



การจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ในย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

อธิป นนทะตระกูล

Safety Management of Guest Houses in Khao Sarn Area, Bangkok

Athip Nontakatragoon

คณะการจัดการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration, Bangkok, 10240

Corresponding author. E-mail address: athip.n@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์โดยผู้ประกอบการย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานครในปัจจุบัน 2) ศึกษาข้อจำกัดของบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้เข้าพักชาวต่างชาติต่อการจัดการความปลอดภัยในเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้ประกอบการ และบุคลากรของเกสต์เฮ้าส์ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ และความต้องการในการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ ร้อยละ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการในการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า บริบทการจัดการความปลอดภัยในปัจจุบันสำหรับเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร มีการดำเนินการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการเกสต์เฮ้าส์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งวิธีการควบคุม การจัดตั้งกลุ่มเนื่องจากภาครัฐและผู้ประกอบการเกสต์เฮ้าส์มีเป้าหมายเดียวกัน คือ การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและมีชื่อเสียงระดับโลก ดังนั้นภาพลักษณ์ที่ดีของด้านต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ แม้การจัดการในด้านความปลอดภัยยังคงไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติอยู่พอสมควร ในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ อีกทั้งศักยภาพของบุคลากรมีความแตกต่าง ซึ่งภาครัฐและผู้ประกอบการเกสต์เฮ้าส์ก็ได้ให้ความสำคัญในการหาแนวทางในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวและผู้ที่เคยมาเยือนถนนข้าวสารให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง ผู้เข้าพักชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการเตือนภัยมากกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างและสถานที่ ด้านรักษาความปลอดภัย ด้านบริเวณทางเข้าของเกสต์เฮ้าส์ ด้านชีวิตและทรัพย์สิน และด้านห้องพักและห้องน้ำ ตามลำดับ ผู้เข้าพักชาวต่างชาติมีความต้องการในการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เรียงตามความต้องการ 6 ด้าน คือ ด้านการเตือนภัย ซึ่งเป็นด้านที่ผู้เข้าพักพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น และผู้เข้าพักก็ยังมีความต้องการให้มีการจัดการความปลอดภัยมากเป็นอันดับแรกอีกด้วย รองลงมา คือ ด้านบริเวณทางเข้าของเกสต์เฮ้าส์ ด้านชีวิตและทรัพย์สิน ด้านโครงสร้างและสถานที่ ด้านการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านห้องพักและห้องน้ำ ตามลำดับ

คำสำคัญ: การจัดการความปลอดภัย เกสต์เฮ้าส์ ถนนข้าวสาร

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the context of safety management of guest houses in Khao Sarn area, Bangkok nowadays 2) To study the limitations of personnel responsibilities for safety management of guest houses in Khao Sarn area, Bangkok and 3) To study the satisfactions and needs of the foreign guests towards safety management of guest houses in Khao Sarn area, Bangkok. This research was a mixed approach using multi-methods which includes elements of both quantitative and qualitative research tools. The qualitative methodology used structured interview with the government officials, the entrepreneurs and the staff of guest houses and it was analyzed as the content. The quantitative methodology used questionnaire

with the foreign guests divided into 3 parts which were general information, the satisfactions towards the safety management of guest houses, and the needs towards the safety management of guest houses. The general information was analyzed by using descriptive statistic finding frequency and percentage. The information of satisfactions and needs of the safety management of guest houses in Khao Sarn area, Bangkok was analyzed by implementing the mean and standard deviation (S.D.).

The result revealed the context of safety management of guest houses in Khao Sarn area, Bangkok nowadays is performed on the basis of cooperation between the public sector and entrepreneurs of guest houses both directly and indirectly to have the same goal of being the potential tourist attraction and world-renowned destination. Hence, the positive images are important while managing the safety management remain as unsuccessful as it should which have limitation in terms of knowledge, skills and attitudes in both theoretical and practical ways. The potentials of the personnel are different with each other. The public sector and the entrepreneurs of guest houses continue to focus in finding the way to improve for creating the confidence to the tourists visiting Khao Sarn and revisiting in the future. The foreign guests are satisfied with 6 factors of safety management of guest houses in Khao Sarn area, Bangkok at the high level which the cautionary is the most satisfied, followed by the structure and location, the security, the entrance, the lives and properties, and the guest rooms and toilets respectively. The foreign guests have the needs in safety management of guest houses in Khao Sarn area, Bangkok ordering as per the 6 factors of the needs: the cautionary at most, followed by the entrance, the lives and properties, the security, the structure and location, and the guest rooms and toilets respectively

Keywords: Safety Management, Guest Houses, Khao Sarn

บทนำ

การท่องเที่ยวจัดเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้กับหลายประเทศ โดยใช้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นเป็นสินค้า อีกทั้ง กิจกรรมทางการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการลงทุนในการผลิตและบริการแก่นักท่องเที่ยว สำหรับประเทศไทยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ ดังที่ได้กล่าวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2515-2519) และเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยมากเป็นอันดับหนึ่งมาหลายปีนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 จนถึงปัจจุบัน จากสถิติศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รายงานว่ารายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยประจำปี ไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2557 คือ 224,946.96 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557)

เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ มีศักยภาพในการทำรายได้ให้กับประเทศไทยสูง ดังนั้น นโยบายด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่จะต้องเร่งดำเนินการ คือ การพัฒนา

ประเทศไทยให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ มีมาตรฐานความปลอดภัยและการให้บริการระดับสากล เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพจากทั่วโลก

Globalysis Ltd. ที่ปรึกษาด้านการจัดการชั้นนำระดับนานาชาติ กล่าวว่า ปัจจัยบวกในการท่องเที่ยวของไทย ได้แก่ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และความมีน้ำใจของคนไทย ธรรมชาติที่สวยงาม และยุทธศาสตร์ที่แข็งแกร่ง โดยรัฐบาล ธุรกิจท่องเที่ยวของไทยเป็นองค์ประกอบหลักของรากฐานทางเศรษฐกิจในปัจจุบันของประเทศ และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเติบโตทางเศรษฐกิจในอนาคต ความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเป็นภัยคุกคามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้แก่ เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ภาคใต้ ความไร้เสถียรภาพทางการเมือง อีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ก็คือ ความปลอดภัย เพราะถือเป็นสิ่งสำคัญและสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของประเทศเจ้าบ้าน ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในด้านชีวิตหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ความปลอดภัยที่ควรต้องเริ่มตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงประเทศไทยไปจนถึงวันที่เดินทางกลับไปยังประเทศของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความปลอดภัยของโรงแรมที่มาใช้บริการ นับว่ามีความสำคัญต่อการดำเนิน



ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยป้องกันความเสียหายของชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า และของโรงแรมเองที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่างๆ ได้เป็นอย่างดี หากจะเกิดความเสียหายบ้างจากเหตุสุดวิสัยต่างๆ ก็จะไม่เสียหายมากมายนัก

ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมให้ได้รับความน่าเชื่อถือ และป้องกันเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจโรงแรม ควรจัดให้มีมาตรการด้านความปลอดภัยต่างๆ ของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นกฎระเบียบระบบคีย์การ์ด พนักงานรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด สัญญาณเตือนไฟไหม้ ไฟสำรองฉุกเฉิน คู่มือการปฏิบัติสำหรับเหตุฉุกเฉิน ตู้นิรภัยส่วนตัวในห้องพักแขก ระบบคีย์การ์ดสำหรับการใช้งานลิฟต์โดยสารของลูกค้า ทีมผจญเพลิง เส้นทางอพยพอุปกรณ์ดับเพลิง ฯลฯ

นอกจากมาตรการด้านความปลอดภัยที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีรายละเอียดปลีกย่อยอยู่อีกเป็นจำนวนมากที่ผู้บริหารโรงแรมควรจะศึกษาเพิ่มเติมอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพราะหลายๆ ประการมีการบัญญัติไว้ใช้เป็นกฎหมายในการดำเนินธุรกิจโรงแรมในบ้านเราที่ต้องปฏิบัติตาม และหลายๆ ประการเป็นกฎหมายที่มีการบังคับใช้ในต่างประเทศ แต่ก็มีผลต่อการส่งลูกค้ามาใช้บริการโรงแรมต่างๆ ภายนอกประเทศเหล่านั้นด้วย ยิ่งไปกว่านั้น แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์พัฒนาการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว พ.ศ.2555-2559 ได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินยุทธศาสตร์ในข้อที่ 5.1.5 ว่า ต้องมีการพัฒนาการอำนวยความสะดวก การป้องกัน และการรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว รวมทั้งข้อที่ 5.2.4 ในการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ที่มุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว

ธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หากธุรกิจโรงแรมและที่พักไม่ได้รับการพัฒนาตามมาตรฐาน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็จะไม่สามารถพัฒนาได้ดี

ถนนข้าวสารเป็นถนนที่ตั้งอยู่ในแขวงตลาดยอด เขตพระนคร ที่เชื่อมระหว่างถนนจักรพงษ์ย่านบางลำพู และถนนตะนาว ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าที่สำคัญในเกาะรัตนโกสินทร์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม

จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลายประเทศและชาวไทยเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นแหล่งบันเทิงในยามราตรีที่มีทั้งร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก สถานบันเทิง เป็นต้น

ปัจจุบันถนนข้าวสารมีโรงแรมและที่พักให้เลือกมากมาย โดยเฉพาะเกสต์เฮาส์ ซึ่งมีความหลากหลายทั้งทางด้านราคาและสิ่งอำนวยความสะดวก ขึ้นอยู่กับสภาพและประเภทของห้องพัก ซึ่งการให้บริการด้านต่างๆ ของธุรกิจโรงแรมและที่พัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ จะต้องดำเนินการภายใต้กรอบมาตรฐานและความปลอดภัยที่มีต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ เพราะเมื่อมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต่างๆ ในถนนข้าวสารมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น สิ่งที่จะตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ก็คือ ปัญหาอาชญากรรม โดย กฤษฎาพร ปานโปรง (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษามาตรการการรักษาความปลอดภัยของเจ้าของกิจการที่พำนักบนถนนข้าวสาร พบว่า มาตรการที่เข้าพักของกิจการที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ การใช้พนักงานรักษาความปลอดภัย กล้องโทรทัศน์วงจรปิด จำนวนไฟฟ้าตามหน้าห้อง ทางขึ้น-ลง การติดเหล็กตัดห้องพัก การมีถังดับเพลิงประจำชั้น การอบรมพนักงาน เรื่องการรักษาความปลอดภัย การจัดการลงทะเบียนอย่างละเอียด จำนวนทางเข้าออก และการแจ้งเหตุเมื่อมีเหตุร้าย หรือมีเหตุฉุกเฉิน โดยเจ้าของกิจการส่วนใหญ่ใช้พนักงานในการดูแลรักษาความปลอดภัยแทนการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย

จากเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญในด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยมีความสนใจที่จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยในโรงแรมและที่พัก เนื่องจากที่พักแรม คือ สถานที่ที่นักท่องเที่ยวควรได้รับบริการ เพื่อให้มีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินมากที่สุด โดยจะศึกษาถึงบริบทการจัดการความปลอดภัย ข้อจำกัดด้านบุคลากร ทรัพยากรและความต้องการของผู้เข้าพักชาวต่างชาติต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาให้เป็นแนวทางการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์

ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ให้กับนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาบริบทการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ โดยผู้ประกอบการย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาข้อจำกัดด้านบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้เข้าพักชาวต่างชาติต่อการจัดการความปลอดภัยในเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้ประกอบการและบุคลากรของเกสต์เฮาส์ และการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้อำนวยการเขตพระนคร (ตัวแทนของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ) จำนวน 1 คน ผู้ประกอบการและบุคลากรของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำนวน 9 คน โดยทั้ง 10 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ที่มีความรู้ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญกับประเด็นการศึกษาโดยตรง ดังนั้น จึงเป็นจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่มีความเหมาะสมกับประเด็นการศึกษา (นิศา ชูโต, 2548, น. 180) ผู้เข้าพักเกสต์เฮาส์ชาวต่างชาติ ในย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จากผู้เข้าพักเกสต์เฮาส์ชาวต่างชาติ ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2557 จำนวน 384 ตัวอย่าง จากสูตร Cochran (1953, p. 24)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ (Interview) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ (ผู้อำนวยการเขตพระนคร) และผู้ประกอบการและบุคลากรของเกสต์เฮาส์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับผู้เข้าพักชาวต่างชาติที่ผู้วิจัยสร้าง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ และความต้องการในการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (Interview) จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ (ผู้อำนวยการเขตพระนคร) และผู้ประกอบการและบุคลากรของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ทั้งหมดจำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบ Snow Ball แบบเฉพาะเจาะจง (Purposing Sampling) โดยเริ่มจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐก่อน ต่อจากนั้นจึงให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐเป็นผู้แนะนำผู้ประกอบการเกสต์เฮาส์รายใหญ่ที่สุดย่านถนนข้าวสาร แล้วจึงแนะนำผู้ประกอบการเกสต์เฮาส์ จนครบจำนวนของผู้ให้ข้อมูลหลัก และทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้เข้าพักเกสต์เฮาส์ชาวต่างชาติ ในย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

- 3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ แหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษาดังกล่าว ได้มาจากการค้นคว้าเอกสารหนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือราชการ และเอกสารต่างๆ ของทางราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสาร บทความจากหนังสือ และสื่อสิ่งพิมพ์ออนไลน์ เป็นต้น

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะนำข้อมูลมาถอดรหัส



จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ผู้อำนวยการเขตพระนคร) ผู้ประกอบการและบุคลากรของเกสต์เฮาส์เกี่ยวกับบริบทการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ในปัจจุบัน และข้อจำกัดด้านบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการความปลอดภัยในปัจจุบัน ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจะช่วยตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 บริบทการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์โดยผู้ประกอบการย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน

1) บริบทด้านบุคลากร

1.1 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยในการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์มีไม่เพียงพอเนื่องจากอัตราการจัดจ้างงานจะเป็นต้นทุนของสถานประกอบการเกสต์เฮาส์นั้นๆ ซึ่งความพร้อมด้านต้นทุนในแต่ละแห่งมีข้อจำกัดที่แตกต่างกัน สามารถแยกการจัดการด้านบริบทออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มแรก สถานประกอบการเกสต์เฮาส์ที่มีขนาดเล็กห้องพักไม่เกิน 10 ห้อง การจัดการด้านพนักงานรักษาความปลอดภัยจะมีบ้างเฉพาะบางแห่งโดยส่วนใหญ่ก็จะมีพนักงานรักษาความปลอดภัยเนื่องจากเป็นการเพิ่มต้นทุนในการจัดการ อีกทั้งจำนวน

ห้องมีไม่มาก ผู้ประกอบการสามารถดูแลหรือใช้พนักงานต้อนรับแทนพนักงานรักษาความปลอดภัยได้

กลุ่มที่สอง สถานประกอบการเกสต์เฮาส์ขนาดกลางที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 10 ห้อง แต่ไม่เกิน 30 ห้อง การจัดการด้านพนักงานรักษาความปลอดภัยจะอยู่บริเวณทางเข้า-ออกเกสต์เฮาส์เท่านั้น และประจำตลอด 24 ชั่วโมง โดยจะผลัดเปลี่ยนการทำงานเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. และตั้งแต่เวลา 20.00 น. ถึง 08.00 น. ในวันถัดไป ประกอบกับการตรวจความเรียบร้อยบริเวณรอบๆ เกสต์เฮาส์จะมีทุกๆ ชั่วโมง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับกฎระเบียบของสถานประกอบการแต่ละแห่ง

กลุ่มที่สาม สถานประกอบการเกสต์เฮาส์ที่มีขนาดใหญ่ตั้งแต่ 30 ห้องขึ้นไป แต่ไม่เกิน 100 ห้อง การจัดการด้านพนักงานรักษาความปลอดภัยจะเป็นระบบอย่างชัดเจน ซึ่งจะอยู่ประจำหลายจุด ประกอบกับการตรวจความเรียบร้อยจะมีตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากสถานประกอบการมีขนาดใหญ่ ผู้เข้าพักมีความหลากหลาย ภายในตัวอาคารที่เข้าพักมีการประกอบกิจการอื่นๆ เช่น ร้านอาหาร บริการนวดแผนไทย เป็นต้น ผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญต่อการจัดการความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด

1.2 การจัดการด้านบุคลากรสำหรับการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ สถานประกอบการเกสต์เฮาส์จะเน้นให้พนักงานทุกคนตระหนัก เข้าใจ และช่วยกันสอดส่อง ดูแลเรื่องความปลอดภัย ทั้งนี้ ในส่วนของการจัดการความปลอดภัยด้านบุคลากรได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานของภาครัฐในการตรวจความเรียบร้อย ทั้งช่วงกลางวันและช่วงกลางคืน เช่น สถานีตำรวจนครบาลบางลำโพง สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ตำรวจท่องเที่ยว รวมถึงการจัดการความเรียบร้อยของทางเดินเท้า ความสะอาดของทางเท้า ร้านอาหาร และบริการต่างๆ จากหน่วยงานเทศกิจของสำนักเขตพระนคร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการจัดการการท่องเที่ยว และคุณภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ย่านถนนข้าวสารอย่างชัดเจน ประกอบกับการวางแผนทางในการ

พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังบทสัมภาษณ์เพิ่มเติมของ
รักษาการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพระนคร

2) บริบทด้านกฎระเบียบ

จากผลการสัมภาษณ์ทั้งภาครัฐ และ
ภาคเอกชน ผู้ศึกษาสามารถนำมาวิเคราะห์และตีความ
สรุปผล ดังนี้

2.1 ด้านกฎระเบียบสำหรับการจัดการความ
ปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ มีการวางกฎระเบียบและ
ขั้นตอนในการรับผู้เข้าพัก เพื่อเป็นการป้องกันความ
ปลอดภัยสถานประกอบการเกสต์เฮาส์ และผู้เข้าพัก
มีขั้นตอน ดังนี้

2.1.1) การตรวจสอบผู้เข้าพักโดยการ
ตรวจสอบหนังสือเดินทาง (Passport) พร้อมทั้ง
ถ่ายสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เข้าพักไว้เป็นหลักฐาน

2.1.2) การตรวจสอบกรณีผู้เข้าพัก
นำบุคคลที่ 3 ที่มีใบบุคคลในครอบครัวมาพักด้วย
ทั้งชั่วคราวและค้างคืน สถานประกอบการเกสต์เฮาส์
จะขอตรวจและสำเนาบัตรประชาชนกรณีที่บุคคลที่ 3
เป็นคนไทย สำหรับชาวต่างชาติก็จะขอตรวจและสำเนา
หนังสือเดินทางเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ บางเกสต์เฮาส์ที่ตรวจ
พบว่า บุคคลที่ 3 เป็นสตรีข้ามเพศ เจ้าหน้าที่ของ
เกสต์เฮาส์ก็จะไม่อนุญาตให้ผู้เข้าพักพาเข้าห้องพัก

2.1.3) สถานประกอบการเกสต์เฮาส์
จะไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกที่ไม่ได้มาลงทะเบียน
เข้าพัก (Check In) พร้อมกับผู้เข้าพักเข้าไปห้องพัก
เด็ดขาด หากมีการมาขอพบผู้เข้าพัก พนักงานต้อนรับ
จะให้ติดต่อผ่านโทรศัพท์เท่านั้น

2.1.4) เกสต์เฮาส์มีห้องหรือตู้เก็บ
ของให้ผู้เข้าพักเช่าหรือฝากสิ่งของไว้ในกรณีที่มีการแจ้ง
ออกจากเกสต์เฮาส์ (Check Out) แต่ยังไม่ถึงเวลา
เดินทาง เพื่อเป็นการป้องกันสิ่งของหายหรือการสวมรอย
จากกลุ่มอาชญากรรม

2.2 ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติกรณี
เกิดเหตุฉุกเฉินและหรืออัคคีภัย สถานประกอบการ
เกสต์เฮาส์จะกำหนดข้อปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนสำหรับ
พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรายละเอียด

ค่าเตือนและข้อควรปฏิบัติหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
ดังกล่าวติดไว้ในห้องพักสำหรับผู้เข้าพัก

2.3 บริบทด้านการดำเนินการ

จากผลการสัมภาษณ์ทั้งภาครัฐ และ
ภาคเอกชน ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์และตีความสรุปผล
ดังนี้

2.3.1) การตรวจสอบเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอุปกรณ์ต่าง ๆ ทุกครั้งที่ผู้เข้าพักมีการแจ้งออกจาก
เกสต์เฮาส์ โดยแม่บ้านจะเป็นผู้ตรวจตอบชั้นแรก
หากเกิดการชำรุดก็จะแจ้งต่อหัวหน้าหรือผู้จัดการเพื่อ
ซ่อมแซมหรือตรวจความเสียหายและเปลี่ยนใหม่ในกรณี
ที่ไม่สามารถซ่อมได้

2.3.2) การติดตั้งกล้องวงจรปิด
(CCTV) โดยสามารถแบ่งลักษณะของการติดตั้งกล้องได้
ตามขนาดของประเภทเกสต์เฮาส์ เนื่องจากความพร้อม
งบประมาณและศักยภาพในการจัดการของสถาน
ประกอบการเกสต์เฮาส์มีไม่เท่ากัน ซึ่งแยกรายละเอียดได้
ดังนี้

1) เกสต์เฮาส์ที่มีขนาดเล็ก
หรือเกสต์เฮาส์ที่มีราคาถูก ส่วนใหญ่มีการติดตั้งกล้อง
วงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก ตัวอาคารเท่านั้น บางแห่ง
ก็ไม่ได้มีการติดตั้งเพราะเป็นการลดต้นทุนในการจัดการ

2) เกสต์เฮาส์ที่มีขนาดกลาง
ส่วนใหญ่มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก
บริเวณโดยรอบ ๆ ตัวอาคาร บริเวณระหว่างชั้น และ
แต่ละชั้นที่มีห้องพักและห้องครัว

3) เกสต์เฮาส์ที่มีขนาดใหญ่
ส่วนใหญ่มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้ทุกจุด ทั้งภายใน
ตัวอาคาร และบริเวณรอบนอกตัวอาคาร โดยเฉพาะ
สถานประกอบการที่มีการให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น
ร้านอาหาร ร้านนวดแผนไทย ที่ตั้งอยู่ร่วมภายใน
ตัวอาคารห้องพักด้วย เนื่องจากบุคคลที่เข้ามาในบริเวณ
อาคารที่พักมิได้มีเฉพาะผู้เข้าพักเท่านั้น โดยเฉพาะอย่าง
บริเวณทางขึ้น-ลง และเข้า-ออกห้องพักนั้น จะมี
เจ้าหน้าที่และพนักงานอยู่ประจำหลายคน

2.3.3) การจัดการด้านอัคคีภัยสถาน
ประกอบการเกสต์เฮาส์ให้ความสำคัญต่อการจัดเตรียม



ความพร้อมสำหรับอุปกรณ์ที่จำเป็น การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ตามจุดต่าง ๆ ไว้ใช้ดับเพลิงในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ตามกรอบข้อปฏิบัติ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร อีกทั้งยังตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่ตลอดเวลาโดยฝ่ายช่างประจำสถานประกอบการเอง สำหรับเกสต์เฮาส์ที่มีขนาดเล็กให้ความสำคัญกับอุปกรณ์เหล่านี้เช่นเดียวกัน ซึ่งจะติดตั้งไว้บริเวณที่เห็นได้ชัดเจนสะดวกต่อการใช้งานจริงเมื่อเกิดเหตุ

2.3.4) การสร้างสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับเพลิงไหม้ สำหรับเกสต์เฮาส์ที่มีขนาดกลางและขนาดใหญ่ เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และนำไปใช้หากเกิดเหตุการณ์ขึ้นจริง พนักงานมีการปฏิบัติอย่างไรเพื่อความปลอดภัยของตนเอง และแนะนำให้กับผู้เข้าพัก

นอกจากนี้ สถานประกอบการเกสต์เฮาส์ต้องส่งพนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมด้านการป้องกันภัย ทั้งภัยจากอาชญากรรม ภัยจากเหตุทะเลาะวิวาท ภัยจากอัคคีภัย และภัยอื่น ๆ ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานเขตพระนครร่วมกับกรุงเทพมหานคร สถานีตำรวจนครบาลบางเลี้ยว สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม และสถานประกอบการเกสต์เฮาส์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยทุกเดือนมีการจัดการประชุมของสมาคมโรงแรมย่านถนนข้าวสารเพื่อปรึกษาหารือและหาข้อตกลงร่วมกันสำหรับการจัดการแก้ไขปัญหาและแนวทางในการจัดการความปลอดภัย โดยจากผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเกสต์เฮาส์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้เข้าพักเป็นหลักสำคัญอันดับแรก เพื่อการบอกต่อภาพลักษณ์ของเกสต์เฮาส์และลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวย่านถนนข้าวสาร ถึงความประทับใจ ความเอาใจใส่จากภาครัฐและภาคเอกชนในการกลับมาเที่ยวซ้ำ และชักชวนการมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

2.4 บริบทด้านการจัดการความปลอดภัยในปัจจุบัน

จากผลการสัมภาษณ์ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ศึกษาสามารถนำมาวิเคราะห์และตีความสรุปผล ดังนี้

1) การจัดการความปลอดภัยที่สถานประกอบการเกสต์เฮาส์ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มีการดำเนินการตามกรอบของการควบคุมจากหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ ในส่วนของสถานประกอบการเกสต์เฮาส์ให้ความสำคัญเพิ่มเติมในส่วนของการความเอาใจใส่ผู้เข้าพัก ในการสร้างแรงจูงใจของผู้เข้าพักในการตัดสินใจเลือกที่พัก โดยจะเน้นการให้บริการด้วยใจ (Service Mind) เพื่อสร้างความประทับใจแรกเริ่มต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้ลูกค้า อย่างไรก็ตาม สถานประกอบการเองก็จะคัดกรองผู้เข้าพักด้วยเช่นกัน

2) การจัดการในมิติของความปลอดภัยในมุมมองของผู้ประกอบการเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสารมองว่า เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการของแต่ละสถานประกอบการซึ่งจะก่อให้เกิดความแตกต่างของแต่ละแห่งอย่างชัดเจน เนื่องด้วยขนาดของเกสต์เฮาส์ราคาห้องพัก และบริการอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้การจัดการความปลอดภัยแม้จะมีความแตกต่าง แต่ก็ตั้งอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน อาทิเช่น การตรวจคัดกรองผู้เข้าพัก การติดตั้งกล้องวงจรปิด การให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

3) การจัดการความปลอดภัยของสถานประกอบการเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร ในภาพรวมจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ พบว่า มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้เข้าพักดูแลทั้งในส่วนของนักท่องเที่ยวทั่วไปและผู้เข้าพัก ซึ่งสถานประกอบการเกสต์เฮาส์ที่เข้าร่วมแต่ละแห่งจะส่งพนักงานของตนเข้าร่วมเป็นสมาชิก มีการตรวจตราบริเวณย่านถนนข้าวสาร ซึ่งมีการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถานประกอบการเกสต์เฮาส์และสถานประกอบการธุรกิจบริการด้านอื่น ๆ ที่ตระหนักและเห็นความสำคัญถึงความปลอดภัยของตนเองและผู้เข้าพัก โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานเขตพระนครและกรุงเทพมหานครด้วยเช่นกัน

สรุปได้ว่า บริบทการจัดการความปลอดภัยในปัจจุบันสำหรับเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร มีการดำเนินการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (สถานประกอบการเกสต์เฮาส์) ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งวิธีการควบคุม การจัดตั้งกลุ่ม

เนื่องจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเอง มีเป้าหมายเดียวกัน คือ การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและมีชื่อเสียงระดับโลก ดังนั้น ภาพลักษณ์ที่ดีด้านต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ แม้การจัดการจะยังคงไม่ประสบความสำเร็จอย่างเต็มที่ แต่ก็สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวและผู้ที่เคยมาเยือนถนนข้าวสารกลับมาเที่ยวและใช้บริการอีกครั้ง

2. ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
ข้อจำกัดด้านบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

1) ข้อจำกัดด้านความรู้

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของบุคลากรหรือพนักงานเกสต์เฮาส์ ยังเป็นข้อจำกัดต่อการปฏิบัติเนื่องจากขาดแคลนในเรื่องของจำนวนของบุคลากรหรือพนักงาน ประกอบกับยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัย โดยเฉพาะความชำนาญเฉพาะด้าน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพราะสถานประกอบการเกสต์เฮาส์เองไม่สามารถส่งบุคลากรหรือพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมได้ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกสต์เฮาส์ที่มีขนาดเล็กจะขาดบุคลากรหรือพนักงานด้านความปลอดภัยอย่างชัดเจน

2) ข้อจำกัดด้านทักษะ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

1) ข้อจำกัดด้านทักษะมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเกสต์เฮาส์ที่มีขนาดเล็กและขนาดกลางบางแห่ง ขาดบุคลากรหรือพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง ดังนั้นเมื่อต้องปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงก็จะทำให้การจัดการด้านความปลอดภัยไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2) ข้อจำกัดด้านทักษะของบุคลากรหรือพนักงานใหม่ที่ยังไม่เข้าใจกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน สถานประกอบการเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่จะเลือกหรือคัดสรรบุคลากรหรือพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อน เพื่อให้บริการสำหรับผู้เข้าพักได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ข้อจำกัดด้านทัศนคติ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ข้อจำกัดด้านทัศนคติในการจัดการความปลอดภัยของบุคลากรหรือพนักงาน มีข้อจำกัดต่อการปฏิบัติงานบ้างเล็กน้อย แต่ก็ไม่เป็นปัญหาใหญ่ เนื่องจากการจัดการความปลอดภัยเป็นลักษณะของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากอันตรายภายนอก บุคลากรหรือพนักงานจะต้องเกิดความรู้ความเข้าใจโดยอาศัยความชำนาญเข้าจัดการปัญหาให้มีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3
ความพึงพอใจและความต้องการของผู้เข้าพักชาวต่างชาติต่อการจัดการความปลอดภัยในเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

1) ผลสรุปข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

จากผลการศึกษาผู้เข้าพักในเกสต์เฮาส์ชาวต่างชาติ ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน พบว่า ผู้เข้าพักส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้าพักส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.40 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีปยุโรป คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 26.30 และทวีปออสเตรเลียและหรือนิวซีแลนด์ คิดเป็นร้อยละ 14.6 ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วงมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมาอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 26.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมาอยู่ในระดับอาชีวศึกษาและหรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 28.40 อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.80 ตามลำดับ

ผู้เข้าพักส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้าพักในเกสต์เฮาส์เฉลี่ย 4 คืน โดยผู้เข้าพักส่วนใหญ่เข้าพักในเกสต์เฮาส์ระหว่าง 3-4 คืน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมา 4-5 คืน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับเกสต์เฮาส์จากสื่อ



อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 65.90 รองลงมารับรู้จากหนังสือหรือนิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 19.00 รับรู้จากวิทยุหรือโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 7.03 รับรู้จากแผ่นพับหรือใบปลิวโฆษณาจากบริษัทที่เย็บคิดเป็นร้อยละ 6.25 และรู้จากการบอกเล่าปากต่อปาก คิดเป็นร้อยละ 1.82 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการเลือกเกสต์เฮาส์เนื่องจากราคาถูก คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา ความสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 29.70 มีความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 10.42 และการกลับมาใช้บริการซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 3.88 ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบริเวณทางเข้าของเกสต์เฮาส์ ด้านรักษาความปลอดภัย ด้านโครงสร้างและสถานที่ ด้านห้องพักและห้องน้ำ ด้านการเตือนภัย และด้านชีวิตและทรัพย์สิน เมื่อพิจารณาภาพรวมของความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่ามีความพึงพอใจต่อการจัดการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 โดยความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อแยกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเตือนภัยมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น มีระดับของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ด้านรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ด้านบริเวณทางเข้าของเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ด้านชีวิตและทรัพย์สินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.951 และด้านห้องพักและห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 ตามลำดับ

ทั้งนี้ จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าพักที่แตกต่างกันส่งผลต่อความ

พึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่าผู้เข้าพักที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุป คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าพักไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

3) ความต้องการในการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาความต้องการในการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบริเวณทางเข้าของเกสต์เฮาส์ ด้านรักษาความปลอดภัย ด้านโครงสร้างและสถานที่ ด้านห้องพักและห้องน้ำ ด้านการเตือนภัย และด้านชีวิตและทรัพย์สิน เมื่อพิจารณาภาพรวมของความต้องการต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่ามีความต้องการต่อการจัดการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 โดยความต้องการต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อแยกความต้องการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเตือนภัยมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น มีระดับของความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 รองลงมา คือ ด้านบริเวณทางเข้าของเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ด้านชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ด้านโครงสร้างและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ด้านรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 และด้านห้องพักและห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาพิจารณาประกอบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ในย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

บริบทการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์โดยผู้ประกอบการย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน

1) บริบทด้านบุคลากร มีจำนวนบุคลากรในการจัดการความปลอดภัยไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัย แต่ด้วยปัจจัยทางด้านต้นทุนของการจัดการจึงต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น องค์กรจะต้องบริหารจัดการและพัฒนาเพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพที่ดีที่สุด ผู้บริหารองค์กรจะต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถจัดการแก้ปัญหาเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว โดยอาจมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการจัดการความปลอดภัยให้มีความกระตือรือร้น มีความเป็นผู้นำและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

2) บริบทด้านระเบียบปฏิบัติ มีกฎระเบียบปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน แต่เพื่อเพิ่มความเอาใจใส่ผู้เข้าพัก เกสต์เฮาส์แต่ละแห่งก็จะเพิ่มรายละเอียดของกฎระเบียบเพิ่มเติม มาตรฐานการให้บริการบางครั้งต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎระเบียบและข้อปฏิบัติร่วมกัน ทั้งผู้เข้าพักและพนักงานเอง เพื่อให้การจัดการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งโดยรวมเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทเกสต์เฮาส์ เนื่องจากเกสต์เฮาส์เป็นธุรกิจบริการที่พัก การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการให้เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

3) บริบทด้านการดำเนินการ มีการดำเนินงานตรวจสอบและให้ความสนใจเป็นลำดับแรก ทั้งการตรวจสอบอุปกรณ์การติดตั้งกล้องวงจรปิด การจัดฝึกอบรม รวมไปถึงการจัดตั้งคณะกรรมการ

ตรวจสอบ ดูแล และหาแนวทางแก้ไขปัญหาก็อีกทั้ง มีความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีหลายประการ ซึ่งความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่มีธุรกิจการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงมากที่สุด ได้แก่ การป้องกันและระมัดระวังตน เพื่อมิให้ได้รับอันตรายในด้านต่างๆ การกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือและให้บริการด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวและนอกจากในเรื่องความปลอดภัยแล้ว

4) บริบทด้านการจัดการความปลอดภัยในปัจจุบัน มีการดำเนินงานตามกรอบของการควบคุมจากภาครัฐ หน่วยงานหลัก คือ สำนักงานเขตพระนคร โดยได้รับการตรวจความเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ การจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ภาครัฐผลักดันให้เป็นอุตสาหกรรมหลักที่ได้รับการส่งเสริมทั้งนโยบาย ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของการพัฒนา ดังนั้น ความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่สำคัญต่อภาพลักษณ์ที่จะเกิดขึ้นทั้งความปลอดภัยจากการเดินทาง ความปลอดภัยจากแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยในที่พักผ่อน เป็นปัจจัยสำคัญที่ภาครัฐและภาคเอกชนต้องให้ความสำคัญในการจัดการ เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสอดคล้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

ข้อจำกัดด้านบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

1) ข้อจำกัดด้านความรู้ มีข้อจำกัดด้านความรู้ทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ อีกทั้งบุคลากรและพนักงานทุกคนไม่สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ทั้งหมด ดังนั้น การบริหารและจัดการงานทุกประเภทต้องอาศัยความรู้จากตัวบุคคลที่ได้รับการปลูกฝังผ่านระบบความคิดออกมาสู่การปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอน โดยอาศัยข้อมูลและ



สารสนเทศที่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มงานด้านบริการต้องมีระบบการจัดการความรู้ในการสร้างแรงจูงใจให้สนองตอบต่อความต้องการของผู้เข้าพักด้วยใจบนพื้นฐานของข้อมูลและสารสนเทศที่มากเพียงพอต่อการให้บริการ

2) ข้อจำกัดด้านทักษะของบุคลากรและพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในทางทฤษฎีหลักการปฏิบัติและการปฏิบัติ จึงต้องอาศัยประสบการณ์ส่วนบุคคลเป็นหลัก สะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะของบุคคลในการทำงาน

3) ข้อจำกัดด้านทัศนคติ ต้องมีจิตสาธารณะและความเอาใจใส่ส่วนบุคคลต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการบริการต้องอาศัยทัศนคติที่ดีของพนักงาน

ความพึงพอใจและความต้องการของผู้เข้าพักชาวต่างชาติต่อการจัดการความปลอดภัยในเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ผู้เข้าพักส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้าพักในเกสต์เฮ้าส์เฉลี่ย 4 คืน โดยผู้เข้าพักส่วนใหญ่เข้าพักในเกสต์เฮ้าส์ ระหว่าง 3-4 คืน ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับเกสต์เฮ้าส์จากสื่ออินเทอร์เน็ต รองลงมาได้รับจากหนังสือและหรือนิตยสาร รับรู้จากวิทยุและหรือโทรทัศน์ รับรู้จากแผ่นพับและหรือใบปลิว โฆษณาจากบริษัทนำเที่ยว และรู้จากการบอกเล่าปากต่อปาก และส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการเลือกเกสต์เฮ้าส์เนื่องจากความสะดวกสบาย รองลงมา ราคาถูก มีความปลอดภัย และการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยแรงจูงใจและอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ราคาของสถานที่พักแรม นักท่องเที่ยวจะพิจารณาจากราคาให้เช่าเมื่อเทียบกับคุณภาพ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว สถานที่พักแรมสะอาดและการให้การต้อนรับของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ถนนข้าวสารยังเต็มไปด้วยผับ บาร์ ร้านอาหาร ร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งกิจกรรมบันเทิงยามค่ำคืนที่รวบรวมบรรดานักท่องเที่ยวหลากหลายชาติ หลายภาษาไว้ด้วยกันอันเป็นโอกาสอันดีที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้เก็บเกี่ยวประสบการณ์ชีวิต

2) ความพึงพอใจของผู้เข้าพักชาวต่างชาติต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร

กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานครด้านการเตือนภัยมากกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างและสถานที่ ด้านรักษาความปลอดภัย ด้านบริเวณทางเข้าของเกสต์เฮ้าส์ ด้านชีวิตและทรัพย์สิน และด้านห้องพักและห้องน้ำ

3) ความต้องการของผู้เข้าพักชาวต่างชาติต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร มีความต้องการต่อการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการต่อการจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮ้าส์ ด้านการเตือนภัยมากกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ด้านบริเวณทางเข้าของเกสต์เฮ้าส์ ด้านชีวิตและทรัพย์สิน ด้านโครงสร้างและสถานที่ ด้านรักษาความปลอดภัย และด้านห้องพักและห้องน้ำ ในภาพรวมผู้เข้าพักมีความต้องการในการจัดการความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ซึ่งการให้ความสำคัญกับชีวิตและทรัพย์สินเป็นสิ่งสำคัญและผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงเป็นลำดับแรก ซึ่งความต้องการในการจัดการความปลอดภัย ที่พักแรมตามสถานที่ท่องเที่ยวก็จะเป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวและพึงจะได้รับจากการเข้ารับบริการทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการจัดการความปลอดภัยในเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่มีผลต่อความต้องการจัดการด้านความปลอดภัยในเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความต้องการด้านการจัดการความปลอดภัยในเกสต์เฮ้าส์ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีวศึกษา/อนุปริญญา และมัธยมศึกษา ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

เอกสารอ้างอิง

จากผลการศึกษา เรื่อง การจัดการความปลอดภัยของเกสต์เฮาส์ในย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานครนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะโดยทั้งผู้ประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้มีความร่วมมือในการตรวจสอบปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานการให้บริการของเกสต์เฮาส์ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้เข้าพักอย่างสม่ำเสมอ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่ใช้ร่วมกันอย่างเคร่งครัด รวมทั้งการจัดฝึกอบรมพนักงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแลเรื่องความปลอดภัยของที่พักและนักท่องเที่ยวให้มีความรู้ความสามารถและความพร้อมในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวหากเกิดเหตุฉุกเฉิน และควรมีการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงของปัญหาที่มีผลต่อการจัดการความปลอดภัยในเกสต์เฮาส์ และการบริหารความเสี่ยง ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการลดปัญหาด้านความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดจากความเสี่ยงนั้นๆ ได้

กฤษฎาพร ปานโปรง. (2544). *มาตรการการรักษาความปลอดภัยของเจ้าของกิจการที่พักย่านถนนข้าวสาร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557). รายงานศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว 2556. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว 2556

นิตา ชูโต. (2548). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.

อัญชรา ศรีพงษ์. (2553). *พฤติกรรมและการเลือกและความพึงพอใจของผู้มาพักแรมที่มีต่อการบริหารจัดการเกสต์เฮาส์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.