วนใหญ่ไม่พร้อมจะไปเป็นพยานทั้งในชั้นสอบสวนและชั้นศาล ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมให้แก่ภาคีทุกฝ่ายในการแนะนำนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลใหม่ที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ตรวจสอบดูแลด้านความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารด้านการท่องเที่ยว รวมทั้ง จัดอบรมความรู้ด้านภาษาอังกฤษแก่ผู้ประกอบการเพื่อสามารถสื่อสารแนะนำ นักท่องเที่ยวได้

ประจักษ์ ยายี (2549) ได้ทำการวิจัยการประเมินโครงการทนายบ้าน มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อโครงการทนายบ้านของ อบจ. ภูเก็ต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับทนายบ้าน จากจำนวน ประชากร 450 คน โดยใช้ตารางเลขสุ่มของเครซี่และมอร์แกน จำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ 201 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความถี่

ผลการวิจัยพบว่าสถานะแวดล้อมของโครงการทนายบ้านที่ประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และ ทนายบ้านพึงพอใจมากที่สุดคือ วัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อให้ความรู้กฎหมายให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากความรู้กฎหมายเป็นการดำเนินการที่ตรงกับปัญหาและ ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนโดยมีปัจจัยเบื้องต้นของโครงการทนายบ้านที่ประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้องและทนายบ้านพึงพอใจมากที่สุดคือ มี อบจ. ภูเก็ต รับผิดชอบดำเนินโครงการ มีกระบวนการคัดเลือกคุณสมบัติประชาชน/บุคลากร มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการ ทนายบ้าน และมีการวางแผนและขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เหมาะสมและปฏิบัติได้จริง ทำให้การได้รับและการได้ให้ความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมายอย่างเหมาะสม การได้รับความ ช่วยเหลือและการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำปรึกษาปัญหากฎหมายตามที่ต้องการเพื่อเป็น การบรรเทาความเดือดร้อน การถูกข่มเหงและถูกเอารัดเอาเปรียบจากการไม่รู้กฎหมาย เป็น โครงการ ที่มีคุณภาพ และเป็นโครงการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ปัญหา/อุปสรรคของโครงการทนายบ้านคือ จำนวนทนายบ้านไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทนายบ้านไม่มีสถานที่ติดต่อที่แน่นอน และการขาด การประชาสัมพันธ์

อำพลวัฑฒ์ แสงเรือง (2549) ได้ศึกษาวิจัยการประเมินโครงการตำรวจบ้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อโครงการตำรวจบ้าน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการนักท่องเที่ยง และตำรวจบ้าน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความถี่

ผลการวิจัยพบว่าสถานะแวดล้อมของโครงการตำรวจบ้านที่ประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยง และตำรวจบ้านพึงพอใจมากที่สุดคือ โครงการที่ช่วยแก้ปัญหาและเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยงและประชาชน โดยมีปัจจัยเบื้องต้นที่ประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยง และตำรวจบ้านพึงพอใจมากที่สุดคือ มือบจ. ภูเก็ตรับผิดชอบดำเนินโครงการ มีกระบวนการวางแผนและขั้นตอนการดำเนินงาน ทำให้ผลผลิตของโครงการตำรวจบ้านได้รับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ช่วยรักษาความปลอดภัยให้ประชาชน และทำให้ประชาชนมั่นใจในความปลอดภัย ในด้านปัญหาอุปสรรคโครงการตำรวจบ้านคือ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ตำรวจบ้านมีน้อยเกินไป ขาดการประชาสัมพันธ์ และตำรวจบ้านปฏิบัติหน้าที่ไม่เคร่งครัดเท่าที่ควร

ผลวิจัยในต่างประเทศ

ฟิตเจอร์ล และคูแรนท์ (Fitzgerald, & Durant) (ฉัตรชัย คงสุข, 2537 : 137) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่มักถูกมองว่า ตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงินและวัยรุ่น โดยปัจจัยภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการได้รับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามา ร่วมในการบริหาร

ตริคา (Trinca) (พิชัย ธานีรณานนท์, 2542 : 15-24) กล่าวถึงยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยบนถนนประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. การควบคุมการเปิดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุ (Exposure control) การเพิ่มความปลอดภัยด้านการจราจรสามารถทำได้โดยการลดปริมาณการเดินทางหรือเดินทางด้วยรูปแบบที่ปลอดภัยกว่า ยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีการปฏิบัติจริงน้อยมากทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนา ยุทธศาสตร์นี้จะขัดแย้งกับค่านิยมของสังคม แนวทางปฏิบัติสำหรับยุทธศาสตร์ดังกล่าว ได้แก่ การควบคุมยานพาหนะ เช่น จำกัดขนาดเครื่องยนต์ของ

รถจักรยานยนต์ ความคุมผู้ใช้ถนน เช่น การจำกัดอายุของใบอนุญาตขับขี่ กำหนดระดับแอลกอฮอล์ ในกระแสเลือดของผู้ขับขี่ใหม่ จำกัดเวลาในการขับรถกลางคืนของผู้ขับขี่ใหม่ และการกำหนดระดับต่าง ๆ ของใบอนุญาตขับขี่ เป็นต้น

2. การป้องกันอุบัติเหตุ (Accident Prevention) สามารถป้องกันได้โดยการดำเนินการด้านวิศวกรรมที่ดีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ขับขี่

3. การบังคับใช้กฎหมาย รูปแบบที่ดูเหมือนว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมรถขี่มากที่สุดคือ ความคิดที่ว่าน่าจะมีโอกาสที่ถูกจับกุมได้ถ้ากระทำความผิด ดังนั้นในหลาย ๆ ประเทศตำรวจส่วนใหญ่จะทำหน้าที่ในการตรวจจับความเร็ว และตรวจจับระดับแอลกอฮอล์ในผู้ขับขี่ เนื่องจากง่ายต่อการตรวจจับและการลงโทษ ซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์กับการเกิดอุบัติเหตุจราจร อย่างไรก็ตามในพื้นที่ที่มีกำลังเจ้าหน้าที่จำกัดการจับกุมจะมุ่งไปยังพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุสูง

4. การควบคุมการบาดเจ็บ โดยเชื่อว่าการเสียชีวิตและการบาดเจ็บสามารถลดลงได้ หากสามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ขณะเกิดอุบัติเหตุ จึงจำเป็นต้องมีการสวมหมวกนิรภัยและเน้นความเด่นชัดในการมองเห็นของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของถนน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญถึงการจัดการภายหลังที่เกิดอุบัติเหตุแล้ว โดยเน้นถึงการให้การช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ ณ จุดเกิดเหตุ การให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ณ โรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

5. ระบบจราจรบนถนน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ คน ยานพาหนะ และถนน อุบัติเหตุจราจรที่เกิดขึ้นอาจกล่าวได้ว่าเกิดจากความล้มเหลวของระบบ โดยเฉพาะทางแยกยังคงเป็นจุดอันตรายในโครงข่ายถนนเนื่องจากประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยจากการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก ถึงแผนแม่บทการจราจรและขนส่งในเมืองหาดใหญ่ สุราษฎร์ธานี อุบลราชธานี สุรินทร์ และนครราชสีมา พบว่าบริเวณทางแยกที่ควบคุมด้วยสัญญาณไฟจราจรไม่มีความปลอดภัย สาเหตุมาจากการจัดช่องทางจราจร การจัดจังหวะสัญญาณไฟ (พิชัย ธานีธนานนท์, 2545 : 121)

ยู เชียง-เต (Yu Hsiang-Te, 2004) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ในประเทศไทยได้หวั่น โดยศึกษาจากการใช้แบบสอบถาม และสุ่มถามประชากรกลุ่มตัวอย่าง อาทิ นักท่องเที่ยวในเมืองไอลาน (Ilah) ประเทศไต้หวันประมาณ 400 คน พบปัจจัยสำคัญที่มีส่วนทำให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ในประเทศไทยได้หวั่นได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายคือนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่จะได้สัมผัสกับธรรมชาติ พักผ่อน เติมความสุขให้กับครอบครัว และมีความพึงพอใจในระดับสูงมากในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความอุดมสมบูรณ์ของภูมิประเทศ เช่นเดียวกับความมีอัธยาศัยไมตรีของประชาชน และการต้อนรับที่อบอุ่นของโรงแรมในแหล่ง

ท่องเที่ยว และผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นได้ชัดว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างยังมีความพึงพอใจในระดับสูง และให้ความสำคัญที่สุดกับการท่องเที่ยวเชิงวิถีชาวบ้าน การได้สัมผัสความเป็นอยู่แบบชนบท ใกล้เคียงธรรมชาติ มีกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ มีความสะดวกสบายและมีประสบการณ์กับการท่องเที่ยว เชิงนิเวศน์ในสถานที่สามารถจัดสรรการจราจรได้อย่างสะดวก ปลอดภัย ราคายุติธรรม ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ได้ ทั้งในภาครัฐและเอกชนในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ดอล เจตัน เฟลมมิง (Doll, 2004) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ผลกระทบของการดูแลความปลอดภัยในเรื่องการก่ออาชญากรรม พบว่าตำรวจในประเทศสหรัฐอเมริกามีการดูแลโดยตำรวจหลายแบบด้วยกัน แต่ในปัจจุบันที่เป็นที่นิยมคือการจัดตั้งตำรวจชุมชน หลักการของตำรวจชุมชนได้สนับสนุนความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งแตกต่างกับการดูแลความปลอดภัยแบบดั้งเดิม โดยตำรวจชุมชนนั้นเน้นการป้องกันมากกว่าการปราบปรามและความพยายามที่จะแก้ปัญหาอาชญากรรมและความวุ่นวายไม่เป็นระเบียบ โดยการศึกษาสาเหตุที่แท้จริงเป้าหมายหนึ่งของตำรวจชุมชนคือ เพื่อที่จะขจัดความหวาดกลัวอาชญากรรมต่าง ๆ ของผู้อยู่อาศัยแม้ว่างานวิจัยจำนวนมากได้มีการศึกษาว่าตำรวจชุมชนช่วยขจัดความหวาดกลัวของอาชญากรรม แต่งานวิจัยเหล่านี้ได้ศึกษาว่าจะใช้เครื่องมือใดที่จะวัดความหวาดกลัวของประชาชน งานวิจัยนี้ได้เน้นไปที่ประเด็นเหล่านี้ จุดเน้นพื้นฐานของงานวิจัยคือเพื่อที่จะศึกษาว่าตำรวจชุมชนช่วยลดความหวาดกลัวอาชญากรรมของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยนี้ได้ให้สมมติฐานชุมชนผู้อยู่อาศัยที่ใช้ตำรวจชุมชน พบว่าระดับความกลัวต่ำกว่าชุมชน ผู้อยู่อาศัยที่ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยน้อยกว่า และยังมีสมมติฐานที่ว่า การดูแลรักษาความปลอดภัยของชุมชนโดยตำรวจชุมชนและจำนวนเหยื่อที่ถูกประทุษร้ายมีความเกี่ยวข้องกับการเพิ่มความหวาดกลัวอาชญากรรม ความกลัวอาชญากรรมสามารถวัดโดยแบบสำรวจของความหวาดกลัวของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลของการวิจัยพบว่าไม่มีความแตกต่างในเรื่องความกลัวอาชญากรรมระหว่างชุมชน 2 ชุมชน

สัจชัย มาร์วาร์ (Marwah, 2004) ได้ศึกษาเรื่องอัตราการเกิดอาชญากรรมและโจรกรรมทางทรัพย์สินในเขตเมืองลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกาในระหว่างปี 1980-2000 โดยศึกษาถึงโครงสร้างทางด้านสังคมและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมในรูปแบบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอาชญากรรมและโจรกรรมต่าง ๆ โดยมุ่งอธิบายถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการกระทำผิดในแต่ละกรณี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การกระทำผิดทางทรัพย์สินหรือโจรกรรมเป็นการมุ่งทำร้ายเหยื่อเฉพาะรายและอัตราการเกิดปัญหาอาชญากรรมสูงในเขตบริเวณที่มีการจ้างงานอยู่ในระดับสูง

ส่วนกรณีการเกิดอาชญากรรมหรือคดีร้ายแรงถึงแก่ชีวิต พบว่าการเกิดในบริเวณเขตที่พักอาศัย แถบชานเมือง ส่วนในเขตเมืองใหญ่ ๆ จะเกิดทั้งอาชญากรรมที่ร้ายแรง และคดีอุกฉกรรจ์ต่าง ๆ ผลของการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายป้องกันการเกิดอาชญากรรมและคดีร้ายแรงต่าง ๆ ในเขตเมืองใหญ่

โจชัวส์ เบอ์นาร์ด์ แลมเมอร์ (Lammers, 2004) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อตำรวจในด้านการปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย ในประเทศ เนเธอร์แลนด์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจในด้านความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อตำรวจโดยใช้ 3 ทฤษฎีในการวิเคราะห์ได้แก่ ทฤษฎีด้านปฏิสัมพันธ์ ทฤษฎีด้านบริบท และทฤษฎีด้านจิตวิทยา งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาทฤษฎีด้านสัมพันธ์เพื่ออธิบายเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อตำรวจ ซึ่งต้องการศึกษาว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อตำรวจแตกต่างกันนั้นเกิดจากปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันหรือไม่

ผลของการวิจัยพบว่า ประชาชนที่สุจริตมีความคาดหวังที่จะให้ตำรวจทำหน้าที่ปกป้องและดูแลรักษาประชาชนให้พ้นจากอันตรายและความไม่เสมอภาคในด้านต่าง ๆ และถ้าได้รับการปฏิบัติที่ดีจากตำรวจตรงตามคาดหวังก็จะทำให้ประชาชนกลุ่มนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าได้รับการปฏิบัติอย่างไม่ยุติธรรมก็จะเกิดความรู้สึกในด้านลบทันที

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยประเมินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต จัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการ โครงการศึกษาปัญหา/อุปสรรค จุดอ่อน/จุดแข็ง และการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยเริ่มศึกษาจากโครงสร้างของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จนกระทั่งถึงการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ โดยผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ รูปแบบการประเมินแบบซีพี (CIPP) ของสตีฟเฟิลบีม รวมทั้งแนวคิดและผลวิจัย ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เป็นฐานความรู้ในการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการฯ รวมทั้งศึกษาปัญหา/อุปสรรค จุดอ่อน/จุดแข็ง ตลอดจนแนวทางการปรับปรุงเพื่อสนับสนุนให้โครงการพัฒนา ได้ด้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ของการดำเนินโครงการสร้างศูนย์ช่วยเหลือและรักษาความปลอดภัยบริเวณสะพานหิน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อหาคำตอบในการดำเนินโครงการว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการอย่างไร จุดอ่อน/จุดแข็ง ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางปรับปรุงโครงการ

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องประเมินโดยการสัมภาษณ์ระดับลึก เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน จุดอ่อน/จุดแข็ง ปัญหา/อุปสรรค ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ การศึกษาครั้งนี้จึงให้ความสำคัญกับปรากฏการณ์จริงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ แล้วนำข้อเท็จจริงที่ศึกษาได้มาวิเคราะห์และตีความเพื่อนำไปสู่การสร้างข้อสรุปเชิงทฤษฎี หรือชุดของคำอธิบายปรากฏการณ์ ให้มีความน่าเชื่อถือต่อไป

การศึกษาเชิงคุณภาพ

1. สนาม (Field)

สนามของการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บริเวณศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทำเรืออ่าวฉลอง สถานที่ก่อสร้างโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยบริเวณสะพานหิน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต รวมถึงสำนักงานนโยบายและแผนจังหวัดภูเก็ต และองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ จุดอ่อน/จุดแข็ง ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางในการปรับปรุงโครงการ การเลือกสนามวิจัยนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเองมีที่พักอาศัยและปฏิบัติหน้าที่ราชการอำนวยความสะดวกและมีหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อยตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ ในบริเวณดังกล่าว จึงมีความสะดวก คล่องตัว และมีสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชนที่พักอาศัย ใกล้กับบริเวณสนามการวิจัย สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ง่าย ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลอย่างเพียงพอ และสามารถตอบคำถามวิจัยได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

2. การเข้าสู่สนาม

หลังจากเลือกสนามการวิจัยแล้วผู้วิจัยได้เขียนแนวคำถาม (Guideline) ก่อนที่จะเข้าสู่สนามของการศึกษา แนวคำถามนี้ใช้เพื่อเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ ทั้งนี้หลังจากเข้าสู่สนามแล้วผู้วิจัยจึงเริ่มทำงานตามขั้นตอนต่อไปคือ การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ระดับลึก การสังเกต การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

อย่างไรก็ดี ในการกำหนดคำถามสำหรับใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เขียนคำถามปลายเปิด โดยยึดปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบความคิดในการวิจัยเป็นแนวทางในการกำหนดคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจ จุดอ่อน/จุดแข็ง ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินโครงการ รวมทั้งเพื่อความสำเร็จของแนวคำถามในการประมวลผล ผู้วิจัยได้ทดลองใช้กับผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างโครงการอื่น ๆ แล้วปรับปรุงแก้ไขแนวคำถามให้มีความเหมาะสมที่สุดก่อนที่จะนำไปใช้จริง

ในการเข้าสู่สนามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ผลสมบูรณ์ที่สุด ผู้วิจัยจะแนะนำตนเองเพื่อขอความร่วมมือ และขอรับความอนุเคราะห์ต่าง ๆ ในการให้ข้อมูล โดยแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมส่วนรวม โดยมีผลกระทบกับผู้เกี่ยวข้องโดยสุจริตน้อยที่สุด รวมทั้งสร้างสัมพันธ (Rapport) เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย มิไม่ตรี มีสัมพันธที่ดีและไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับทราบว่า การสัมภาษณ์จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์แต่อย่างใด

3. การเลือกบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์ (Key informance) และการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-dept interview)

สำหรับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้วิธีการเลือกเชิงทฤษฎี (Theoretical sampling) (จิริพันธ์ ไตรทิพจรัส, 2542 : 95) วิธีการนี้จะไม่มีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของผู้ให้สัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ดังนั้นเมื่อมีการสัมภาษณ์รายแรกแล้ว ผู้วิจัยจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลทันทีเพื่อสร้างมโนทัศน์ (Concept) และจัดหมวดหมู่ (Categorize) ให้แก่มโนทัศน์ต่าง ๆ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเลือกสัมภาษณ์รายต่อไป โดยแยกให้เป็นผู้ที่เชื่อว่าจะได้ข้อมูลที่มีความแตกต่างไปจากมิติ (Dimensions) และคุณสมบัติ (Properties) ของกลุ่มมโนทัศน์ที่พบจากการสัมภาษณ์ ที่ผ่านไปแล้ว ส่วนการเลือกผู้ให้สัมภาษณ์รายต่อไป จึงได้คำนึงถึงความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมโนทัศน์ต่าง ๆ ด้วย การเลือกสัมภาษณ์เช่นนี้จะดำเนินไปจนกระทั่งการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วเสร็จ ผู้วิจัยเชื่อมั่นว่าแบบแผนต่าง ๆ ของกลุ่มมโนทัศน์ที่เกิดขึ้นนั้นซ้ำ ๆ กันจนเป็น แบบแผนที่แน่นอน แม้จะสัมภาษณ์รายอื่นต่อไปก็จะได้ข้อมูลใหม่เพิ่มเติมอีก (Theoretical saturation) ดังนั้นผู้วิจัยจึงยุติการเก็บข้อมูล ซึ่งการสัมภาษณ์ด้วยวิธีนี้จึงไม่สามารถระบุจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์อย่างแน่นอนล่วงหน้าได้ แต่ในการดำเนินงานจริงนั้นผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ระดับลึกซึ่ง ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่แผนงานโครงการจังหวัดภูเก็ต และ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต รวมทั้งผู้ประกอบการรับเหมาและคนงานก่อสร้างศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต นักท่องเที่ยวรวมทั้งประชาชนที่เกี่ยวข้องจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักรวมทั้งสิ้น 60 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์ระดับลึก พร้อมด้วยการบันทึกเสียง สังเกตและจดบันทึกข้อมูล การศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้อยู่ในปรากฏการณ์ คือถามในสิ่งที่เป็นปรากฏการณ์จริง ตั้งแต่ความพึงพอใจของประชาชน จุดอ่อน / จุดแข็ง ปัญหา / อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงโครงการเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการเลือกหรือปรับปรุงวัตถุประสงค์ของโครงการ การเลือกกิจกรรมหรือปรับเปลี่ยนปัจจัยเบื้องต้น ปรับปรุงแนวทางหรือกระบวนการทำงานตลอดจนขั้นสุดท้าย การปรับ/ขยาย หรือล้มเลิก หรือยุติโครงการ ซึ่งในขั้นนี้หากตัดสินใจที่จะปรับปรุงหรือขยายโครงการก็สามารถทำได้ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมหรือความจำเป็นว่าจะทำการปรับปรุงการดำเนินโครงการ

อย่างไรก็ตามในขณะที่สัมภาษณ์ผู้วิจัยยึดหลักสัมภาษณ์ในระดับลึกอย่างเคร่งครัด ไม่ชี้นำทั้งทางตรงและทางอ้อมที่จะมีผลต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เนื่องจากการสัมภาษณ์ระดับลึกมีความยืดหยุ่นมาก ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความให้ผู้ตอบเข้าใจวัตถุประสงค์ของคำถาม และสามารถซักถามเพิ่มเติมเพื่อหาข้อมูลรายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการ สามารถหาข้อมูลในเรื่องที่เป็นนามธรรมได้ อาทิ เรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการฯ จุดอ่อน/จุดแข็ง ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาโดยสามารถเชื่อมโยงการสัมภาษณ์เพื่อเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการอย่างลึกซึ้งได้พอสมควร สามารถตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์ยังสามารถลำดับเหตุการณ์ที่ประสบและถ่ายทอดจากทัศนะของตนเองได้ นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ยังสามารถสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น สีหน้า ท่าทาง แววตา เสียง ความรู้สึก ฯลฯ ของผู้ให้สัมภาษณ์ขณะที่ได้รับสัมภาษณ์ไว้ด้วย สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัย

อย่างไรก็ตาม การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งในบริเวณศูนย์ช่วยเหลือ ซึ่งกำลังก่อสร้างสำนักงานจังหวัดและองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตและสถานที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเองทุกราย ผู้วิจัยขอใช้เครื่องบันทึกเสียงในขณะที่สัมภาษณ์ แต่ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนไม่สะดวก ผู้วิจัยใช้วิธีการจดบันทึกแทน แล้วจึงรีบนำบันทึกมาตรวจรายละเอียดอย่างสมบูรณ์ตลอดจนถอดเทปคำให้สัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบต่อไป

การสังเกตและการจดบันทึก

การสังเกตเป็นการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเอาใจใส่ตามวิธีการที่กำหนดไว้เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นกับสิ่งอื่น การวิจัยเชิงคุณภาพนั้นนักวิจัยสนใจและสังเกตพฤติกรรมทางสังคมหรือปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลมาก แต่เนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่แสดงออก ในพฤติกรรมทางสังคมเป็นพลวัต คือเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แท้ที่จริงแล้วการสังเกตต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบตามที่ประพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นไม่ใช่สังเกตตามที่ผู้สังเกตกำหนด ในเบื้องต้นมีการแบ่งประเภทของการสังเกตเป็น 2 ชนิด คือการสังเกตแบบไม่มีส่วนรวมกับการสังเกตแบบมีส่วนรวม สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนรวมในระยะแรกของการเข้าสนาม คือการตรวจความก้าวหน้าของโครงการซึ่งเป็นการสังเกตโดยตรงที่ใช้ระยะเวลาสั้นกว่า เนื่องจากผู้วิจัยยังกำหนดไม่ได้ว่าเริ่มมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือเหตุการณ์ใดได้

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำเป็นระยะ ๆ ทุกครั้งที่สิ้นสุดการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักในแต่ละคนและแต่ละวัน ผู้วิจัยจะดำเนินการถอดเทปและเขียนรายละเอียดของการให้สัมภาษณ์ออกมาทันที เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเลือกผู้ให้สัมภาษณ์บุคคลถัดไป โดยผู้วิจัยได้ทบทวนและทำความเข้าใจแล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเพื่อจัดทำ Open Coding ต่อไป ผู้วิจัยพิจารณาพบว่าข้อมูลแต่ละเรื่องจะสื่อถึงเรื่องใด และควรนำประเด็นใดมาพิจารณาบ้าง หลังจากนั้นจึงสร้างมโนทัศน์ขึ้นตามหัวข้อที่ต้องการจะศึกษา เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการหาข้อสรุปเชิงทฤษฎี (theoretical Generalization) ในกรณีนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจปรากฏการณ์ที่ศึกษา ตามวัตถุประสงค์และปัญหาการวิจัยที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการสร้างศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

สำหรับการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการวิเคราะห์มาตอบปัญหาการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนด โดยนำเสนอผลการวิจัย 6 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

บทที่ 4 บริบทของจังหวัดเป้าหมาย

บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 6 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

บริบทของจังหวัดเป่าหมาย

การศึกษาบริบทของจังหวัดที่เป็นเป้าหมายของการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้มองเห็นและทำความเข้าใจถึงประวัติความเป็นมา สภาพปัจจุบัน ตลอดจนสภาพการเจริญเติบโตทางด้านการท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้ปรากฏการณ์ทางด้านโครงสร้างทางสังคมกับแผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในการสร้างศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตได้ชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ระดับลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยปรากฏข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริบทของจังหวัดเป่าหมาย ดังนี้

- ภาพรวมของจังหวัดเป่าหมาย
- ประวัติความเป็นมา
- ที่ตั้งและอาณาเขต
- เขตการปกครอง
- ลักษณะภูมิประเทศ
- ลักษณะภูมิอากาศ
- ลักษณะประชากร
- โครงสร้างและอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
- สถานที่ท่องเที่ยว
- งานประเพณีที่น่าสนใจ

ภาพรวมของจังหวัดเป่าหมาย

จังหวัดนี้เป็นเมืองเก่าแก่ทางประวัติศาสตร์เมืองหนึ่งของภาคใต้ และมีชื่อเสียงทางการท่องเที่ยวระดับโลกมาช้านาน ทำให้ได้รับการขนานนามว่า “ไข่มุกอันดามัน” โดยมีประวัติความเป็นมาของจังหวัดโดยสังเขป ดังนี้

ประวัติความเป็นมา

จังหวัดภูเก็ตมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และการค้าแร่ดีบุกกับต่างประเทศตั้งแต่รัชสมัยแผ่นดินสมเด็จพระนารายณ์มหาราช (พ.ศ. 2228) ได้ทำสัญญาซื้อขายแร่ดีบุกกับราชทูตประเทศฝรั่งเศส จนกระทั่งสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ได้ทำการค้ากับประเทศอังกฤษ การค้าดีบุกมีความเจริญ

มันคงจนส่งผลให้จังหวัดภูเก็ตในขณะนั้น เป็นจังหวัดเป้าหมาย สามารถเป็นจังหวัดที่มีบทบาทสำคัญต่อพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง คือ จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ และจังหวัดระนอง จนภาพของจังหวัดเป้าหมายในขณะนั้น คือ “เมืองแห่งดิบบุก” กลายเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรแร่ดิบบุกนี้เอง ได้ดึงดูดนักลงทุนชาวต่างชาติเข้ามาทำเหมืองแร่และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำให้จังหวัดภูเก็ตเติบโตอย่างรวดเร็ว เศรษฐกิจและรายได้หลักจึงขึ้นกับการผลิตเหมืองแร่ และอุตสาหกรรมมาโดยตลอด กระทั่งปี พ.ศ. 2520 – 2529 ภาพแห่งเมืองดิบบุกหมดความสำคัญและพลิกผันสู่สภาพของเมืองแห่งการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีเสน่ห์ของความงดงามทางด้านสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยมีความงดงามของชายหาด ท้องทะเล ปะการังในบริเวณหมู่เกาะต่าง ๆ ได้ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวมากขึ้นทุก ๆ ปี มีการลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในสาขาบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นสาขานำ และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในอัตราสูงมาโดยตลอด นับแต่ปี พ.ศ. 2526 จนถึงปัจจุบัน จึงกลายเป็น “รุ่งอรุณของการท่องเที่ยว” อย่างแท้จริง และเริ่มเข้าสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวอย่างชัดเจนนับแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา

ปัจจุบันจังหวัดภูเก็ตในฐานะเมืองท่องเที่ยว สมญานาม “ไข่มุกอันดามัน” ได้เป็นจังหวัดหนึ่งในประเทศไทยที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกรู้จัก ประกอบกับเป็นจังหวัดที่มีวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม แหล่งโบราณคดีที่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ที่โดดเด่นทั้งโบราณสถาน โบราณวัตถุ โดยสามารถจำแนกแหล่งท่องเที่ยวได้ 3 ประเภท อาทิ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี โบราณสถาน และโบราณวัตถุ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จากศักยภาพของจังหวัดเป้าหมายที่ศึกษาความพร้อมของบริการขั้นพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลให้แต่ละปีมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 2 ล้านคน นับเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาเที่ยวเป็นอันดับ 3 รองจากกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศปีละ 2-3 หมื่นล้านบาท นอกจากนี้การที่จังหวัดภูเก็ตมีเป้าหมายการเติบโตทางเศรษฐกิจสูง กรอบกับขณะนี้จังหวัดภูเก็ตได้รับการสนับสนุนให้เป็นเมืองนานาชาติ ซึ่งมีผู้คนอพยพมาประกอบอาชีพเป็นจำนวนมากจึงส่งผลให้การจราจรคับคั่งในระดับหนึ่ง

ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดเป้าหมายที่ศึกษานี้เป็นจังหวัดในภาคใต้ตอนบนของประเทศไทย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของภาคใต้หรือชายฝั่งทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย ระหว่างละติจูดที่ 7 องศา 45 ลิปดา ถึง 8 องศา 15 ลิปดา และลองจิจูดที่ 98 องศา 40 ลิปดาตะวันออก เป็นเกาะที่ใหญ่ที่สุด

ในประเทศไทย มีเนื้อที่โดยรวมประมาณ 570.03 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 356,271.25 ไร่ ประกอบด้วยเกาะบริวารจำนวน 32 เกาะ มีพื้นที่โดยรวมเท่ากับ 27 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียงและทะเลอันดามัน ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ช่องแคบปากพระ อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ทะเลอันดามัน เขตอำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

เขตการปกครอง

จังหวัดเป้าหมายมีเขตการปกครองส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 3 อำเภอ 17 ตำบล 103 หมู่บ้าน มีอำเภอเมือง อำเภอกลาง และอำเภอกะทู้ และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (1 อบจ.) เทศบาล (6 เทศบาล) และองค์การบริหารส่วนตำบล (13 อบต.)

ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดเป้าหมายมีลักษณะภูมิประเทศเป็นหมู่เกาะ วางตัวในแนวยาวจากทิศเหนือไปทิศใต้ พื้นที่โดยรอบประกอบด้วย ภูเขา ทะเล และหาดทราย ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 70 เป็นภูเขา มียอดเขาสูงที่สุด คือยอดเขาไม้เท้าสิบสอง สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 529 เมตร และพื้นที่ประมาณร้อยละ 30 เป็นที่ราบอยู่ตอนกลางและตะวันออกของเกาะ พื้นที่ชายฝั่งด้านตะวันออกเป็นดินเลน และป่าชายเลน สำหรับฝั่งทะเลด้านตะวันตกเป็นภูเขาและหาดทรายที่สวยงาม ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ตอีกด้วย

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดเป้าหมายที่ศึกษามีลักษณะภูมิอากาศแบบเขตศูนย์สูตร อยู่ในเขตอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ มีอากาศร้อนชื้นตลอดปี มี 2 ฤดูกาล คือฤดูฝนและฤดูร้อน แต่ละฤดูมีระยะเวลาดังนี้

ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่	เดือนเมษายน - เดือนพฤศจิกายน
ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่	เดือนธันวาคม - เดือนมีนาคม

ลักษณะประชากร

ประชากรจังหวัดเป้าหมายที่ศึกษา ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 มีจำนวน 4,234,982 คน เป็นชาวไทย จำนวน 964,523 คน และเป็นชาวต่างชาติ จำนวน 3,270,459 คน ดังแสดงในตาราง 3 และในจังหวัดที่มีคนต่างด้าวที่ได้รับใบอนุญาตให้ทำงานในจังหวัดนี้ในปี พ.ศ. 2544 จำนวน 10,892 คน ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ยประมาณ 460 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ที่มีประชาชนอาศัยหนาแน่นที่สุด คือ พื้นที่ในเขตเทศบาลเมือง ซึ่งมีเนื้อที่ 12 ตารางกิโลเมตร ประชาชนร้อยละ 72 นับถือศาสนาพุทธ รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 25.53 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 1.24

ตาราง 2 จำนวนประชากรแยกเพศชายหญิง จำนวนครัวเรือน อำเภอ/เทศบาลตำบล

อำเภอ/เทศบาลตำบล	จำนวน
อำเภอเมือง	
ตำบลตลาดใหญ่	
ประชากรชาย (คน)	24,037
ประชากรหญิง (คน)	27,340
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	12,251
ตำบลตลาดเหนือ	
ประชากรชาย (คน)	10,658
ประชากรหญิง (คน)	12,638
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	7,115
ตำบลกระวน	
ประชากรชาย (คน)	3,114
ประชากรหญิง (คน)	3,300
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	4,539
ตำบลเกาะแก้ว	
ประชากรชาย (คน)	4,189
ประชากรหญิง (คน)	4,366
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	3,608

ตาราง 2 (ต่อ)

อำเภอ/เทศบาลตำบล	จำนวน
ตำบลคลอง	6,958
ประชากรชาย (คน)	7,471
ประชากรหญิง (คน)	7,654
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	
ตำบลราไวย์	
ประชากรชาย (คน)	5,973
ประชากรหญิง (คน)	6,411
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	6,351
ตำบลรัชฎา	
ประชากรชาย (คน)	14,148
ประชากรหญิง (คน)	14,831
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	13,363
ตำบลวิชิต	
ประชากรชาย (คน)	17,098
ประชากรหญิง (คน)	18,488
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	17,895
อำเภอถลาง	
ตำบลเทพกระษัตรี	
ประชากรชาย (คน)	5,596
ประชากรหญิง (คน)	5,593
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	3,662
ตำบลศรีสุนทร	
ประชากรชาย (คน)	6,066
ประชากรหญิง (คน)	6,317
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	4,950

ตาราง 2 (ต่อ)

อำเภอ/เทศบาลตำบล	จำนวน
ตำบลป่าคอก	
ประชากรชาย (คน)	5,363
ประชากรหญิง (คน)	5,329
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	3,292
ตำบลไม้ขาว	
ประชากรชาย (คน)	5,709
ประชากรหญิง (คน)	5,648
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	3,513
ตำบลเชิงทะเล	
ประชากรชาย (คน)	4,600
ประชากรหญิง (คน)	4,804
ตำบลสาคร	
ประชากรชาย (คน)	2,032
ประชากรหญิง (คน)	2,058
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	1,492
อำเภอกะทู้	
ตำบลกะทู้	
ประชากรชาย (คน)	7,870
ประชากรหญิง (คน)	8,711
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	8,598
ตำบลป่าตอง	
ประชากรชาย (คน)	7,699
ประชากรหญิง (คน)	7,944
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	9,625
ตำบลกมลา	
ประชากรชาย (คน)	2,264
ประชากรหญิง (คน)	2,422
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	2,596

ตาราง 2 (ต่อ)

อำเภอ/เทศบาลตำบล	จำนวน
เทศบาลตำบลเทพกระษัตรี	
ประชากรชาย (คน)	2,748
ประชากรหญิง (คน)	2,846
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	2,242
เทศบาลตำบลเชิงทะเล	
ประชากรชาย (คน)	1,574
ประชากรหญิง (คน)	1,680
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	1,542
เทศบาลตำบลกระทุ่ม	
ประชากรชาย (คน)	7,870
ประชากรหญิง (คน)	8,711
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	8,598
เทศบาลตำบลกะรน	
ประชากรชาย (คน)	3,114
ประชากรหญิง (คน)	3,300
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	4,539
เทศบาลเมืองป่าตอง	
ประชากรชาย (คน)	7,699
ประชากรหญิง (คน)	7,944
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	9,625
เทศบาลนครภูเก็ต	
ประชากรชาย (คน)	34,695
ประชากรหญิง (คน)	39,978
จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	19,366

จากตารางพบว่า จำนวนประชากรในเขตอำเภอเมืองภูเก็ตและเทศบาลนครภูเก็ต มีจำนวนประชากรถึง 262,107 คน หรือ 96,687 ครัวเรือน อีกทั้งทำเทียบเรืออ่าวฉลองเป็นท่าเทียบเรือซึ่งรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงเป็นการเหมาะสมในการสร้างศูนย์ช่วยเหลือ

นักท่องเที่ยวในบริเวณตำบลคลอง ซึ่งจะสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการช่วยเหลือ
นักท่องเที่ยวในหลายพื้นที่ได้อย่างทันเหตุการณ์ด้วย

โครงสร้างและอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจจังหวัดเป้าหมายในปี พ.ศ. 2542 โดยภาพรวมกระเตื้องขึ้น เนื่องจากมีเม็ดเงิน
เข้ามาหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจจากสาขาการท่องเที่ยว ส่งผลให้ภาคธุรกิจการค้า การก่อสร้าง
ตลอดจนการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอยู่ในภาวะที่ดีขึ้น โดยมีมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด
ประจำปีงบประมาณ 33,567 ล้านบาท จัดอยู่ในอันดับ 1 ใน 14 จังหวัดภาคใต้ มีมูลค่าผลิตภัณฑ์
เฉลี่ยต่อหัว 173,269 บาท ซึ่งจัดอยู่ในลำดับที่ 1 ในภูมิภาค และลำดับที่ 7 ของประเทศ ส่วนในปี
พ.ศ. 2545 มีมูลค่าผลิตภัณฑ์รวม 37,463 ล้านบาท สาขาการผลิตที่มีมูลค่ามากที่สุด 3 อันดับแรก
คือสาขาการบริการ คิดเป็นมูลค่า 15,351 ล้านบาท สาขาการค้าส่งและปลีกขยายตัวเพิ่มขึ้น
ร้อยละ 6.12 คิดเป็นมูลค่า 4,784 ล้านบาท และสาขาเกษตรกรรมคิดเป็นมูลค่า 4,206 ล้านบาท
ส่งผลให้รายได้ของประชากรเฉลี่ยต่อคนต่อปี 188,257 บาท ซึ่งสูงกว่าหลายจังหวัดในภูมิภาค
เดียวกัน

ภาคเกษตร

ปริมาณสัตว์น้ำในปี พ.ศ. 2542 อยู่ในเกณฑ์ดีถึงแม้จะมีปริมาณลดลงจากปีก่อน ทั้งนี้
เนื่องจากในปี พ.ศ. 2541 ปริมาณสัตว์น้ำที่จับได้เพิ่มขึ้นมากเป็นประวัติการณ์ เป็นผลมาจากภาวะ
เอลนีโน สัตว์น้ำที่ทำเทียบเรือจังหวัดส่วนใหญ่เป็นปลาเศรษฐกิจที่มีมูลค่าค่อนข้างสูง

ภาคพาณิชยกรรมและการบริการ

1. สาขาการท่องเที่ยว สถานการณ์ท่องเที่ยวในจังหวัดเป้าหมายยังคงคึกคัก
มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวในแต่ละปีมีจำนวนเพิ่มขึ้น ดังแสดง
ในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ปี พ.ศ.	จำนวนคนไทย	จำนวนคนต่างประเทศ	จำนวนรวม
2545	884,949	2,607,375	3,492,324
2546	988,299	2,520,651	3,508,950
2547	964,523	3,270,459	4,234,982

จากตาราง 3 พบว่ามีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี จึงทำให้เกิดการลงทุนทางด้านการก่อสร้างโรงแรม สถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ โดยในปี พ.ศ. 2545 จังหวัดเป้าหมายมีจำนวนสถานที่พัก 549 แห่ง รวมจำนวนห้องพัก 31,137 ห้อง โดยพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองป่าตองมีการลงทุนด้านห้องพักระดับสูงสุด จำนวน 226 แห่ง รวมจำนวนห้องพัก 10,948 ห้อง

2. สาขาการค้า การค้ายานพาหนะขยายตัวจากปีก่อน จากจำนวนรถที่มีการจดทะเบียนเพิ่มขึ้น ณ สำนักงานขนส่ง เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน จำนวน 994 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 44.70 รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล 1,074 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 35.10 และรถจักรยานยนต์ เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.90

นอกจากนี้จังหวัดเป้าหมายยังมีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่เปิดให้บริการ และอยู่ในระหว่างดำเนินการก่อสร้าง คือ ห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส โอเชียนโรบินสัน ซูเปอร์ซีป โอเชียนไทมสแควร์ ซอปปิงเซ็นเตอร์ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี และห้างสรรพสินค้าเชลทรัล

3. สาขาการลงทุน การลงทุนในจังหวัดเป้าหมายกระเตื้องขึ้น ส่วนใหญ่เป็นการลงทุนในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีการจดทะเบียนธุรกิจนิติบุคคลรายใหม่ จำนวน 697 ราย ทุนจดทะเบียนรวม 1,345.90 ล้านบาท และในจำนวนนี้มี การเข้ามาลงทุนของชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2541 ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจนิติบุคคลรายใหม่ จำนวน 533 ราย ทุนจดทะเบียนรวม 939.50 ล้านบาท พบว่าในปี พ.ศ. 2542 เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ร้อยละ 30.80 และ 43.20 ตามลำดับ

4. สาขาการจ้างงาน จากข้อมูลของสำนักงานจัดหางานจังหวัด การจ้างงานในจังหวัดไม่ขยายตัวเช่นจังหวัดอื่น เนื่องจากผู้ประกอบการมีการแจ้งตำแหน่งงานว่างเพื่อรับสมัครงานเพียง 3,058 อัตรา ซึ่งลดลงจากปี พ.ศ. 2541 ที่มีจำนวน 7,215 อัตรา หรือลดลงร้อยละ 57.60 และในปี พ.ศ. 2542 มีผู้มาสมัครงานเพียง 1,310 อัตรา หรือลดลงร้อยละ 37.40 และได้บรรจุนาน 535 คน หรือลดลงร้อยละ 45.20

5. สาขาการคลัง การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัดเพิ่มขึ้นจากปีก่อน มีการเบิกจ่ายเงินทั้งสิ้น 2,756.60 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.50 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ที่มีการเบิกจ่าย 2,504.30 ล้านบาท อันเนื่องมาจากในปี พ.ศ. 2541 รัฐบาลดำเนินการประหยัดค่าใช้จ่ายของส่วนราชการและชะลอโครงการต่าง ๆ ของส่วนราชการ ขณะที่ในปี พ.ศ.2542 ได้ดำเนินการใช้นโยบายการคลังแบบขาดดุล

การจัดเก็บภาษีซึ่งเป็นรายได้ของภาครัฐ สามารถจัดเก็บได้ทั้งสิ้น 2,472.90 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 5.10 จากปีก่อน อันเนื่องมาจากการใช้มาตรการปรับลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มจากอัตรา

ร้อยละ 10 เป็น ร้อยละ 7 เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายของภาคเอกชน สำหรับภาษีสรรพสามิตจัดเก็บได้ 164.20 ล้านบาท เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.60 และภาษีศุลกากร 20.80 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 24.90

การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

“ไข่มุกอันดามัน สวรรค์เมืองใต้ หาดทรายสีทอง สองวีรสตรี บารมีหลวงพ่อแช่ม” เป็นคำขวัญของเมืองไข่มุกอันดามัน “ภูเก็ต” ซึ่งจัดได้ว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงกระจายไปทั่วโลก ทั้งในด้านความสวยงามของทิวทัศน์ที่ใครได้เห็นเป็นต้องหลงไหล หาดทรายสีขาวนวล ภูเขาอากาศ และน้ำทะเลสีฟ้าใส พร้อมกันนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวไว้คอยให้บริการอย่างครบถ้วน เรียกได้ว่ามาสัมผัสที่นี่ที่เดียวก็จะได้รับทั้งความสุข สะดวกสบาย ภูเก็ตเป็นจังหวัดเดียวของประเทศไทยที่ตั้งอยู่บนเกาะ เกาะภูเก็ต เดิมเรียกว่า เกาะกลางหรือเกาะกลาง ตั้งอยู่ทางชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทยในน่านน้ำทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย มีพื้นที่ประมาณ 543 ตารางกิโลเมตร ความยาวสุดของเกาะภูเก็ตวัดจากทิศเหนือจรดทิศใต้ประมาณ 48.70 กิโลเมตร และส่วนกว้างที่สุดวัดจากทิศตะวันออกจรดทิศตะวันตกประมาณ 21.30 กิโลเมตร จังหวัดภูเก็ตแบ่งออกเป็น 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอกลาง และอำเภอกะทู้ สำหรับภูมิอากาศของจังหวัดภูเก็ตมีอากาศแบบฝนเมืองร้อน มีลมพัดผ่านตลอดเวลา อากาศอบอุ่นและชุ่มชื้นตลอดปี

สำหรับการเดินทาง นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางโดยรถยนต์เริ่มต้นจากกรุงเทพมหานคร ใช้เส้นทางสายธนบุรี - ปากท่อ (ทางหลวงหมายเลข 35) แล้วใช้ทางหลวงหมายเลข 4 โดยตลอดผ่านจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร จังหวัดระนอง และจังหวัดพังงาข้ามสะพานท้าวเทพกระษัตรีหรือสะพานสารสิน เข้าจังหวัดภูเก็ต รวมระยะทาง 862 กิโลเมตร หรือจะโดยสารโดยรถประจำทาง ซึ่งมีทั้งรถโดยสารธรรมดาและรถโดยสารปรับอากาศ จากสถานีขนส่งสายใต้เดินทางมุ่งสู่จังหวัดภูเก็ตได้เลย มีให้บริการทุกวัน และยังมีการเดินทางโดยสารการบินได้อีกหนึ่งทาง การเดินทางภายในจังหวัดภูเก็ต มีรถสามล้อ (ตุ๊ก ๆ) คอยให้บริการภายในเขตเทศบาล หรือจะเช่าเหมารถไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้ ราคาที่ขึ้นอยู่กับระยะทาง ส่วนบริการรถสองแถวหรือรถโดยสารประจำทาง ก็มีให้เลือกใช้ตลอดเวลา ส่วนในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจเนื่องจาก “ภูเก็ต” เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในน่านน้ำทะเลอันดามัน การท่องเที่ยวทะเลนั้นจึงมีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น ชมธรรมชาติป่าเขา ใจคหินบนเกาะ เล่นน้ำตามแนวหาดทราย ดำน้ำดูแนวปะการัง และตกปลา ฯลฯ ส่วนเทศกาลงานประเพณี การท่องเที่ยวนั้นสถานที่ท่องเที่ยวได้แก่

เทศกาลงานประเพณี

1. งานท้าวเทพกระษัตรีท้าวศรีสุนทร ตรงกับวันที่ 13 มีนาคม ในงานเฉลิมฉลองนี้มีกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย เพื่อสดุดีในวีรกรรมของพระองค์ท่าน ครั้งเหตุการณ์ประวัติศาสตร์ที่สองวีรสตรีสามารถปกป้องเมืองถลางให้รอดพ้นจากข้าศึก

2. งานประเพณีปล่อยเต่า ตรงกับวันที่ 13 เมษายน หรือวันสงกรานต์ กรมประมงได้กำหนดให้เป็นวันประมงแห่งชาติ มีประเพณีปล่อยลูกเต่าที่มีอายุตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไปลงทะเล โดยจะจัดงานขึ้นที่หาดโนยาง ซึ่งเป็นบริเวณที่เต่าขึ้นมาวางไข่เป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีการเล่นพื้นบ้าน กีฬาทางน้ำ และนิทรรศการเกี่ยวกับเต่าทะเลให้ชมกันในงานด้วย

3. เทศกาลอาหารทะเล จัดขึ้นในเดือนพฤษภาคม เพื่อเผยแพร่อาหารทะเลที่มีชื่อเสียงของจังหวัดภูเก็ต และเป็นการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดภูเก็ตในฤดูฝน กิจกรรมต่าง ๆ ในงาน อาทิ การประกวดขบวนแห่ทรัพยากรท่องเที่ยวทางทะเล การออกร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและอาหารทะเล สาธิตการประกอบอาหารประจำภาค นิทรรศการแสดงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวเล การประกวดสาวงาม และการแสดงศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน

4. งานประเพณีฟ้อต่อ เป็นประเพณีของชาวภูเก็ตเชื้อสายจีน โดยในช่วงเดือน 7 ของจีน หรือเดือน 9 ของไทย จะมีพิธีไหว้บรรพบุรุษด้วยเครื่องเซ่นไหว้ต่าง ๆ และมีขนมชนิดหนึ่งเป็นรูปเต่าขนาดต่าง ๆ ทำด้วยแป้งทาสีแดง คนจีนเชื่อว่าเต่าเป็นสัตว์ที่มีอายุยืน ดังนั้นการเซ่นไหว้ด้วยขนมรูปเต่าจึงเป็นการต่ออายุให้ตนเอง และถือเป็นกุศลที่ยิ่งใหญ่

5. ประเพณีกินผัก กำหนดจัดในวันขึ้น 1-9 ค่ำเดือน 9 ของจีน ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม ระหว่างถือศีลกินเจ ชาวบ้านจะไปรับอาหารจากศาลเจ้า ซึ่งจัดให้มีพิธีกรรมแสดงอภินิหารตามความเชื่อ อาทิ ลุยไฟ ไต่บันไดมิด เป็นต้น มีการแห่เจ้าไปตามถนนต่าง ๆ โดยชาวบ้านสองฝั่งถนนจะจุดประทัดไปตลอดทาง ประเพณีนี้ถือว่าการอุทิศความดีให้กับพระและเทวดาคู่ครองชาวภูเก็ตตลอดไป

6. มหกรรมไตรกีฬา จัดขึ้นที่ ลากูน่าภูเก็ต ในเดือนตุลาคม มีการแข่งขันว่ายน้ำ 1.8 กิโลเมตร ปั่นจักรยาน 55 กิโลเมตร และวิ่ง 12 กิโลเมตร และมีการถ่ายทอดสดทั้งในประเทศและต่างประเทศ

7. งานประเพณีลอยเรือชาวเล เป็นพิธีที่จัดขึ้นในกลางเดือน 6 และ 11 โดยกลุ่มชาวเลที่หาดราไวย์ และบ้านสะปำ จะจัดพิธีลอยเรือในวันขึ้น 13 ค่ำ และกลุ่มชาวเลที่แหลมหลา (ทางตอนเหนือของเกาะภูเก็ต) จะมีพิธีลอยเรือในวันขึ้น 15 ค่ำ ซึ่งถือเป็นพิธีสะเดาะเคราะห์ของชาวเลคล้ายกับพิธีลอยกระทงของชาวไทย มีการสร้างเรือจากไม้ระกำ ตัดผมตัดเล็บ และทำตุ๊กตาไม้เป็น

รูปคนใส่ลงไปในเรือแล้วนำไปลอยเพื่อนำเอาความทุกข์โศก เศร้าห้ำร้ายต่าง ๆ ออกไปสู่ทะเล มีการเดินรำสกุสนานรอบลำเรือ ที่เรียกว่า "รำรองเง็ง"

8. เทศกาลเปิดฤดูกาลท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ตรงกับวันที่ 1 พฤศจิกายนโดยเริ่มจัดงานครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2528 ณ หาดป่าตอง เพื่อต้อนรับฤดูกาลท่องเที่ยวที่เวียนมาถึงอีกครั้ง และเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจสาขาต่าง ๆ หน่วยงานราชการและประชาชน ในงานมีกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย อาทิ พิธีตัดกบตรในตอนเช้า การแข่งขันกีฬาทางน้ำ การประกวดสาวงาม โดยคัดเลือกจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

9. การแข่งขันเรือใบชิงถ้วยพระราชทาน เริ่มมีขึ้นครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2530 เพื่อเฉลิมฉลองพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) เนื่องในวโรกาสที่ทรงเจริญพระชนม์มายุ 5 รอบ และหลังจากนั้นจึงกำหนดจัดงานขึ้นในช่วงวันเฉลิมพระชนมพรรษา ซึ่งตรงกับวันที่ 5 ธันวาคมของทุกปี โดยมีเรือใบจากประเทศต่าง ๆ เข้าร่วมการแข่งขันที่บริเวณหาดในหาน ซึ่งถ้วยพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช

สถานที่ท่องเที่ยว

อุทยานแห่งชาติสิรินาถ ประกอบด้วยพื้นที่ป่าเขตร้อน ป่าสน และหาดทรายที่ยาวถึง 13 กิโลเมตรอุทยานแห่งชาติสิรินาถ (หาดในยาง) จากทางหลวงหมายเลข 402 ช่วงสะพานสารสิน อำเภอดกลาง มีทางแยกขวาเข้าอุทยานได้ 2 ทาง คือ ทางไปสนามบินภูเก็ต (ทางหลวงหมายเลข 4026) และทางแยกก่อนถึงอำเภอดกลาง (ทางหลวงหมายเลข 4031) มีพื้นที่ประมาณ 90 ตารางกิโลเมตร มีหาดทรายที่ต่อเนื่องกันเป็นระยะทางยาวได้แก่ หาดในทอน หาดในยาง หาดไม้ขาว หรือหาดสนามบิน และหาดทรายแก้ว หาดเหล่านี้มีทรายที่ละเอียด และมีต้นสนทะเลขึ้นอยู่ทั่วไป ในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงกุมภาพันธ์ จะมีเต่าทะเลขึ้นมาวางไข่เป็นประจำทุกปี บริเวณหน้าหาดในยางยังเป็นแหล่งปะการัง ส่วนหาดสนามบินเป็นหาดแห่งเดียวที่มีจึกจันทะเลอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก อุทยานมีบ้านพักให้บริการที่บริเวณหาดในยาง นอกจากนี้ยังมีน้ำตกที่น่าสนใจอีก 3 แห่ง ได้แก่ โตนไทร บางแป และกะทู้ หมู่บ้านไทยและสวนกล้วยไม้ภูเก็ต พิพิธภัณฑ์เปลือกหอย สวนผีเสื้อ และอควาเรียมภูเก็ต

อนุสาวรีย์วีรสตรี ตั้งอยู่ ณ ลีแยกท่าเรือก่อนถึงตัวเมืองภูเก็ต 12 กิโลเมตร สร้างขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2509 เพื่อเป็นอนุสรณ์แห่งวีรกรรมของ ท้าวเทพกระษัตรีและท้าวศรีสุนทร

วัดฉลองหรือวัดไชยธาราราม อยู่ห่างจากตัวเมืองภูเก็ตประมาณ 8 กิโลเมตร จากตัวเมืองเดินทางไปตามทางหลวงหมายเลข 4021 ผ่านสามแยกสนามกีฬาสุระกุล เลี้ยวซ้ายไปทางห้าแยกฉลอง วัดฉลองอยู่ด้านซ้ายมือก่อนถึงห้าแยกฉลองราว 4 กิโลเมตร วัดฉลองเป็นวัดที่มีชื่อเสียงที่สุดของภูเก็ต มีรูปหล่อของหลวงพ่อแช่มและหลวงพ่อช่วง เป็นที่เคารพสักการะของชาวภูเก็ตทั่วไป

ประวัติตอนหนึ่งของหลวงพ่อแช่มเป็นที่เล่าลือกันมาก ในคราวต่อสู้กับพวกจีนทำเหมืองแร่ที่ก่อการกบฏยึดเมืองภูเก็ตในสมัยรัชกาลที่ 5

อ่าวฉลอง ชายหาดเป็นรูปโค้งยาวเหยียด ทะเลบริเวณนี้ไม่เหมาะแก่การเล่นน้ำเพราะชายหาดเป็นทรายปนโคลน แต่เหมาะสำหรับ การจอดเรือ ไม่ว่าจะเป็นเรือให้เช่าไปเกาะต่าง ๆ หรือเรือยอร์ชส่วนตัว ปัจจุบันมีสะพานเทียบเรือขนาดใหญ่ และยาวยื่นลงไปในทะเล เหมาะกับการเดินเล่นสูดอากาศบริสุทธิ์ หรือวิ่งออกกำลังกายในตอนเช้าหรือเย็น

อ่าวเสน เป็นอ่าวเล็ก ๆ ติดกับหาดในหานไปทางขวา ผ่านโรงแรมเลอรอยล์เมอร์ริเดียน ภูเก็ตยอร์ชคลับ เป็นชายหาดเล็ก ๆ ที่สงบมีโขดหินน้อยใหญ่หาดทรายขาวสะอาด การไปอ่าวเสนต้องขับรถผ่านใต้อาคารจอดรถของโรงแรมเลอรอยล์เมอร์ริเดียน ภูเก็ตยอร์ชคลับ ไปตามถนนเล็ก ๆ ประมาณ 0.5 กิโลเมตรก็จะถึงอ่าวเสน

การชมพระอาทิตย์ตกที่แหลมพรหมเทพ จุดชมพระอาทิตย์ตกที่ได้ชื่อว่าสวยติดอันดับอยู่ห่างจากตัวเมือง 16 กิโลเมตร ตามเส้นทางถนนฉลอง-ราไวซ์ ชาวบ้านเรียกว่า แหลมเจ้า เป็นจุดที่มีทิวทัศน์สวยงามมากที่สุดแห่งหนึ่งของภูเก็ต ในตอนเย็นจะมีผู้คนเดินทางมาชมพระอาทิตย์ตกที่นี่กันมาก

หาดไม้ขาว หาดที่ยาวที่สุดของภูเก็ตอยู่ติดกับป่าชายเลน ปัจจุบันรวมอยู่ในพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติสิรินารถ

หาดในทอน ประกอบด้วย 2 ชายหาดติดกัน หาดหนึ่งเป็นหาดสวยงามเล็ก ๆ ส่วนอีกหาดเหมาะสำหรับการป็นหน้าผา

อ่าวบางเทา เป็นที่ตั้งของภูเก็ตลา구나ริสอร์ท หาดอันสงบเงียบที่อยู่ห่างไกลจากผู้คน เหมาะสำหรับคนที่ต้องการมาพักผ่อนอย่างเงียบ ๆ

หาดสุรินทร์ หาดอันสงบแต่ไม่เหมาะสำหรับการเล่นน้ำเพราะมีลักษณะลาดชัน โดยเฉพาะในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนพฤศจิกายนซึ่งเป็นช่วงฤดูมรสุมเป็นหาดที่มีชื่อเสียงอีกแห่งหนึ่งอยู่ห่างจากตัวเมือง 24 กิโลเมตร จากตัวเมืองใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 402 เมื่อถึงอนุสาวรีย์วีรสตรี เลี้ยวซ้ายไปอีก 12 กิโลเมตร เป็นหาดลาดชัน คลื่นจัด ไม่เหมาะแก่การเล่นน้ำเท่าใดนัก แต่มีทัศนียภาพงดงาม เห็นหาดขึ้นมาเป็นสนามกอล์ฟ

หาดกมลา หมู่บ้านชาวประมงที่ตั้งอยู่ด้านหลังทิวมะพร้าว แต่ไม่เหมาะสำหรับการเล่นน้ำ เพราะมีคลื่นลมแรงโดยเฉพาะในช่วงฤดูมรสุม แต่ใช้ว่าที่นี่จะไม่น่าเที่ยวเลยเสียทีเดียว เพราะภูเก็ตแฟนตาซี ตั้งอยู่บนหาดนี้ ใครที่อยากตื่นตาตื่นใจกับงานแสดงอันสุดแสนอลังการ ก็ต้องไม่พลาดที่นี่

แหลมสิงห์ หาดทรายเล็ก ๆ ที่มีหินแกรนิตรูปร่างสวยงามแปลกตา และทิวมะพร้าวสวยงาม

หาดป่าตอง อยู่ในเขตอำเภอกะทู้ เป็นอ่าวที่มีหาดทรายเป็นแนวยาวหลายกิโลเมตร เหมาะแก่การเล่นน้ำ เป็นที่ตั้งของชุมชนใหญ่อีกแห่งหนึ่งบนเกาะภูเก็ต มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวทางทะเลอย่างครบครัน อาทิ เรือเช่า อุปกรณ์ ดำน้ำ และกีฬาทางน้ำ อยู่ห่างจากตัวเมืองภูเก็ต 13 กิโลเมตร ทะเลสวย น้ำใส หาดสะอาด ป่าตองเป็นหาดที่อุดมไปด้วยกีฬาทางนํ้า นานาชนิด และเป็นหาดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในภูเก็ต ค่าคืนของป่าตองก็คักด้วยบาร์ ร้านอาหาร ซ้อปปีง ไม่แพ้เมืองพัทยา จ.ชลบุรี

หาดราไวย์ เป็นหาดที่มีชื่อเสียงมาช้านาน อยู่ห่างจากตัวเมือง 17 กิโลเมตร ที่นี้มีชาวเลอาศัยอยู่เช่นเดียวกับที่เกาะสิเหร่

หาดในหาน อยู่ห่างจากตัวเมือง 18 กิโลเมตร ถ้ามายังจากห้าแยกฉลองเดินทางไปหาดราไวย์ ประมาณ 3 กิโลเมตร ชายหาดไม่ยาวนัก แต่มีทรายขาวสะอาด

หาดกะตะน้อย หาดที่เหมาะสมสำหรับการดำน้ำดูปะการังน้ำตื้นด้วย สันอกเกิด นักท่องเที่ยวทั้งไทยและเทศต่างนิยมมาจุชมวิว 3 อ่าว 3 หาดแบบพระจันทร์เสี้ยว คือ โกงหาดกะตะน้อย หาดกะตะ และหาดกะรน

หาดนุ้ย ความสวยงามที่ซ่อนอยู่ภายใต้ถนนสายเล็กๆ ที่ทอดยาวผ่านป่า และหาดขาน้อย ชายหาดเล็กๆ ที่อยู่ระหว่างเขาสองลูก ที่ดูเหมือนจะจืดจางไว้อย่างน่ารักเลยทีเดียว

ที่พัก ภูเก็ตมีที่พักมากมาย เริ่มตั้งแต่รีสอร์ทขนาดเล็กๆ สไตลล์ธรรมชาติ ไปจนถึงที่พักระดับมาตรฐานระดับโลก ซึ่งตั้งอยู่บริเวณตามหาดป่าตอง หาดกะตะ หาดกะรน หาดกมลา หาดในหาน ฯลฯ

อาหาร ขึ้นชื่อของจังหวัดภูเก็ตก็หนีไม่พ้นอาหารทะเลที่มีอยู่มากมายมหาศาล นอกจากนี้ยังมีอาหารนานาชาติ ทั้งจากอิตาลี อินเดีย ตะวันออกกลาง อินเดียน และญี่ปุ่น ไวน์คุณภาพมีอยู่เกือบทุกร้านอาหาร อาหารมีให้เลือกตั้งแต่ร้านอาหารข้างถนนไปจนถึงภัตตาคารหรู ขนเงินภูเก็ตถือเป็นอาหารเช้าของคนภูเก็ต มีน้ำยาให้เลือกหลากหลาย ผักนานาชนิด เสิร์ฟพร้อมปลาจิ้งจั้ง นอกจากนี้ยังมีโอ้ด้าว (หรือหอยทอดสกเกียน) หมี่สกเกียน หมี่หุ่นป่าฉ่าง หมี่สะป้า หมี่เซ็ค หมี่สั่ว โลปะ เบื่อทอด (ผักชุบแป้งทอด) น้ำพริกกุ้งเสียบอันลือชื่อ ของหวานก็มี ไอ้เฮ้ว โกงชู้

อย่างไรก็ตามแม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งในจังหวัดภูเก็ตจะเคยประสบภัยพิบัติจากคลื่นยักษ์สึนามิ ผู้คนจำนวนมากเสียชีวิต สูญหาย บ้านเรือนสิ่งปลูกสร้างก็ถูกคลื่นยักษ์พัดถล่มพังพินาศ บุคคลที่เผชิญเหตุการณ์ในครั้งนั้นเล่าว่า ส่วนใหญ่เป็นความเสียหายของสิ่งก่อสร้างที่มนุษย์ต่อเติมเสริมแต่งขึ้นมาเอง แต่ในส่วนที่เป็นธรรมชาติ โดยเฉพาะปะการังใต้น้ำ กลับได้รับความเสียหายเพียงบางจุดเท่านั้น และดูเหมือนว่าคลื่นสึนามิจะช่วยสร้างน้ำทะเลในหลาย ๆ แห่งสวยสะอาด สดใสขึ้น และชายหาดที่ทอดยาวก็ขาวสะอาดกว่าเดิมอีกต่างหาก คล้ายกลับว่าธรรมชาติ

สามารถปรับสมดุลตัวเองได้ เพียงแต่ต้องใช้เวลา ควบคู่กับการจัดการระบบระเบียบต่าง ๆ ของกลุ่มคนที่มีหน้าที่จัดการดูแลเท่านั้น

สรุป บริบทของจังหวัดภูเก็ตในด้านต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ภูเก็ตได้ชื่อว่าเป็น “ไข่มุกอันดามัน” ที่มีชื่อเสียงในด้านการท่องเที่ยวอันเป็นที่รู้จักไปทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านภูมิประเทศอันเป็นเกาะที่มีลักษณะสวยงามเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ อีกทั้งวัฒนธรรมความเป็นอยู่ซึ่งมีเทศกาลประเพณีที่น่าสนใจมากมาย จึงทำให้ภูเก็ตเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมากและเป็นจังหวัดที่มีธุรกิจการท่องเที่ยวเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันเมื่อเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติขึ้นทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวหยุดชะงักลง นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการจัดระบบระเบียบต่าง ๆ ให้รองรับกับการปรับตัวของธรรมชาติ อีกทั้งมีการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ดำเนินการติดตั้งระบบเตือนภัย ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้วนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาเพิ่มศักยภาพในการให้ความสำหรับนักท่องเที่ยว สภาพเศรษฐกิจและสังคมซึ่งเปลี่ยนจากสังคมเศรษฐกิจเหมืองแร่มาเป็นเมืองปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั้งในสถานการณ์ปกติและในกรณีฉุกเฉินด้วย ในส่วนของการช่วยเหลือและรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจึงได้ส่งเสริมให้มีการวิจัยฉบับนี้เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาในด้านการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือและรักษาความปลอดภัยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ของจังหวัดภูเก็ตให้กับมาเป็น “ไข่มุกอันดามัน” อันมีชื่อเสียงมาช้านาน มีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกเดินทางมาพักผ่อนเพื่อสร้างรายได้สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และความอยู่ดีกินดีให้กับผู้คนในท้องถิ่น และเพื่อสร้างความเข้มแข็งและความน่าอยู่ของเกาะภูเก็ตในอนาคตต่อไป

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในการสรุปผลการประเมิน โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ตในครั้งนี้ขอรายงานประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัยจากแบบสัมภาษณ์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1.1 สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต ในประเด็นต่อไปนี้

1.1.1 การอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ต

1.1.2 การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

1.1.3 การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1.1.4 การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

1.1.5 การประสานความร่วมมือของหน่วยงานในและนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง

1.1.6 การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1.1.7 การติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน

1.2 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการ

1.3 จุดอ่อน (ข้อบกพร่อง) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต

1.4 จุดแข็ง (จุดเด่น/จุดดี) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต

1.5 แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต

1. การอำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ต พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตดังนี้

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงการดำเนินงานของศูนย์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวว่า

“มีความปลอดภัยอย่างมาก และมีการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว”

“พอใจมากเพราะมีการอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยดี”

“ในความคิดของฉัน ถ้านำพอใจในระดับหนึ่งถ้าจะให้ดียิ่งขึ้น อยากให้เพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ เพราะเท่าที่มีอยู่น่าจะยังไม่พอกับความต้องการการช่วยเหลือ”

“ได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ให้ความช่วยเหลือ แนะนำให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างยอดเยี่ยม”

“คิดว่าการมีศูนย์ ทำให้มีการอำนวยความสะดวกตลอดเวลา และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว”

“การอำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตอยู่ในระดับดีมาก และ 100% เพราะเราเน้นตรงจุดนี้ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว”

“ความปลอดภัยที่ดีนะ ไม่มีปัญหาเพราะทางเจ้าหน้าที่ได้ทำงานก็เน้นตรงความปลอดภัยและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเพื่อจังหวัดภูเก็ตของเรา”

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้กล่าวถึงการดำเนินงานของศูนย์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดังนี้

“คิดว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในจังหวัดภูเก็ตจะได้รับความพึงพอใจมาก เพราะการมีศูนย์ ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางได้สะดวกรวดเร็วและมีความปลอดภัยในการเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ”

“คิดว่าการมีศูนย์ทำให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในประเทศไทยมากขึ้น และเดินทางมาเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี”

2. การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นประชาชนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือว่า

“พึงพอใจมาก เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นโดยการมีการเดินตรวจบริเวณรอบ ๆ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเข้าไปสอบถามนักท่องเที่ยว”

“การมีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัยในการเดินทางดูแลชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้ดี”

“นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นในความปลอดภัยของจังหวัดภูเก็ตมากขึ้น”

“การสร้างความน่าเชื่อถือความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ไม่มีปัญหาทุกอย่างดีหมด”

“สร้างความเชื่อมั่นดี เพราะได้มีการประชาสัมพันธ์ถึงความปลอดภัยเมื่อมาเที่ยวภูเก็ต”

“ก็พอใจมาก เพราะความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งในความเชื่อมั่น ถ้าหากขาดความเชื่อมั่นนักท่องเที่ยวก็ไม่มาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เพราะทางโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทำดีอยู่แล้วในหน้าที่ตรงนี้ ในการสร้างความเชื่อมั่น”

“ตอนนี้ผมว่าในสายตาของนักท่องเที่ยวยังไม่ค่อยดี อันสืบเนื่องมาจากเหตุการณ์ที่ผ่านมา”

ส่วนเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวว่า

“สามารถสร้างความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัยในการเดินทางและดูแลชีวิตและทรัพย์สินของท่องเที่ยวได้”

“มีความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและบริการดี ศักยภาพของการรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตเพิ่มมากขึ้น เราสามารถทำให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจและมีความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยของผู้ที่มาเที่ยว”

“นักท่องเที่ยวมีความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย การสร้างความเชื่อมั่นรวมถึงการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และการส่งเสริมภาพลักษณ์ทำได้ดีมาก”

“ตอนนี้นักท่องเที่ยวเริ่มหายไปบ้างอันเกิดจากสึนามิ เกิดความไม่มั่นใจในการมาเที่ยว แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมมากกว่า (ประชาชน) 5555”

3. การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัด

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกของประชาชนต่อการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่าประชาชนหลายคนมีความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อม โดยจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวและประชาชนที่คอยสังเกตการณ์ทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์กล่าวว่า

“มีความพร้อมดี เจ้าหน้าที่มีการเตรียมการที่ดี เมื่อมีเหตุการณ์เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปช่วยเหลือได้ทันทีและตลอดเวลา”

“การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีการเตรียมความพร้อมที่ดีมากตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อมีเหตุสามารถมาช่วยเหลือทันที”

“มีความพร้อมดีมาก พร้อมที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ทันทีเวลามีปัญหาหรือเวลาที่นักท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลือ”

“การเตรียมความพร้อมดีตลอดเวลา เพราะมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความพร้อมทุกสถานการณ์”

อย่างไรก็ดีจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ร่วมอยู่ในการทำงานของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความพร้อมในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว พบข้อมูลตรงกันดังนี้

“การเตรียมความพร้อมได้ดี การช่วยเหลือทำได้เต็มที่ มีอุปกรณ์รองรับ มีเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยตลอด มีตำรวจนำไม่ว่าจะด้านทะเลหรือด้านอื่น ๆ”

“มีการเตรียมความพร้อมตลอดมีการประสานงานทั่วถึง มีการเตรียมความพร้อมในด้านอุปกรณ์มีการตรวจเช็คตลอด เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นไม่ว่าด้านการคมนาคม ทางบก ทางทะเล รวมทั้งเครื่องมือการแพทย์”

“มีความพร้อมตลอดเวลา เพราะเราไม่รู้ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นอย่างไร ตอนไหน และเมื่อไหร่กำลังคนจึงจะเพียงพอในจุดนี้”

“ทีมงานของเรามีการเตรียมพร้อมตลอดเวลา ทั้งด้านการสื่อสาร การขนย้าย”

4. การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกของประชาชนต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ร่วมปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ช่วยเหลือ ได้กล่าวถึงการดำเนินงานและการเตรียมความพร้อมต่อการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวว่า

“งานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องทำอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยที่สุดก็เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว มีการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ สามารถช่วยเหลือได้ทันเวลาที่ที่มีปัญหากับนักท่องเที่ยว”

“มีการดำเนินงานในการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องและทั่วถึง มีการปรับปรุงการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลาในแต่ละสถานการณ์”

“มีการดำเนินงานต่อเนื่อง ทั่วถึงประสานงานได้ดี เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นทางศูนย์จะเข้าไปช่วยเหลือทันที”

“การดำเนินงานกระทำอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงอยู่ตลอด เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี”

จากการให้ข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ได้กล่าวว่า

“ก็อยากให้มีการดำเนินการอย่างนี้ต่อไปเรื่อยๆ เพื่อความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว”

“บางศูนย์ช่วยเหลือฯ มีการช่วยเหลือเบื้องต้น แล้วส่งต่อไปยังโรงพยาบาล”

5. สรุปการประสานความร่วมมือของหน่วยงานภายในและภายนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกของประชาชนต่อการประสานความร่วมมือของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการประสานงานที่ดีทั้งในและนอกหน่วยงาน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนที่ร่วมปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ และรวมถึงประชาชนในพื้นที่ร่วมกันสังเกตและคอยให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้กล่าวว่า

“มีการประสานกันทุกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งทางบกและทางน้ำ ทันต่อเหตุการณ์ มีการประสานความร่วมมือกับองค์กรภายในและภายนอกได้ดี”

“การประสานความร่วมมือดีมาก ทั้งหน่วยแพทย์ ตำรวจ และหน่วยอื่น ๆ ”

“มีการประสานงานที่ดีและรวดเร็ว ทันท่วงที มีประสิทธิภาพมาก ทุกองค์กรทุกฝ่ายให้การสนับสนุน ไม่ว่าจะป็นรัฐบาลและเอกชน”

“มีการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานในและนอกพื้นที่ เพราะเห็นมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและทันท่วงที”

“มีการประสานงานกับทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็น ตำรวจ ทหาร ศาล”

“มีการประสานดี เพราะการสื่อสารดีไม่ว่าจะทางน้ำหรือทางบกก็สะดวก ระหว่างจังหวัดใกล้เคียงและการคมนาคมสะดวกไม่ว่าทางน้ำทางทะเลทางบกเป็นการช่วยเหลือโดยความปลอดภัยมากที่สุด”

6. การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและของประเทศ

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกของประชาชนต่อการตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและของประเทศ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวที่ดี เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยว

โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนในพื้นที่ได้กล่าวว่า

“นักท่องเที่ยวมีความพอใจมาก”

“ได้มีกร่วมกับการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ป.ต.ท.) ในการเชิญชวนนักท่องเที่ยวมาเที่ยวในภูเก็ต”

“เนื่องจากจังหวัดภูเก็ต เป็นจังหวัดแห่งการท่องเที่ยว และหน่วยงานของรัฐรวมทั้งเอกชน มีการสนับสนุนการท่องเที่ยว ทางเราต้องมีการตอบสนองนโยบายการท่องเที่ยวอย่างเต็มที่”

“มีการตอบสนองที่ดีเพื่อนักท่องเที่ยว”

“มีการโฆษณา เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ”

“มีการตอบสนองนโยบาย ภูเก็ตเป็นพื้นที่เป็นเกาะนักท่องเที่ยวก็จะไปที่เที่ยวที่เกาะ เราได้ชี้แจงให้กับนักท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ธรรมชาติ”

“ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์นั้น ๆ”

“สามารถตอบสนองนโยบายในด้านการท่องเที่ยวได้มากขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนที่จะมีโครงการ เพราะโครงการที่สร้างขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และความมั่นใจได้มาก”

“ตอบสนองนโยบายการท่องเที่ยวได้ดีมาก การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยว”

“มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ชัด ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การบริการแก่นักท่องเที่ยวอื่น ๆ”

7. การติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกกับกลุ่มประชาชนต่อการติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการติดตามอยู่อย่างต่อเนื่อง

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐที่ร่วมปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ได้กล่าวว่า

“จะช่วยส่งโรงพยาบาลและติดตามว่าเป็นอย่างไรบ้าง อยู่โรงพยาบาลกี่วัน”

“จะติดตามถึงที่สุด”

“มีการติดตาม รายงานผลอยู่เสมอในการเกิดเหตุ ในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตของนักท่องเที่ยว”

“ดี เพราะโครงการก็ได้ช่วยเหลือติดตาม และมีการประเมิน รายงานอยู่ตลอดเวลา”

“มีการติดตามประเมินผลตลอดเวลา”

8. ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการ

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกกับกลุ่มประชาชนต่อเจ้าหน้าที่รัฐที่ร่วมปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์กล่าวถึง ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการ โดยกล่าวว่าพนักงานบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับประเพณีของชาวต่างชาติ และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่มีการตรวจสอบบริเวณรอบ ๆ พื้นที่

“ปัญหาด้านสภาวะอากาศ”

“ปัญหาอุปสรรคทางด้านแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นสภาพภูมิอากาศ สภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวต้องมีการฟื้นฟูให้ดีกว่าเดิม”

“ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินการส่วนใหญ่เกิดจากธรรมชาติ ลม ฟ้าอากาศในลักษณะต่าง ๆ ทำให้ยากต่อการควบคุม”

จากการสัมภาษณ์ประชาชน นักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่รัฐได้กล่าวถึงปัญหาเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสารว่า

“คนไทยเราไม่สามารถพูดภาษาต่างประเทศได้”

“คนของเราพูดภาษาไม่ชัด”

“คนไทยส่วนมากพูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้”

“ไทยมักไม่เก่งภาษาอังกฤษ จึงทำให้การสื่อสารขัดข้อง และคนไทยไม่กล้าแสดงออกต่อคนที่ตนจะช่วยเหลือผู้อื่น”

“บุคลากรมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในด้านภาษา ยังไม่รู้ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวต่างชาติ ต้องมีการศึกษาให้ดีและต้องรู้ว่าเขาต้องการอะไร ไม่ว่าจะเป็นเด็ก ชรา ชาย หญิง และในด้านการใช้เครื่องมือของเจ้าหน้าที่ไม่ดีพอ”

“พนักงานน้อยและไม่ค่อยมีความรู้ด้านภาษาและการใช้เครื่องมือ”

และปัญหาที่พบน้อยที่สุดจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และประชาชนในพื้นที่พบว่า พนักงานบางคนไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ และพนักงานบางคนมีความเห็นแก่ตัว โดยกล่าวว่า

“อยากให้ทางโรงพยาบาลให้การอบรมเป็นประจำทุก ๆ 3-6 เดือนเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น”

“ต้องให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการรักษาพยาบาล”

“ประชาชนควรให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้”

9. จุดอ่อน (ข้อบกพร่อง) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนในพื้นที่พบว่ามีข้อบกพร่องของโครงการที่ควรได้รับการปรับปรุงผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า

“มีความล่าช้าในการดำเนินงานและขาดการประชาสัมพันธ์ ต้องมีการรณรงค์”

“พนักงานทำงานได้ดี แต่มีความล่าช้าตรงที่การประสานงาน ต้องรณรงค์จากผู้ใหญ่ที่เกี่ยวข้อง”

“การทำงานล่าช้าไม่ทันใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา และการทำงานหลายขั้นตอนเกินไป จึงทำให้การทำงานเกิดการติดขัด”

“เบิกอุปกรณ์ลำบาก ต้องเป็นขั้นตอน”

“พนักงานไม่สามารถที่จะตัดสินใจเองได้ต้องรอคำสั่งจากผู้ใหญ่”

“จำนวนเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป”

“ขาดความร่วมมือและไม่รู้เรื่องการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว”

“เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรู้เรื่องภาษาบุคลากรไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว”

“มีปัญหาในการช่วยเหลือเบื้องต้น ซึ่งขาดการชำนาญ ทำให้มีผลต่อผู้ประสบภัย”

“พนักงานบางคนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวเท่าไร”

“บางครั้งก็ยังล่าช้าบ้าง เวลาที่มาในที่เกิดเหตุ”

10. จุดแข็ง (จุดเด่น/จุดดี) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต

เจ้าหน้าที่รัฐและผู้ร่วมงานในโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้กล่าวจุดดีของศูนย์ว่า

“สามารถช่วยเหลือเบื้องต้นต่อประชาชนและนักท่องเที่ยวได้ดี และรวดเร็ว”

“เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว ดูแลนักท่องเที่ยวได้ดี มีความสะดวก สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว”

“ให้ความเชื่อมั่น และสร้างความปลอดภัยด้านชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้อย่างดี”

“สามารถปฏิบัติได้ทันที และมีที่รองรับในเบื้องต้น”

“ทุกคนมีความพร้อม สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที”

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต กล่าวถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ว่า

“เจ้าหน้าที่มีความพร้อม พอใจในการบริการมาก”

“เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ดี”

“มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ มีอุปกรณ์พร้อม”

11. สรุปแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกของประชาชนต่อแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเจ้าหน้าที่รัฐที่ร่วมงานกับศูนย์และประชาชนในพื้นที่ได้กล่าวว่า

“อยากมีความร่วมมือร่วมใจกัน สามัคคีกันในการดำเนินโครงการ อย่าให้มีข้อบกพร่องใด ๆ”

“ขยายทุก ๆ พื้นที่ในภูเก็ต เพื่อแบ่งเบาการทำงานของพนักงานในโครงการและตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ”

“ควรที่จะมีการซื้ออุปกรณ์ใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเข้ามาเสริม รวมทั้งให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ในเรื่องการใช้อุปกรณ์และการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รวมทั้งด้านภาษาที่จำเป็นในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักท่องเที่ยว”

“ควรจะมีการปรับปรุงโดยการดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อความหลากหลายในด้านบุคลากร”

“ต้องการให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องต่อไป พร้อมทั้งขยายโครงการไปยังพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว”

“ควรปรับปรุงด้านบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษา หรือมีงบประมาณไว้จ้างบุคลากรที่มีความสามารถ และซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัย”

“ควรจะมีการดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมบ้าง เพื่อความหลากหลายของบุคลากร”

12. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกของประชาชนต่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องภาษา อย่างน้อยประมาณ 3 เดือน/ครั้ง

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนที่ร่วมปฏิบัติงานในศูนย์
นักท่องเที่ยวดังกล่าว

“ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่ ทั้งทางด้านภาษา การรักษาพยาบาล 2 เดือนครั้ง
หรือ 3 เดือนครั้ง”

“เรื่องการออกคำสั่งของผู้ใหญ่ เร่งเรื่องให้เร็วขึ้น เวลาชาวบ้านเดือดร้อนจะได้
ทันท้วงติง”

“ควรมีการปรับปรุงด้านการใช้ภาษา เพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เรื่องภาษา น่าจะมี
การส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมด้านภาษา 3 ครั้ง”

รองลงมาคือ ควรมีการเพิ่มศูนย์ช่วยเหลือให้ทั่วจังหวัด ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่
ในเรื่องการปฐมพยาบาล อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง ผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวว่า

“อยากให้ขยายโครงการ ไปยังพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นให้
แก่นักท่องเที่ยวในอนาคตต่อไป”

“มีการเพิ่มศูนย์ฯ ที่ทำเทียบเรืออ่าวปอ”

“น่าจะมีการเพิ่มศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วจังหวัดภูเก็ต”

“อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างน้อย 3 เดือนครั้ง”

“ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการรักษาเบื้องต้น”

“อยากให้มีการเบิกจ่ายอุปกรณ์ให้เร็วขึ้น โดยไม่ต้องเขียนรายงานและสามารถ
ใช้ได้ตลอดเวลาเมื่อต้องการใช้”

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิจัยจากแบบสัมภาษณ์กับผู้เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงาน โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
ด้านการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวอยู่ใน
ระดับที่มีความพึงพอใจมาก

2. การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกของประชาชนต่อการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือมีความเชื่อมั่นในจังหวัดภูเก็ตเนื่องจากเป็นเมืองของการท่องเที่ยว และน้อยที่สุดคือประชาชนบางส่วนไม่มีความเชื่อมั่น

3. การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัด

ความพึงพอใจของประชาชนในการเตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจสูงสุดต่อการดำเนินงานในการเตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ และเครื่องมือ และมีการตรวจเช็คนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาในจังหวัดภูเก็ต น้อยที่สุดคือ มีการเตรียมความพร้อมเฉพาะบริเวณชายหาด แต่ไม่มีในตัวเมือง

4. การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 24 ชั่วโมงมากที่สุด รองลงมาคือ มีการดำเนินงานที่ไม่ต่อเนื่องเพราะมีศูนย์ช่วยเหลือไม่ทั่วจังหวัด น้อยที่สุดคือ มีการนำผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุไปส่งยังโรงพยาบาลและติดตามจนกว่าจะหาย

5. การประสานความร่วมมือของหน่วยงานภายในและภายนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้ง

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประสานความร่วมมือของหน่วยงานภายในและภายนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้งมากที่สุด คือมีการประสานงานที่ดีทั้งในจังหวัดและนอกจังหวัด มีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจำนวนมาก

6. การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและของประเทศ

การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและของประเทศประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว มีการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ นักท่องเที่ยวมีความพอใจในการมาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเท่ากัน และน้อยที่สุดคือ มีการฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยวเสมอ

7. การติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการติดตามอยู่อย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาคือ มีการติดตามเฉพาะในช่วงแรก ๆ มีการเขียนรายงานเพื่อไว้ดูภายหลัง และน้อยที่สุดคือมีการติดตามถึงอาการของผู้ประสบภัยจนกว่าจะหายดี

8. ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการ

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับภาวะแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาภาษาที่ใช้ในการสื่อสารและพนักงานบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับประเพณีของชาวต่างชาติ และน้อยที่สุดคือ พนักงานบางคนไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือกับพนักงานบางคนมีความเห็นแก่ตัว

9. จุดอ่อน (ข้อบกพร่อง) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์ระดับลึกของประชาชนต่อจุดอ่อน (ข้อบกพร่อง) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการล่าช้าในการทำงานเนื่องมาจากต้องรอคำสั่งจากหัวหน้ามากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีน้อยเกินไป การช่วยเหลือผู้ประสบภัยยังไม่ดี อาทิ ขาดความรู้ในการปฐมพยาบาล และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่บางคนมีความเห็นแก่ตัว

10. จุดแข็ง (จุดเด่น/จุดดี) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต

จุดแข็ง (จุดเด่น/จุดดี) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ตพบว่าประชาชนมีความคิดมากที่สุดคือการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือมีการเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลา สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามา และน้อยที่สุดคือ มีการบริการที่เสมอภาคทั้งประชาชนและนักท่องเที่ยว

11. แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ ๆ เข้ามามากที่สุด รองลงมาคือ ควรมีการรณรงค์ให้มีการร่วมมือกันระหว่างรัฐและประชาชน ควรมีการนำอาสาสมัครในพื้นที่เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็ว และน้อยที่สุดคือ ควรมีการจัดหางบประมาณในการจ้างบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญ

12. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีการอบรม
เจ้าหน้าที่ในเรื่องภาษา อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง และน้อยที่สุดคือ อยากให้มีการสร้างท่าเทียบเรือใหม่

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ตในบทนี้ จะกล่าวถึงข้อสรุปที่สำคัญทั้งหมดที่เกี่ยวกับการวิจัย คือวัตถุประสงค์ของการวิจัย โจทย์/คำถาม การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในประเด็นต่อไปนี้

1.1 การอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ต

1.2 การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

1.3 การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1.4 การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

1.5 การประสานความร่วมมือของหน่วยงานภายในและภายนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทันทั่วทั้ง

1.6 การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและของประเทศไทย

1.7 ติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน

2. เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการฯ

3. เพื่อศึกษาจุดอ่อน/จุดแข็งของโครงการฯ

4. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการฯ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือ และผู้รับเหมาประกอบการก่อสร้างศูนย์ช่วยเหลือ รวมทั้งสิ้น 60 คน โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ ซึ่งเป็น

กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเกี่ยวกับโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์ (Guideline) ใช้ในกรณีสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวและประชาชนถึงความพึงพอใจต่อโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย แบบสัมภาษณ์แต่ละชุดแบ่งออกเป็น 4 ตอนด้วยกัน คือ 1) เริ่มสนทนาเป็นคำถามอุ่นเครื่องของนักวิจัยผู้ทำการสัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์คือการแนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์ และขออนุญาตบันทึกเทป/จดบันทึก 2) คำถามข้อมูลทั่วไปเพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างนักวิจัยผู้ทำการสัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์ 3) คำถามจากโจทย์วิจัยเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต 4) คำถามเกี่ยวกับปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะ รวมทั้งกล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับคืนมาทั้งหมดเพื่อทำการคัดเลือกไว้เฉพาะแบบสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์เท่านั้น 2) นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Atlas – ti สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ระดับลึก

1. การอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ต โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ มีการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยเฉพาะในชีวิต และมีการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในเฉพาะตอนกลางคืน ผลการวิจัยครั้งนี้ค่อนข้างสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิชาติ อุดรมาตย์ (2542) ได้ทำการวิจัยการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม แก่นักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ในจังหวัดภูเก็ต ในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ในการป้องกันอาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยวและปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยวในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่แนะนำนักท่องเที่ยวไม่ให้ทิ้งทรัพย์สินโดยไม่มีใครดูแล ให้ฝากของมีค่าไว้กับตู้নির্য ให้อีลอคประตูห้องก่อนออกไปข้างนอก แนะนำไม่ให้ไปท่องเที่ยวในสถานที่เกิดอันตราย รายงานเหตุการณ์การเกิดอาชญากรรมต่อนักท่องเที่ยวแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมมือกับผู้นำชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม และสังคมนุคคลที่น่าสงสัยว่าน่าจะเป็นผู้ก่ออาชญากรรม และรายงานต่อเจ้าหน้าที่ 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเป็นสมาชิกของสมาคมฯ ไม่เคยเข้าร่วมอบรมการป้องกันอาชญากรรม มีความสนใจต่อปัญหาอาชญากรรมมาก รับรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดแก่นักท่องเที่ยวจากหนังสือพิมพ์ การพูดคุยในที่ทำงานและจากการโทรทัศน์ ส่วนใหญ่ไม่พร้อม

จะไปเป็นพยานทั้งในชั้นสอบสวนและชั้นศาล ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมให้แก่ภาคีผู้เกี่ยวข้องในการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว ให้ข้อมูลใหม่ที่ต้องการแก่นักท่องเที่ยว ตรวจสอบดูแลด้านความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และให้ประชาชนรับรู้ว่าสารด้านการท่องเที่ยวอย่างมากที่สุด รวมทั้งจัดอบรมความรู้ด้านภาษาอังกฤษแก่ผู้ประกอบการเพื่อสามารถสื่อสารแนะนำนักท่องเที่ยวได้

2. การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความเชื่อมั่นในจังหวัดภูเก็ตเนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง ระบบการให้บริการ และพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ได้แก่ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลัง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และอาชีพ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ

3. การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ มีการเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ และมีการตรวจเช็คนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดภูเก็ต

4. การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 24 ชั่วโมง มีการดำเนินงานที่ไม่ต่อเนื่องเพราะมีศูนย์ช่วยเหลือไม่ทั่วจังหวัด และมีการนำผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุไปส่งยังโรงพยาบาล พร้อมทั้งติดตามผลการเจ็บป่วยจนกว่าจะหาย

5. การประสานความร่วมมือของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ มีการประสานงานที่ดีทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกหน่วยงาน มีการประสานงานที่ดีทั้งในจังหวัดและนอกจังหวัด และมีการประสานงานน้อยยังไม่ดีเท่าที่ควร

6. การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและของประเทศ เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ มีการตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวที่ดี เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยว มีการโปรโมตเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

7. การติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ มีการติดตามอยู่อย่างต่อเนื่อง มีการติดตามเฉพาะในช่วงแรก ๆ และมีการเขียนรายงานเพื่อไว้ดูภายหลัง

8. ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการ เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานะแวดล้อม ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และพนักงานบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับประเพณีของชาวต่างชาติ

9. จุดอ่อน (ข้อบกพร่อง) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ ความล่าช้าในการทำงาน เนื่องจากต้องรอคำสั่งจากระดับผู้ใหญ่ บุคลากรมีน้อยเกินไป และการช่วยเหลือผู้ประสบภัยยังไม่ดี คือ ขาดความรู้ในการปฐมพยาบาล และเจ้าหน้าที่บางคนมีความเห็นแก่ตัว

10. จุดแข็ง (จุดเด่น/จุดดี) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามา

11. แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ ๆ เข้ามา และมีการรณรงค์ร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและประชาชน และควรมีการนำอาสาสมัครในพื้นที่มาร่วมทำงานเพื่อความรวดเร็ว

12. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เรียงลำดับจากน้อยไปหามากคือ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องภาษา อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง ควรมีการเพิ่มศูนย์ช่วยเหลือให้ทั่วจังหวัด และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการปฐมพยาบาล อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง

อภิปรายผล

การวิจัยประเมินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต ในครั้งนี้ จะขอทำการอภิปรายผลวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย 4 ประการดังนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการฯ ใน 7 ด้าน คือ 1) ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดต่อการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2) ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ 3) ประชาชนพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ 4) ประชาชนพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการดำเนินงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 24 ชั่วโมง 5) ประชาชนพึงพอใจต่อการประสานงานที่ดี 6) ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดต่อการตอบสนองนโยบายด้านการท่องเที่ยว แต่พึงพอใจน้อยที่สุดด้านการฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยว 7) มีการติดตาม

ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนทั้ง 7 ด้านข้างต้น มีความสอดคล้องกับผลวิจัยโครงการ CEO ของสถาบันราชภัฏภูเก็ต (2545) และตรงกับผลวิจัยประเมินโครงการบริหารงานแบบบูรณาการของจังหวัดภูเก็ต (มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2547) ที่พบว่าประชาชนและข้าราชการมีความพึงพอใจต่อนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยวโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและจริงจัง แต่ในทางตรงกันข้าม ประชาชนและข้าราชการในจังหวัดภูเก็ตยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต คือ แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ควรฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้มีสภาพดีดังเดิม ซึ่งผลวิจัยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ไม่เพียงแต่จะสอดคล้องกับผลวิจัยของธีรฤทธิ์ นิสิตศักดิ์ดำรง (2549) ซึ่งทำการวิจัยสภาวะแวดล้อมของโรงเรียนในพื้นที่หาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ตที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติคลื่นสึนามิ และเสนอแนะให้ทำการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น ในขณะที่เดียวกัน ผลวิจัยประเมินโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของพัฒนา จันทร์แก้ว (2549) ก็เสนอแนะให้ฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน

2. ผลการประเมินปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ตคือ 1) ประชาชนพึงพอใจน้อยต่อการแก้ปัญหาสภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม ซึ่งผลวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับผลวิจัยทั้ง 4 เรื่องคือ ผลวิจัยของสถาบันราชภัฏภูเก็ต (2545) ผลวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2547) ผลวิจัยของธีรฤทธิ์ นิสิตศักดิ์ดำรง (2549) และผลวิจัยของพัฒนา จันทร์แก้ว (2549) ดังได้กล่าวมาแล้ว 2) ปัญหาเจ้าหน้าที่ คือ ใช้ภาษาในการสื่อสารได้ไม่ดีเท่าที่ควร ไม่มีความรู้เกี่ยวกับประเพณีของชาวต่างชาติ ไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือปัญหาการใช้ภาษาในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ซึ่งยังไม่น่าพึงพอใจ ผลวิจัยนี้ค่อนข้างสอดคล้องกับผลวิจัยของธีรฤทธิ์ ประสารการ (2548) และผลวิจัยติดตามผลบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏหลายแห่งที่ได้รายงานไว้ตรงกันว่า ปัญหา คุณลักษณะบางประการของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงต่อไปคือ ปัญหาการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร ซึ่งปัญหานี้ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่หลายฝ่ายเริ่มตระหนักและให้ความสำคัญ โดยมีการฝึกอบรมและตั้งสอนด้านภาษาให้กับเยาวชนและประชาชนมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ

3. ผลประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัย พบว่า 1) จุดอ่อนด้านความล่าช้าในการปฏิบัติงานเนื่องจากสายงานแบบ Top-down ด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยและขาดความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาล ส่วน 2) จุดแข็งของโครงการคือ การเตรียมพร้อม ต้นตัว ให้บริการอย่างเสมอภาค และสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวของ อบจ.ภูเก็ต (2549) ที่พบว่าจำนวน Life guard มีไม่เพียงพอ และเครื่องมือเครื่องใช้

ไม่ทันสมัย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหานักท่องเที่ยวจมน้ำเสียชีวิต เนื่องจากเล่นน้ำทะเลตามชายหาดที่มีคลื่นลมแรงในหน้ามรสุม โดย Life guard ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้งที่เนื่องจากจำนวน Life guard มีน้อย

4. แนวทางปรับปรุงโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัย ผลการประเมินพบว่า 1) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหลายฝ่าย รวมทั้งอาสาสมัครในการมีส่วนร่วมป้องกันและแก้ไขปัญหา 2) ควรจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ 3) ควรจัดซื้อเครื่องมือที่ทันสมัยเพิ่มเติม และ 4) ควรเพิ่มศูนย์ช่วยเหลือให้มากขึ้น และเพิ่มการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถด้านภาษา และสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างถูกหลักวิชามากขึ้น ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวค่อนข้างสอดคล้องกับผลวิจัยประเมินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของ อบจ.ภูเก็ต (2549) ซึ่งมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนและคุณภาพของ Life guard ให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับผลวิจัยโครงการ CEO ของสถาบันราชภัฏภูเก็ต (2545) ที่เสนอแนะให้เพิ่มการพัฒนาบุคลากรหลายฝ่าย ในจังหวัดภูเก็ตด้านภาษาและจิตสำนึกในการให้บริการตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อสนองนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดภูเก็ตให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลระดับโลกที่น่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงรุกเพื่อกำหนดนโยบายด้านการขยายศูนย์ช่วยเหลือและรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและประชาชนในจังหวัดภูเก็ตให้ทั่วทั้งจังหวัด

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงรุกเพื่อกำหนดนโยบายการมีส่วนร่วมของชุมชนแล้วประชาชนในการทำงานร่วมกับศูนย์ช่วยเหลือสายตรวจและรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและประชาชนในจังหวัดภูเก็ต เพื่อแก้ปัญหาขาดเจ้าหน้าที่

1.2.1 การจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือและประชาชนที่ต้องการเป็นอาสาสมัครช่วยงานศูนย์ช่วยเหลือและรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ในด้านภาษาเพื่อการสื่อสาร การปฐมพยาบาล ประเพณีของชาวต่างชาติ

1.2.2 การเพิ่มงบประมาณให้บริการและรักษาความปลอดภัยแก่ประชาชนรวมทั้งนักท่องเที่ยวโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจากผู้รับบริการ

1.2.3 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือและรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและประชาชนในจังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่อง

1.3 กำหนดนโยบายเชิงรุกในการฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยวให้น่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.4 การเสริมนโยบายท่องเที่ยววิเวศน์ วิถีชีวิต ความเป็นชนบท ธรรมชาติ โดยชุมชนมีส่วนร่วมจัดและดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น การจัดสถานที่ในการจอดรถที่สะดวก ปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัย

1.5 เพิ่มอัตราค่าตั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจนำหญิง เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวหญิงได้เหมาะสมขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ควรให้ความรู้และให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนรวมทั้งนักท่องเที่ยวอย่างจริงจังในทุกพื้นที่ ดังนี้

2.1 การจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยเสริมการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครชุมชน ผู้ประกอบการในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือให้มากขึ้น

2.2 การจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือและประชาชนที่ต้องการเป็นอาสาสมัครช่วยงานศูนย์ และรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ในด้านภาษาเพื่อการสื่อสาร การปฐมพยาบาล ประเพณีของชาวต่างชาติ

2.3 การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนรวมทั้งนักท่องเที่ยวในเรื่องต่อไปนี้

2.3.1 จัดหางบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ใหม่ ๆ ในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่/อาสาสมัครให้ใช้งานได้

2.3.2 เพิ่มความรวดเร็วในการสั่งการจากหัวหน้าไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.3.3 ลดขั้นตอน/สายงาน พร้อมทั้งเพิ่มการประสานงานระหว่างองค์กรและผู้เกี่ยวข้องให้มากขึ้น

2.3.4 ควรควบคุมพฤติกรรมผู้ขับขี่ การสวมหมวกนิรภัย

2.3.5 ควรปรับปรุงการจัดช่องทางจราจรและจังหวัดสัญญาณไฟบนถนนสายต่าง ๆ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2.3.6 การกำกับ ติดตาม และประเมินงานดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

2.3.7 การติดตามอาการของผู้ประสบภัยจนกว่าจะหาย

2.3.8 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านภาษา ประเพณีของชาวต่างชาติ การใช้เครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ การรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวและการปฐมพยาบาล เป็นต้น

2.4 การปรับปรุงกระบวนการเป็นพยานให้กับตำรวจ/ศาล

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

3.1 ควรมีการประเมินผลตั้งแต่ก่อนเริ่มดำเนินโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ และหลังสิ้นสุดโครงการ

3.2 ควรศึกษาความต้องการของประชาชนรวมทั้งนักท่องเที่ยวถึงความต้องการที่แท้จริง

3.3 ควรมีการจัดทำโครงการวิจัยศึกษาปัญหาที่ประชาชนรวมทั้งนักท่องเที่ยวในเรื่องที่ต้องการให้รัฐเข้ามาช่วยแก้ไข

3.4 ควรศึกษาสภาพแหล่งท่องเที่ยวที่จำเป็นต่อแรงฟื้นฟู

3.5 ควรศึกษากระบวนการการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ทำงานได้ผลดี

3.6 ควรศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และบทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

3.7 ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการลดอุบัติเหตุในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยว โดยควบคุมขนาดและจำนวนรถจักรยานยนต์

บรรณานุกรม

- กริตพิงษ์ มหิตชาฤทธิ์ไกร. (2541). **ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาพักอยู่ในย่านบางลำพูต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย.** สังกมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2545). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่เก้า พ.ศ.2545-2549.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ครุสภา.
- จิรพันธ์ ไตรทิพจรัส. (2546). **แนวคิด ทฤษฎีการประเมิน.** ภูเก็ต : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- ทวีป ศิริศรีสมิ. (2544). **การวางแผนพัฒนาและการประเมินโครงการ.** กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ธีรฤทธิ์ นิธิศักดิ์ดำรง. (2549). **ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการกับการฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนในพื้นที่หาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ธีระวัฒน์ นามสีฐาน. (2541). **ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว.** สังกมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิตา ชูโต. (2531). **การประเมินโครงการ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พี.เอ็น.การพิมพ์.
- ประชัย เปี่ยมสมบุรณ์. (2526). **การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พระนครการพิมพ์.
- พัฒน์ จันท์แก้ว. (2549). **การประเมินโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว.** ภูเก็ต : วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาสกร เรืองรอง. (2541). **ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายตรวจทางน้ำ.** ม.ป.ท. ภูเก็ต, สำนักงานจังหวัด. (2547). **แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต (ปีงบประมาณ 2547).** ภูเก็ต : สำนักงานจังหวัดภูเก็ต.
- (2545). **แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ตแบบบูรณาการ (ปีงบประมาณ 2547-2549).** ภูเก็ต : สำนักงานจังหวัดภูเก็ต.

- (2545). **แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต 5 ปี (พ.ศ.2545-2549)**. ภูเก็ต : สำนักงานจังหวัดภูเก็ต. ภูเก็ต, องค์การบริหารส่วนจังหวัด. (2549). **การประเมินโครงการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ปี 2548**. ภูเก็ต : อบจ.ภูเก็ต.
- (2547). **โครงการ ทนายบ้าน ตำรวจบ้าน**. ภูเก็ต : อบจ.ภูเก็ต. (เอกสารอัดสำเนา).
 รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. (2533). **เอกสารคำสอน.วพ.306 การวัดทัศนคติเบื้องต้น**. ชลบุรี :
 ภาควิชาหลักสูตรการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
 ราชภัฏภูเก็ต, มหาวิทยาลัย. (2547). **คู่มือวิทยานิพนธ์ บรรณานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**
 (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- (2547). **รายงานการวิจัยประเมินผลการพัฒนาจังหวัดภูเก็ตภายใต้ระบบบริหารราชการแบบ
 บูรณาการ**. ภูเก็ต : สถาบันราชภัฏภูเก็ตและสำนักงานจังหวัดภูเก็ต.
- ราชภัฏภูเก็ต, สถาบัน. (2545). **รายงานผลการประเมินโครงการวิจัยประเมินผลจังหวัดทดลอง
 แบบบูรณาการเพื่อการพัฒนากรณีจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดพังงา**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
 เจ.เอ็น.ที.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2545). **รวมบทความทางการประเมินโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 6)**. กรุงเทพฯ :
 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ สุภัทรไชย. (2519). **ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายตรวจทางน้ำ : ศึกษาจาก
 นักท่องเที่ยวทางน้ำในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ศึกษาจากนักท่องเที่ยวทางน้ำ ในเขตจังหวัด
 กาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุขสันต์ ส่งประเสริฐ. (2542). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ :
 ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธา**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
 วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ดิรกานันท์. (2544). **การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชาติ อุตระมาตย์. (2542). **การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยวของผู้
 ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัญชลี วานิช เทพบุตร. (2547). **คำแถลงนโยบายภูเก็ต**. ภูเก็ต : องค์การสหกรณ์ จังหวัดภูเก็ต.
- Doll, J. F. (2004). **An analysis of the effects of community policing on fear of crime**.
 [Online]. Available: <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3137092> [2548, April
 18].

- Good, C. V. 1973. **Dictionary of ducation**. New York : McGraw – Hill Book.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management**. New Jersey : Prentice – Hall.
- Lammers, J. B. (2004). **Opinions regarding the police. An analysis of the influence of contacts on people’s opinions regarding the functioning of the police in their neighborhood (the Netherlands)**. [Online]. Available :
<http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3151560> [2548, April 18].
- Marwah, S. (2004). **Opportunity structures and crime in suburban Los Angeles (California)**. [Online]. Available : [http:// wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/f640753](http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/f640753) [2548, April 18].
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw Hill.
- Mulling, L. J. (1985). **Management and organization behavior**. London : Pitman.
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to social chang**. Pennsylvania : Dowlon, Hutchison.
- Vroom, W.H. (1964). **Work and motivation**. New York : John Wiley and Sons.
- Yu, Hsiang – Te. (2004). **Rural tourism in Taiwan : Motivation, expectations, and satisfaction (China)**. Master thesis, University of the Incarnate Word.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline) การเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ
เรื่อง การประเมินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline) การเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ
เรื่อง การประเมินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

เกริ่นนำ

1. แนะนำตนเอง
2. แจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์/การวิจัย
3. ขออนุญาตบันทึกเทป/จดบันทึก
4. สร้างความคุ้นเคย

คำถามทั่วไป

1. ชื่อ - ชื่อสกุล.....อายุ.....ปี
2. อาชีพ.....
3. ครอบครัว.....

คำถามตามโจทย์วิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการศูนย์ช่วยเหลือ
นักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในประเด็นต่อไปนี้ เป็นอย่างไร

1.1 การอำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ
นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ต

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยด้านการ
ท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

.....

.....

.....

.....

.....

1.5 การประสานความร่วมมือของหน่วยงานภายในและภายนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง

.....

.....

.....

.....

.....

1.6 การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและของประเทศไทย การติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. จุดอ่อน (ข้อบกพร่อง) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. จุดแข็ง (จุดเด่น/จุดดี) ของโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....
.....
.....
.....
.....

.....ผู้สัมภาษณ์

วัน/เดือน/ปี.....

เวลา.....

สถานที่.....

ภาคผนวก ข

โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

โครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

หลักการและเหตุผล

สภาพภูมิประเทศจังหวัดภูเก็ต มีลักษณะเป็นเกาะ จัดเป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของภาคใต้ในทะเลอันดามันมหาสมุทรอินเดีย มีเกาะบริวาร 32 เกาะ ลักษณะภูมิประเทศดังกล่าว ทำให้จังหวัดภูเก็ตอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ เช่น ชายหาดสวย, น้ำทะเลใส, สัตว์น้ำ, ปะการัง, ป่าชายเลน, ภูเขาทะเล เป็นต้น จึงเป็นเสน่ห์และแรงดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวและผู้สนใจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวปีละหลายล้านคน และคาดว่าจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นในปีต่อ ๆ ไป สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาเที่ยว ได้แก่ หาดป่าตอง, หาดในหาน, อ่าวฉลอง, เกาะเฮ, หาดสุรินทร์ เป็นต้น

การเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวในแต่ละปี ทำให้เกิดปัญหาความแออัด คับคั่ง เช่น สภาพการจราจรทางทะเลเต็มไปด้วยเรือประเภทต่าง ๆ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุเรือชนหรือเรือล่มได้ การจราจรบนถนนสายหลักไปสู่แหล่งท่องเที่ยวสำคัญ และการใช้รถใช้ถนนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น หากเป็นกรณีที่เกิดภัยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแล้ว จะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์การท่องเที่ยวของจังหวัด และของประเทศได้

ในปีงบประมาณ 2545 องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตได้รับงบประมาณจากกรมการปกครองโครงการพัฒนาสาขาการท่องเที่ยว ภายใต้งบค่าใช้จ่ายสำรองเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ คือโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต งบประมาณ 15,000,000 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในโครงการฯ สำหรับปีงบประมาณ 2546 องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตสนับสนุนงบประมาณจำนวน 12,033,195 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ดังนั้น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จึงได้จัดทำโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต
3. เพิ่มความต่อเนื่องและเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

4. เพื่อประสานความร่วมมือหน่วยงานปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง
5. เพื่อตอบสนองนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและของประเทศไทย
6. ในการปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ประสานหน่วยงานปฏิบัติการร่วมในพื้นที่ทราบด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือและหากเกินขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ให้แจ้งงานปฏิบัติการร่วมทราบโดยด่วน
7. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ประสานหน่วยงานปฏิบัติการร่วมในพื้นที่ทราบด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ และหากเกินขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ให้แจ้งหน่วยงานปฏิบัติการร่วมทราบโดยด่วน
8. เมื่อเสร็จภารกิจให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ
9. หน่วยงานปฏิบัติการร่วมประจำศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ภาคผนวก ก)

ระยะดำเนินงาน

งบประมาณ 2546-2549

พื้นที่ดำเนินงาน

บริเวณชายหาดสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินงาน

1. จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตบริเวณท่าเทียบเรือท่องเที่ยวอ่าวฉลองตำบลฉลอง อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
2. จัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต จำนวน 19 คน ดังนี้
 - 2.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุ จำนวน 7 คน
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ประจำเรือตรวจการณ์ จำนวน 6 คน
 - 2.3 เจ้าหน้าที่ประจำรถตรวจการณ์ จำนวน 6 คน
3. ขอสนับสนุนเรือตรวจการณ์พร้อมบุคลากร จากหน่วยสืบสวนปราบปรามภูเก็ตท่าเทียบเรือสุลากรภูเก็ต และ กองกำกับการ 5 กองตำรวจน้ำจังหวัดภูเก็ต ปฏิบัติการร่วมประจำศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตให้การสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติการ (ขออนุมัติยกเว้น การปฏิบัติตามระเบียบต่อผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ต)
4. เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ได้รับแจ้งเหตุให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบทันที (ระบุขนาดภัย/จุดที่เกิดเหตุ และความสามารถในการคลี่คลายเหตุการณ์)

5. เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เข้าเผชิญเหตุ และพร้อมช่วยเหลือให้รับอำนวยความสะดวก
ในเบื้องต้นตามขีดความสามารถ

6. ในการปฏิบัติการให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ประสานหน่วยงานปฏิบัติการร่วมในพื้นที่
ทราบด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือและหากเกินขีดความสามารถของ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้แจ้งหน่วยงานปฏิบัติการร่วมทราบโดยด่วน

7. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ติดต่อประสานงานร่วมที่มีเครื่องมือและขีดความสามารถสูง
นอกพื้นที่เพื่อดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ

8. เมื่อเสร็จภารกิจหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ

9. หน่วยงานปฏิบัติการร่วมประจำศูนย์ฯ (ผนวก ก)

งบประมาณ

รายละเอียดตามภาคผนวก ข ทั้งนี้ยกเว้นการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย
การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2541 ข้อ 65 และคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 393/2541 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2541
สำหรับค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ของหน่วยงานอื่นที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันและเบิกจ่าย
ตามความเป็นจริงของโครงการฯ

ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต
2. กองกำกับการ 5 กองตำรวจน้ำจังหวัดภูเก็ต
3. หน่วยสืบสวนปราบปราม ศูนย์การจังหวัดภูเก็ต

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. นักท่องเที่ยวมีความสะดวกและปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน
2. นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต
3. ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีความพร้อมในการ
ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
4. หน่วยงานปฏิบัติการร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตประสานความร่วมมือ
ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี
5. ตอบสนองนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต และของประเทศไทย



ภาพ 1 เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อ่าวฉลอง



ภาพ 2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวรับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ



ภาพ 3 เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวรับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	ร.ต.ต. สมชาย ปรีกมาส
วัน เดือน ปีเกิด	1 กรกฎาคม 2512
สถานที่เกิด	อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	82/184 ฟ้ามรกอนโค ถนนช่างอากาศอุทิศ แขวงทุ่งสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	รองสารวัตร ฝ่าย ตม. ขาเข้า 1 ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
พ.ศ. 2530	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
พ.ศ. 2538	มหาวิทยาลัยรามคำแหง