

## บทคัดย่อ

เมืองพัทยาถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญและมีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย เนื่องจากตั้งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯมากนัก อีกทั้งเมืองพัทยายังมีแหล่งท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากและมีความหลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ทำให้ในแต่ละปีภาคการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับเมืองพัทยาและประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี พ.ศ. 2559 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559 โดยมีจำนวนมากกว่า 12 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติมากกว่า 8 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วน 2 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ทำให้เกิดรายรับจากการท่องเที่ยวให้กับเมืองพัทยาเกือบ 2 แสนล้านบาทในปี พ.ศ. 2559

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว (2) เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่สำรวจ การประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ทั้งผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยว โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ด้านหลักในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ได้แก่ (1) การเดินทางของนักท่องเที่ยว (Transportation) (2) ที่พัก (Loading) (3) แหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรมการท่องเที่ยว (Attraction) และ (4) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist)

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของการท่องเที่ยวเมืองพัทยานั้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ได้มีการดำเนินการเพื่อดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยามีการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในขณะที่ทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี แต่จากการลงพื้นที่สำรวจ การประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยว ยังคงพบประเด็นปัญหาหลักที่อาจนำไปสู่ความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะยังมีการใช้วิธีคิดราคาแบบเหมาจ่ายกับนักท่องเที่ยว
- ผู้ให้บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์แก่นักท่องเที่ยว ไม่มีการเรียกดูใบอนุญาตขับขี่ของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังขาดการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตราย
- ผู้ให้บริการเรือโดยสารในเมืองพัทยาไม่ได้มีการแจ้งเตือนให้นักท่องเที่ยวทุกคนสวมใส่เสื้อชูชีพขณะโดยสาร อีกทั้งยังไม่มีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการสวมใส่เสื้อชูชีพอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ เสื้อชูชีพที่มีอยู่นั้น บางส่วนก็อยู่ในสภาพค่อนข้างเก่า อีกทั้งอุปกรณ์ที่อยู่ในเสื้อชูชีพนั้น ก็ไม่ครบถ้วน

- ปัญหาการให้บริการด้านที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยเมืองพัทยาที่มีที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมาก และไม่ได้อยู่ในความดูแลของสมาคมและชมรม ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่พักนั้น

- ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาบางรายที่ขาดการดูแลและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงมีการบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวถือเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความปลอดภัยขึ้นกับนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่นิยมสวมใส่เสื้อชูชีพขณะที่อยู่บนเรือ นักท่องเที่ยวนิยมยืนตรงบันไดขึ้นลงของรถสองแถว นักท่องเที่ยวที่เช่ารถจักรยานยนต์เพื่อขี่ด้วยตนเอง ไม่สวมใส่หมวก นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือคำเตือนที่ผู้ให้บริการแจ้งเตือน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว สามารถแยกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

(1) ด้านการอบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็น (Education) ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยามีการอบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยวก่อนทำกิจกรรมการท่องเที่ยว การสร้างจิตสำนึกด้านการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวให้กับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นต้น

(2) ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบ (Engineering) ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยามีการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์/เครื่องมือด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ผลักดันให้มีการเพิ่มการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถใช้งานได้จริง และเพิ่มไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง เป็นต้น

(3) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ (Enforcement) ตัวอย่างเช่น หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐควรร่วมกับหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นต้น

## Abstract

Pattaya is one of the most famous cities in Thailand due to its location, which is close to Bangkok. Moreover, Pattaya also has many various tourist attractions including both natural and man-made tourist attractions. As a result, each year the tourism sector can generate enormous revenues for Pattaya and Thailand. It is evident that the number of tourists travelling in Pattaya keeps increasing continuously, especially in 2016 that there were more than 12 million tourists in Pattaya, which was the highest during 2009-2016. Among these 12 million visitors, more than 8 million tourists were foreigners, which accounted for two-thirds of total tourists. Accordingly, Pattaya gained approximately 200,000 million bahts from tourism in 2016.

This study aims for three research objectives: (1) to study the tourism logistics in Pattaya, as well as the problems and recommendations of the tourism logistics in Pattaya, especially the issues related to the safety in the tourism logistics, (2) to analyze the worth of public investment on projects regarding the safety in the tourism logistics in Pattaya, and (3) to make the policy recommendation in enhancing the efficiency of safety management in the tourism logistics in Pattaya. Field surveys, focus group discussions with the stakeholders in the tourism logistics in Pattaya including the representatives from both public and private sectors, along with the in-depth interviews with tourists in Pattaya were used for data collections. The analysis focuses on four major parts of the tourism logistics in Pattaya which comprise (1) transportation, (2) loading, (3) attraction, and (4) tourist.

The study has found that overall, both public and private sectors in the tourism logistics in Pattaya have provided a safe and secure environment for the tourists in Pattaya. For example, the tourism service and activity providers in Pattaya have ensured tourist safety while the tourists are participating in a variety of activities. Nevertheless, according to the field surveys, focus group discussions of tourism-related stakeholders, and the in-depth tourist interviews, the main problems leading to the tourist safety risk still exist. The key issues could be summarized in the following.

- Public transportation service providers charge tourists with flat rate.
- Motorcycle rental service providers do not ask to see the driver's license of the tourist, and lack for the safety equipment examination.
- Boat service providers in Pattaya do not remind tourists to wear life jackets while they are on board and also do not inform tourists about how to wear life jacket properly. In addition, among the available life jackets, some are worn-out, and some lack the complete equipments.

- Some accommodation service providers are illegal. In Pattaya, there are a large number of illegal accommodations and they are not in charge of the official association, which could lead tourists to their risk.

- Some tourism service providers in Pattaya neglect and do not give tourists proper instruction for participating in various tourist activities, in addition to their disorganized management.

Furthermore, the results reveal that the behavior of tourist is one of the main causes for tourist unsafety. For instance, most tourists do not wear life jackets while they are on board. Many tourists prefer to stand on the ladder instead of sitting on the two-row seat bus. Some tourists ride the rental motorcycle without a helmet. Besides, some tourists do not follow the rules or the warning from the service providers.

The policy recommendations for the tourism logistics in Pattaya particularly the safety in the tourism logistics could be concluded in three separate issues as follows.

(1) Education. For example, we should encourage the tourism service providers in Pattaya to give tourists instructions or knowledge and necessary information before doing their activities, and build their good conscious mind to protect the tourist safety, etc.

(2) Engineering. For instance, we should persuade the tourism service providers in Pattaya to maintain and examine their safety equipment regularly, and support for installing more usable surveillance cameras and expanding more lights thoroughly, etc.

(3) Enforcement. For example, public sector could strengthen law enforcement regarding the safety in the tourism logistics in Pattaya. Public sector could collaborate with the related private sector to improve the laws or rules or regulations in order to be proper and consistent with the current situation, etc.