

แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย  
สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย

โดย

พลตรี พจน์ เฟื่องฟู

ผู้ทรงคุณวุฒิสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร  
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรไทย รุ่นที่ ๕๘  
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐

## บทคัดย่อ

เรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว  
ชาวต่างชาติประเทศไทย

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย พลตรี พจน์ เฟื่องฟู

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๘

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เป็นอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายรับให้กับประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญที่ก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างโอกาสทางอาชีพและช่องทางการจ้างงานของประเทศไทยอย่างมากอีกด้วย ดังนั้น ความปลอดภัยภายในประเทศจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อทั้งการตัดสินใจก่อนการเดินทางและความพึงพอใจในระหว่างและหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้วิจัยจึงได้ศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า มีความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ ระดับมาก ปานกลาง และน้อย เรียงลำดับดังนี้ (มาก) ปัญหาจากการคมนาคมขนส่ง ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชน ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึกและปัญหาการบริการของภัตตาคารร้านอาหาร (ปานกลาง) ปัญหาด้านอาชญากรรม ปัญหาจากการหลงทาง ปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ปัญหาการบริการของสถานที่พักผ่อน (น้อย) ปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวและกิจกรรมแบบต่างๆ ปัญหาจากภัยธรรมชาติ ปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากพืชและสัตว์ และรูปแบบการรักษาความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ คนหรือทีมงาน ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า การทำงานให้ประสบความสำเร็จนอกจากจะมีระบบมีขั้นตอนในการทำงานที่ดีแล้ว จะต้องต้องมีผู้ปฏิบัติที่มีความรู้ความเข้าใจในงานนั้น โดยการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปในการรักษาความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรม การจดจำตำหนิรูปพรรณคนร้าย การแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แนวทางปฏิบัติรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของชุมชนและ ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว ที่นักวิจัยค้นพบ พร้อมกับวิธีการป้องกัน วิธีการแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้ทีมงานช่วยกัน

วางแผน ช่วยกันทำ ช่วยกันปรับปรุงพัฒนางาน โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรึกษาหารือและพึ่งพาอาศัยกัน และยังพบว่ากรณีที่ทีมรักษาความปลอดภัยมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ ร่วมรับรู้ ยอมรับ และลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการของระบบ จะนำไปสู่การทำงานที่เข้มแข็งมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายซึ่งบุคคลเดียวไม่สามารถทำได้

## คำนำ

การศึกษาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย สืบเนื่องมาจาก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายรับให้กับประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญที่ก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างโอกาสทางอาชีพและช่องทางการจ้างงานของประเทศไทยอย่างมากอีกด้วย ดังนั้น ความปลอดภัยภายในประเทศจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนการเดินทางและความพึงพอใจในระหว่างและหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

ผลการวิจัยจากการศึกษาสามารถเป็นแนวทางพัฒนา การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย และยังสามารถนำไปเป็นตัวอย่างหรือกรณีศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนได้ต่อไป

พลตรี

(พจน์ เฟื่องฟู)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๕

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
วิธีดำเนินการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
<b>บทที่ ๒ แนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๖</b>
การท่องเที่ยวกับการพัฒนาประเทศไทย	๖
ความปลอดภัยกับการท่องเที่ยว	๕
ความหมายของความปลอดภัย	๑๑
ความปลอดภัยและความมั่นคงในการท่องเที่ยว	๑๓
ความสำคัญของความปลอดภัยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	๑๓
ความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว	๑๖
การจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว	๑๕
การจัดการความปลอดภัยขององค์กรการระหว่างประเทศ	๒๒
หลักการจัดการความปลอดภัยขององค์กรการท่องเที่ยว	๒๓
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๒

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ ๓</b> วิธีการดำเนินการวิจัย	๓๖
ขั้นตอนของการวิจัย	๓๖
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๗
เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง	๓๗
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๘
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๓๘
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๙
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล	๓๙
<b>บทที่ ๔</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๐
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย	๔๐
<b>บทที่ ๕</b> สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๕๒
สรุป	๕๓
อภิปราย	๕๔
ข้อเสนอแนะ	๕๖
<b>บรรณานุกรม</b>	๕๗
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b>	๖๐

## สารบัญแผนภาพ

ตารางที่		หน้า
๒-๑	วิวัฒนาการของการท่องเที่ยวมวลชนและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๑๔
๒-๒	ขอบเขตหน้าที่ของหน่วยงานระดับต่างๆ ในการดูแลความปลอดภัย	๒๐
๔-๑	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ	๔๑
๔-๒	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	๔๒
๔-๓	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวที่เป็นปัญหาในภาพรวม	๔๒
๔-๔	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับด้านอาชญากรรมที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๔
๔-๕	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับด้านปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวและกิจกรรมแบบต่างๆ ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๔
๔-๖	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่เกิดจากภัยธรรมชาติเป็นปัญหาในการท่องเที่ยว ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๕
๔-๗	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่เกิดจากการหลงทางที่เป็นปัญหาในการท่องเที่ยว ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๕
๔-๘	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่เกิดจากปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากพืชและสัตว์ที่เป็นปัญหาในการท่องเที่ยวที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๖
๔-๙	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่เกิดจากปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพ ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๖
๔-๑๐	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่เกิดจากปัญหาจากการคมนาคมขนส่งที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๗
๔-๑๑	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชนที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๘
๔-๑๒	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึกที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๘

## สารบัญแนภาพ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔-๑๓	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาการบริการของสถานที่พักแรมที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๕
๔-๑๔	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาการบริการของภัตตาคารร้านอาหารที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว	๔๕



## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒-๑	รายรับจากการท่องเที่ยว (พินล์้านบาท) และ สัดส่วนรายรับ จากการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ	๓
๒-๒	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และสัดส่วนรายได้จากนักท่องเที่ยว เทียบกับมูลค่าการส่งออกรวม	๘
๒-๓	จำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการเดินทาง และสัดส่วนเมื่อเทียบกับการจ้างงานทั้งประเทศ	๘
๒-๔	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยมาสโลว์	๑๐
๒-๕	ผลการจัดลำดับขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี ๒๐๑๕	๑๑
๒-๖	แหล่งความเสี่ยงของความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในภาคการท่องเที่ยว	๑๗
๒-๗	เหตุการณ์ความมั่นคง ผลกระทบ และการตอบสนองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๕
๒-๘	แนวทางการส่งเสริมความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว	๒๓

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายรับให้กับประเทศไทยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ ๓๘ ต่อปีในรอบ ๒๐ ปี ที่ผ่านมา จาก ๑๔๕,๒๑๑ ล้านบาท ในปี พ.ศ.๒๕๓๗ เป็น ๑,๒๐๗,๑๔๕.๘๒ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ (คำนวณจากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว) สภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (WTTC) ได้ประมาณการว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ประเทศไทย จะมีรายรับจากนักท่องเที่ยวสูงเกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ ๑๒ ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติของประเทศไทย การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญที่ก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจของ ประเทศ โดยในรอบ ๒๐ ปีที่ผ่านมาจำนวนนักท่องเที่ยวมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ ๑๗.๓๕ ต่อปี (จาก ๖,๑๖๖,๔๕๖ คนในปี พ.ศ.๒๕๓๗ เป็น ๒๖,๕๔๖,๗๒๕ คนในปี พ.ศ.๒๕๕๖) ในขณะที่ค่าใช้จ่ายต่อหัวของ นักท่องเที่ยวมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑.๕๔ ต่อปี (จาก ๓,๓๗๓ บาทต่อคน ในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ เป็น ๔,๖๑๖.๔๕ บาทต่อคน ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖) สภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (WTTC) ได้ประมาณการว่าในปี พ.ศ.๒๕๖๘ ประเทศไทยจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ คน สร้างรายรับให้กับประเทศคิดเป็นร้อยละ ๑๗ ของมูลค่าส่งออกรวมของประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นแหล่งสร้างโอกาสทางอาชีพ และการจ้างงานที่สำคัญให้กับกำลัง แรงงานของประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการเดินทางมีการจ้าง แรงงานประมาณ ๒.๒ ล้านคน นับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีการจ้างแรงงานสูงรองจากภาคการเกษตร สภาการ เดินทางและการท่องเที่ยวโลก (WTTC) ได้ประมาณการว่าในปี พ.ศ.๒๕๖๘ ประเทศไทยจะมีจำนวนแรงงานทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการเดินทางรวม ๓.๕ ล้านคน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘.๕ ของการจ้างงานทั้งหมดในประเทศ เมื่อเปรียบเทียบการขนาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศอื่น ๆ ในโลก โดยจากสถิติของธนาคารโลกในปี พ.ศ.๒๕๕๖ ประเทศไทย มีรายรับจากนักท่องเที่ยวต่างชาติในลำดับที่ ๕ (๔๖.๐๔๒ ล้านเหรียญ สหรัฐ) และมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลำดับที่ ๑๐ (๒๖.๕๔๗ ล้านราย) เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ข้อมูล

ดังกล่าวเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทย มีศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับโลก ประเด็นปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงตาม วิวัฒนาการของการท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ (Mass Tourism) ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญได้แก่ ๑. การท่องเที่ยวไม่ใช่กิจกรรมที่จำกัดแค่เฉพาะกลุ่มชนชั้นสูงอีกต่อไป แต่ชนชั้นกลางก็สามารถท่องเที่ยวได้ โดยเป็นผลมาจากสถานภาพทางการเงินที่ดีขึ้นและการมีเวลาว่างมากขึ้น ๒. การท่องเที่ยวครอบคลุมประเทศในหลายภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นประเทศพัฒนาแล้วหรือประเทศโลกที่สาม ๓. การพัฒนาอย่างรวดเร็วของระบบคมนาคมทำให้มีการเดินทางกันมากขึ้น นอกจากนี้ปัญหาทางการเมืองก็เป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงเช่นกัน

ความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนการเดินทางและความพึงพอใจระหว่างและหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากจุดเริ่มต้นของการตัดสินใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเดินทางท่องเที่ยวคือเพื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ ที่ไม่เคยได้รับมาก่อน เมื่อวางแผนเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจึงต้องเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าเชิงประสบการณ์ที่ตนจะได้รับ ราคา และความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนไม่มีความคุ้นเคย นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ย่อมเป็นกลุ่มที่มีฐานะและไม่มีความลำบากในการใช้ชีวิตประจำวัน ความต้องการขั้นต่ำในลำดับถัดมาของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงเป็นด้านความมั่นคงในชีวิตและปลอดภัยในทรัพย์สินของตน ซึ่งหากแหล่งท่องเที่ยวไม่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ให้กับนักท่องเที่ยวได้ นักท่องเที่ยวย่อมไม่ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวหรือไม่ประทับใจต่อแหล่งท่องเที่ยวแม้ว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวจะดีเพียงใดก็ตาม ดังนั้นความปลอดภัยจึงเป็นองค์ประกอบที่แหล่งท่องเที่ยวต้องให้ความสำคัญในการบริหารและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ จัดทำขึ้นภายใต้แนวคิดที่สำคัญ ทั้งแนวคิดการจัดการความเสี่ยงและแนวคิดการจัดการคุณภาพซึ่งแนวคิดการจัดการความเสี่ยงจะให้ความสำคัญกับการระบุประเภทของภัยที่เกิดขึ้น สาเหตุของการเกิดภัยนั้น ๆ โอกาสหรือความเป็นไปได้ของการเกิดภัย ผลกระทบจากการเกิดภัยทั้งในด้านความเป็นไปได้ที่จะได้รับผลกระทบและขนาดของผลกระทบที่เกิดขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
๒. เพื่อศึกษาความคุ้มครองความปลอดภัย จากภัยอาชญากรรมและการหลอกลวง  
อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
๓. เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว  
ต่างชาติในประเทศไทย

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาประกอบด้วย การสำรวจปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับ  
นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก เพื่อนำมาสร้างรูปแบบการรักษา  
ความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ ๑ ในการหาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ภาษาอังกฤษ  
เป็นภาษาหลัก และผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ช่วงที่ ๒ ในการสร้างรูปแบบการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ  
ประชากรคือ ผู้วิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ๕ คน

ช่วงที่ ๓ ในการประเมินทบทวนรูปแบบ ประชากรคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้  
ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ขอบเขตด้านตัวแปร

ช่วงที่ ๑ ตัวแปรที่ศึกษา คือ บริบทของนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษา  
หลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ช่วงที่ ๒ ตัวแปรต้น ปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้  
ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา เพื่อหารูปแบบในการรักษาความปลอดภัย  
สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานคร  
และปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

๑. ขั้นตอนของการวิจัย
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### ขั้นตอนของการวิจัย

**ช่วงที่ ๑** ศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีขั้นตอนดังนี้

๑. ศึกษาบริบทของพื้นที่
๒. ศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว
๓. ศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วม
๔. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม
๕. สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โครงสร้างภาษา และระเบียบวิธีวิจัย
๖. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ
๗. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลเพื่อหาปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวสำหรับชาวต่างชาติ
๘. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บมาได้มาวิเคราะห์หารายละเอียดของปัญหา

**ช่วงที่ ๒** ร่างรูปแบบในการรักษาความปลอดภัย มีขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษามาตรการรักษาความปลอดภัย
๒. ศึกษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ
๓. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. ผู้วิจัยร่างรูปแบบในการรักษาความปลอดภัย
๕. นำรูปแบบการรักษาความปลอดภัยที่ร่างขึ้นจัดประชุมสนทนา โดยผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นรับรองร่างรูปแบบการรักษาความปลอดภัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

**ช่วงที่ ๑** ในการศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยใช้แบบสอบถามแบบมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ แบ่งข้อคำถามออกเป็น ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นสาเหตุของความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

**ช่วงที่ ๒** วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

๑. ทำให้ทราบระบบการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทยมีศักยภาพในระดับสากลและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความมั่นใจต่อความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย

๒. ทำให้ทราบถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากภัยอาชญากรรมและการหลอกลวงอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ทำให้ทราบถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรมเมื่อประสบกับภัย

## บทที่ ๒

### แนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

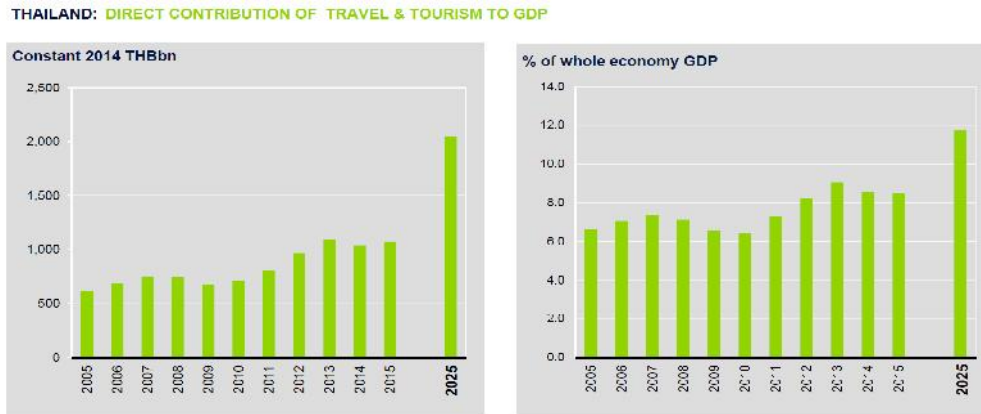
ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกำหนดสาระสำคัญ เป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

๑. การท่องเที่ยวกับการพัฒนาประเทศไทย
๒. ความปลอดภัยกับการท่องเที่ยว
๓. ความหมายของความปลอดภัย
๔. ความปลอดภัยและความมั่นคงในการท่องเที่ยว
๕. ความสำคัญของความปลอดภัยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
๖. ความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว
๗. การจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว
๘. การจัดการความปลอดภัยขององค์การระหว่างประเทศ
๙. หลักการจัดการความปลอดภัยขององค์การการท่องเที่ยว
๑๐. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การท่องเที่ยวกับการพัฒนาประเทศไทย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายรับให้กับประเทศไทยเพิ่มขึ้นเฉลี่ย ร้อยละ ๓๘ ต่อปี ในรอบ ๒๐ ปี ที่ผ่านมา จาก ๑๔๕,๒๑๑ ล้านบาท ในปี พ.ศ.๒๕๓๗ เป็น ๑,๒๐๗,๑๔๕.๘๒ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ (คำนวณจากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว) สภาการเดินทาง และการท่องเที่ยวโลก(WTTC) ได้ประมาณการว่าในปี พ.ศ.๒๕๖๘ ประเทศไทยจะมีรายรับ จากนักท่องเที่ยวสูงเกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ ๑๒ ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติของประเทศไทย ดังภาพแผนที่ ๑-๑

แผนภาพที่ ๒-๑ : รายรับจากการท่องเที่ยว (พันล้านบาท) และ สัดส่วนรายรับจากการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ



ที่มา : World Travel and Tourism Council, 2015

การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญที่ก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยในรอบ ๒๐ ปีที่ผ่านมาจำนวนนักท่องเที่ยวมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ ๑๗.๓๕ ต่อปี (จาก ๖,๑๖๖,๔๕๖ คนในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ เป็น ๒๖,๕๔๖,๗๒๕ คนในปี พ.ศ.๒๕๕๖) ในขณะที่ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑.๕๔ ต่อปี (จาก ๓,๓๗๓ บาทต่อคน ในปี พ.ศ.๒๕๓๗ เป็น ๔,๖๑๖.๔๕ บาทต่อคน ในปี พ.ศ.๒๕๕๖) สถานการณ์เดินทางและการท่องเที่ยวโลก (WTTC) ได้ประมาณการว่า ในปี พ.ศ.๒๕๖๘ ประเทศไทย จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ คน สร้างรายรับให้กับ ประเทศคิดเป็นร้อยละ ๑๗ ของมูลค่าส่งออกรวมของประเทศไทยดังแผนภาพที่ ๑-๒



แผนภาพที่ ๒-๒ : จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และสัดส่วนรายได้จากนักท่องเที่ยวเทียบกับมูลค่าการส่งออกรวม

THAILAND: VISITOR EXPORTS AND INTERNATIONAL TOURIST ARRIVALS

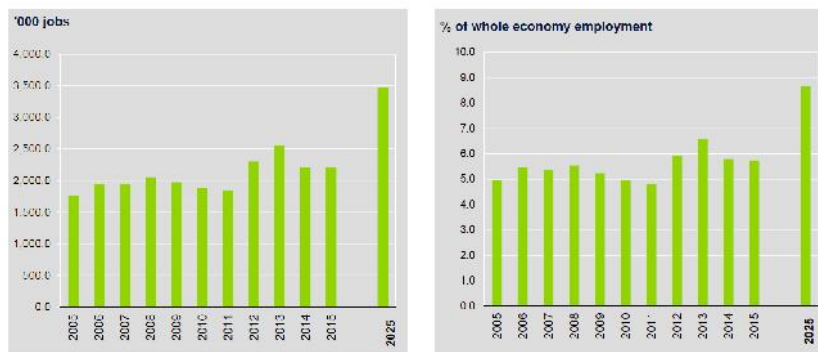


ที่มา : World Travel and Tourism Council, 2015

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างโอกาสทางอาชีพและการจ้างงานที่สำคัญให้กับกำลังแรงงานของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการเดินทางมีการจ้างแรงงานประมาณ ๒.๒ ล้านคน นับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีการจ้างแรงงานสูงรองจากภาคการเกษตร สภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (WTTC) ได้ประมาณการว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ประเทศไทยจะมีจำนวนแรงงานทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการเดินทางรวม ๓.๕ ล้านคน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘.๕ ของการจ้างงานทั้งหมดในประเทศ

แผนภาพที่ ๒-๓ : จำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการเดินทาง และสัดส่วนเมื่อเทียบกับการจ้างงานทั้งประเทศ

THAILAND: DIRECT CONTRIBUTION OF TRAVEL & TOURISM TO EMPLOYMENT



ที่มา : World Travel and Tourism Council, 2015

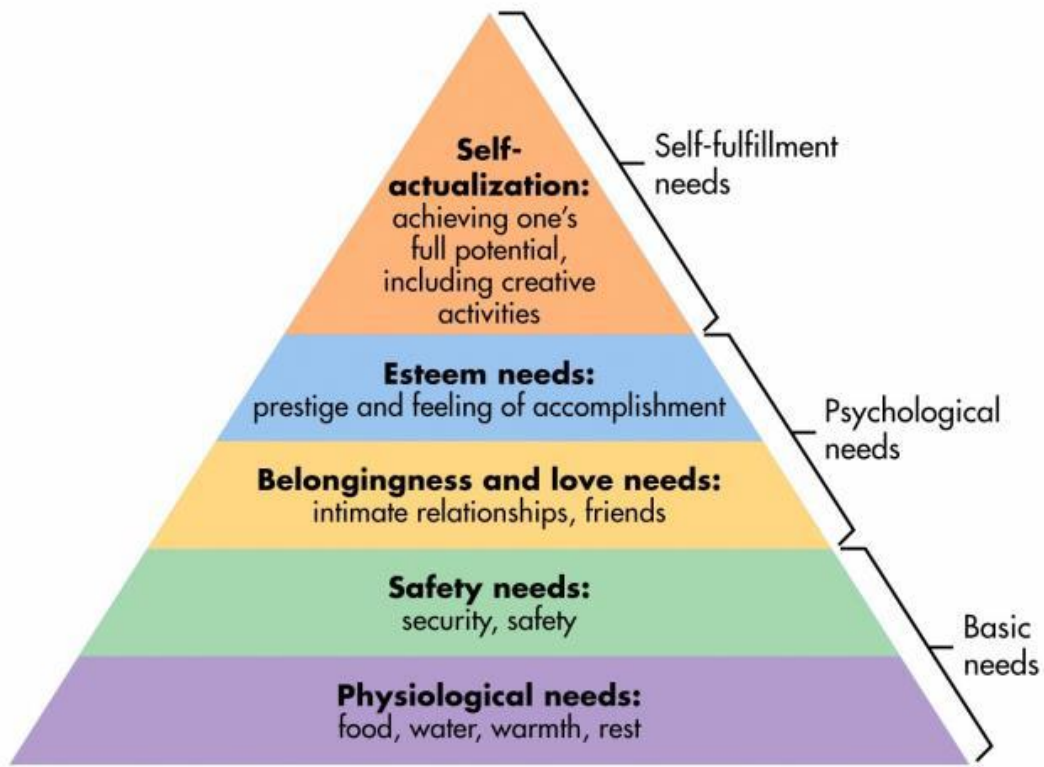
เมื่อเปรียบเทียบการขนาดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศอื่นๆในโลก โดยจากสถิติของธนาคารโลกในปี พ.ศ.๒๕๕๖ ประเทศไทยมีรายรับจากนักท่องเที่ยวต่างชาติในลำดับที่ ๕ (๔๖.๐๔๒ ล้านดอลลาร์) และมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลำดับที่ ๑๐ (๒๖.๕๔๗ ล้านราย) เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศต่างๆทั่วโลก ข้อมูลดังกล่าวเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยมีศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับโลก

## ความปลอดภัยกับการท่องเที่ยว

ความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนการเดินทางและความพึงพอใจระหว่างและหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากจุดเริ่มต้นของการตัดสินใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวคือเพื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ที่ไม่เคยได้รับมาก่อน เมื่อวางแผนเดินทางท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวจึงต้องเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าเชิงประสบการณ์ที่ตนจะได้รับ ราคา และความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนไม่มีความคุ้นเคย

นอกจากนี้ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (ดังแผนภาพที่ ๑-๔) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยย่อมเป็นกลุ่มที่มีฐานะและไม่มีควมลำบากในการใช้ชีวิตประจำวัน ความต้องการขั้นต่ำในลำดับถัดมาของนักท่องเที่ยวกุมนี่จึงเป็นด้านความมั่นคงในชีวิตและปลอดภัยในทรัพย์สินของตน ซึ่งหากแหล่งท่องเที่ยวไม่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ให้กับนักท่องเที่ยวได้ นักท่องเที่ยวย่อมไม่ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวหรือไม่ประทับใจต่อแหล่งท่องเที่ยวแม้ว่าองค์ประกอบอื่นๆของแหล่งท่องเที่ยวจะดีเพียงใดก็ตาม ดังนั้นความปลอดภัยจึงเป็นองค์ประกอบที่แหล่งท่องเที่ยวต้องให้ความสำคัญในการบริหารและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

แผนภาพที่ ๒-๔ : ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยมาสโลว์



ที่มา : Wikipedia, Online, 2017

จากสถิติของธนาคารโลก แม้ว่าประเทศไทยมีผลลัพธ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวในสิบลำดับที่สูงที่สุดในโลก แต่ World Economic Forum กับจัดลำดับให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถเชิงการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการเดินทางถึงลำดับที่ ๓๕ โดยองค์ประกอบของขีดความสามารถในการแข่งขันด้านที่ประเทศไทยมีคะแนนน้อยที่สุดและอยู่ในลำดับที่ ๑๓๒ จาก ๑๔๑ ประเทศทั่วโลก คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงสามารถสรุปได้ว่า ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินคือข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดของขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

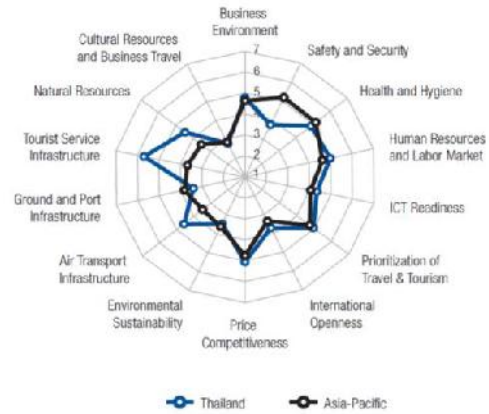
แผนภาพที่ ๒-๕ : ผลการจัดลำดับขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี ๒๐๑๕

## Thailand

### The Travel & Tourism Competitiveness Index

	Rank (out of 141)	Score (1-7)
Travel & Tourism Competitiveness Index	35	4.26
<b>Enabling Environment</b>	<b>74</b>	<b>4.55</b>
Business Environment	38	4.78
Safety and Security	132	3.75
Health and Hygiene	89	4.87
Human Resources and Labour Market	29	4.98
ICT Readiness	60	4.34
<b>T&amp;T Policy and Enabling Conditions</b>	<b>49</b>	<b>4.29</b>
Prioritization of Travel & Tourism	40	4.95
International Openness	49	3.70
Price Competitiveness	36	5.06
Environmental Sustainability	116	3.46
<b>Infrastructure</b>	<b>37</b>	<b>4.56</b>
Air Transport Infrastructure	17	4.57
Ground and Port Infrastructure	71	3.41
Tourist Service Infrastructure	21	5.70
<b>Natural and Cultural Resources</b>	<b>21</b>	<b>3.63</b>
Natural Resources	16	4.47
Cultural Resources and Business Travel	34	2.79

Safety and Security	3.8	132
2.01 Business costs of crime and violence <sup>†</sup>	4.2	84
2.02 Reliability of police services <sup>†</sup>	3.2	112
2.03 Business costs of terrorism <sup>†</sup>	4.1	119
2.04 Index of terrorism incidence <sup>*</sup>	1.0	136
2.05 Homicide rate <sup>*</sup>	.5	76



ที่มา : World Economic Forum, 2015

ระดับเมืองท่องเที่ยว กรุงเทพมหานครได้รับการจัดอันดับจาก Economist Intelligence Unit ให้เป็นเมืองที่ความปลอดภัยอยู่ในลำดับที่ ๓๕ จาก ๕๐ เมืองชั้นนำทั่วโลก โดยมีคะแนนความปลอดภัยดีกว่าเมืองท่องเที่ยวหลายแห่งทั้ง สิงคโปร์ โขล มิลาน เชียงไฮ้ เซินเจิ้น และปักกิ่ง จึงกล่าวได้ว่าการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนและมีความสำคัญทั้งในด้านการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของนักท่องเที่ยว การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการยกระดับศักยภาพของความเป็นเมืองท่องเที่ยว

### ความหมายของความปลอดภัย

ความปลอดภัย (Safety) และความมั่นคง (Security) มีความหมายที่ใกล้เคียงกันและทับซ้อนกันในบางมิติ อย่างไรก็ตาม Jamal T. & Robinson M. (2009 : 468) ได้คำนิยามความปลอดภัย (Safety) ว่าหมายถึง การป้องกันบุคคลจากเหตุ (Incident) ที่ไม่ได้มาจากความตั้งใจ โดยเหตุนี้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติส่วนคำว่า ความมั่นคง (Security) หมายถึง การป้องกันบุคคล สถานที่หรือภาพลักษณ์ชื่อเสียง จากภัยอันตรายที่เกิดจากความจงใจหรือตั้งใจให้เกิดขึ้น

ความปลอดภัยจึงหมายถึง สภาพแห่งความอิสระจากอันตรายและความเสี่ยง และความรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในเชิงระบบและมาตรการ ความปลอดภัยอาจหมายถึงวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ลด ความคุ้มครอง หรือป้องกันความเสี่ยง ในการเกิดอุบัติเหตุ ที่สามารถเกิดจากการประกอบอาชีพ การสันตนาการ การขนส่ง หรืออื่นๆ อันมีมนุษย์มาเกี่ยวข้อง (Collier, 1994 และ Encyclopedia Americana Volume 24, 1986 อ้างถึงใน Mthembu, 2009) โดยผ่านกิจกรรมที่สามารถลดหรือกำจัดภาวะอันตรายทั้ง ๒ ด้าน คือ ด้านความปลอดภัยในอาชีพ (Occupational Safety) และด้านความปลอดภัยสาธารณะ (Public Safety) โดยความปลอดภัยในอาชีพนั้น เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในที่ทำงาน สถานที่ก่อสร้าง หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ส่วนด้านความปลอดภัยในสาธารณะ นั้นหมายถึงอันตรายที่อาจพบได้ระหว่างอยู่ที่บ้านขณะเดินทางท่องเที่ยวหรือระหว่างกิจกรรมสันตนาการ ดังนั้นความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวจึงจัดอยู่ในกลุ่มความปลอดภัยสาธารณะ

ความมั่นคง หมายถึง ความปลอดภัยและการปราศจากความวิตกกังวลจากภัยที่เกิดขึ้นโดยมนุษย์ เมื่อพิจารณาในเชิงระบบและมาตรการจึงสรุปได้ว่า ความมั่นคงหมายถึง วิธีการหรืออุปกรณ์ที่สร้างขึ้นมาเพื่อปกป้องคนหรือทรัพย์สิน ให้ปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากมนุษย์ไม่ว่าจะเป็น อาชญากรรมอุบัติเหตุ เป็นต้น

วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (๒๕๓๐ : ๑๕) ให้ความหมายของ ความปลอดภัย หมายถึง การปราศจากภัยในปัจจุบัน และรวมถึงการปราศจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นด้วย

โสภณ เสือพันธุ์ (๒๕๓๐ : ๒) กล่าวว่าไว้ว่า ความปลอดภัย คือ วิธีทางที่สิ่งมีชีวิตในโลกนี้พึงปรารถนา ไม่ว่ามนุษย์หรือสัตว์ย่อมต้องการความปลอดภัยทั้งสิ้น

อำพล ชีอตรง (๒๕๕๓ : ๒) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง ความปราศจากความเสี่ยง ที่ยอมรับไม่ได้ ความปลอดภัยเป็นสิ่ง ที่ทุกคนต้องพร้อมใจกันทำ ทุกคนต้องให้ความสนใจ และช่วยกันรักษาความปลอดภัย จนเกิดเป็นจิตสำนึกที่ไม่ต้องให้ใครมาสั่งให้ทำ สิ่งที่จะช่วยให้เกิดความปลอดภัยได้ คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยให้ทุกคนมีส่วนร่วม ช่วยกันคิด ช่วยกันหาวิธี และร่วมมือกันอย่างมีระบบ และทำอย่างสม่ำเสมอ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความปลอดภัย หมายถึง การปราศจากภัย จากความเสี่ยง ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนหรือแม้กระทั่งสัตว์ต้องการ สิ่งที่จะช่วยให้เกิดความปลอดภัยได้เป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องให้ความสนใจ ช่วยคิด หาวิธีการ และร่วมมือกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยขึ้นในสังคม

## ความปลอดภัยและความมั่นคงในการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization, ๑๙๙๖) กล่าวว่า ความปลอดภัยและมั่นคง เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว ความสำเร็จของแหล่งท่องเที่ยวในการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบคุณภาพให้กับนักท่องเที่ยว ต้องมีรากฐานที่สำคัญจากการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ดี โดยที่บุคลากรในทุกภาคส่วนจะต้องให้ความร่วมมือในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้เกิดขึ้นในภาคการท่องเที่ยว

Mthembu (๒๐๐๕) กล่าวว่า รูปแบบของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและองค์ประกอบต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวต่างได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ความปลอดภัย และการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในพื้นที่นั้นๆ ด้วยเหตุนี้ Kovari and Zimanyi (2010) จึงกล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องสร้างความเข้าใจขององค์ประกอบต่างๆ ของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากการท่องเที่ยวในกับภาคส่วนต่างๆ และทำการศึกษาถึงปัญหาในด้านนี้ เนื่องจากปัจจัยนี้เป็นเงื่อนไขพื้นฐานสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ภัยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน เนื่องจากประกอบด้วยองค์ประกอบหลายมิติ เช่น ความปลอดภัยทางการเมือง ความปลอดภัยทางสาธารณสุข ความปลอดภัยในด้านสุขลักษณะ และอนามัย ความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนตัว กฎหมายป้องกันนักท่องเที่ยว การป้องกันด้านภัยพิบัติ เป็นต้น

ราณี อิศัยกุล (๒๕๔๔ : ๒๒๖-๒๒๘) กล่าวถึง ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว สาเหตุของความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว และมาตรการการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ไว้ดังนี้

ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีการจัดการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าไปเยี่ยมชม จึงจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดรายได้แก่ท้องถิ่นและชุมชนตามมา

## ความสำคัญของความปลอดภัยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยวมีความสำคัญเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา เนื่องจากการเกิดขึ้นและการเปลี่ยนแปลงของภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลก ทั้งจากการก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ และการระบาดของโรค ซึ่งได้ส่งผลให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยวลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

ประเด็นปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงตามวิวัฒนาการของการท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ (Mass Tourism) ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญได้แก่ ๑. การท่องเที่ยวไม่ใช่กิจกรรมที่จำกัดแค่เฉพาะกลุ่มชนชั้นสูงอีกต่อไป แต่ชนชั้นกลางก็สามารถท่องเที่ยวได้ โดยเป็นผลมาจากสถานภาพทางการเงินที่ดีขึ้นและการมีเวลาว่างมากขึ้น ๒. การท่องเที่ยวครอบคลุมประเทศในหลายภูมิภาคไม่ว่าจะเป็นประเทศพัฒนาแล้วหรือประเทศโลกที่สาม ๓. การพัฒนาอย่างรวดเร็วของระบบคมนาคมทำให้มีการเดินทางกันมากขึ้น นอกจากนี้ปัญหาทางการเมืองก็เป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อความปลอดภัยและความมั่นคงเช่นกัน Kovari and Zimanyi (๒๐๑๐) ได้สรุปลำดับการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับมุมมองต่อความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยแบ่งออกเป็น ๓ ช่วงเวลาตามพัฒนาการของการท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ ซึ่งทำให้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความร่วมมือกับภาคส่วนอื่นๆ มากขึ้นจากการที่ลักษณะของภัยมีความซับซ้อนมากขึ้น มีผลกระทบมากขึ้น และมีความเชื่อมโยงกับมิติอื่นๆ และพื้นที่อื่นๆ มากขึ้น ดังตารางที่ ๒-๑

ตารางที่ ๒-๑ : วิวัฒนาการของการท่องเที่ยวมวลชนและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ช่วงเวลา (ค.ศ.)	ลักษณะหลัก	รายละเอียด
Mass Tourism ๑๙๕๐-๑๙๗๐	แนวคิดความปลอดภัย ทางการท่องเที่ยวที่ไม่ ซับซ้อน	๑. ปัญหาด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว มีหนึ่งหรือสองมิติ ๒. เมืองค้ประกอบบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับความ สนใจ ๓. เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยบางอย่างเท่านั้น ๔. ความปลอดภัยส่งผลถึงภาพลักษณ์ของ ประเทศ ๕. ปัญหาและความเสี่ยงทางการเดินทางไม่ใช่ ปัญหาระดับประเทศ ๖. การแก้ไขปัญหาขึ้นอยู่กับข้อปฏิบัติของ หน่วยงานระดับชาติ

ตารางที่ ๒-๑ : วิวัฒนาการของการท่องเที่ยวมวลชนและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว (ต่อ)

ช่วงเวลา (ค.ศ.)	ลักษณะหลัก	รายละเอียด
Mass Tourism ๑๙๖๐-๑๙๙๐	ช่วงเวลาของการขยายแนวคิดด้านความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว	<p>๑. บัญชีเสียงเพิ่มมากขึ้น เช่น การปล้นเครื่องบิน เป็นต้น</p> <p>๒. อุปสรรคด้านความปลอดภัยมีผลถึงระดับภูมิภาค เช่น ตะวันออกกลาง</p> <p>๓. เริ่มมีความร่วมมือด้านความปลอดภัยในระดับนานาชาติ</p> <p>๔. การพัฒนาทางเทคนิคด้านความปลอดภัย</p> <p>๕. WTO มีความสนใจในประเด็นความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว</p> <p>๖. มีการสร้างวิธีการจัดการที่ใช้เฉพาะกับบางประเภทของภัย</p>
Transition to Global Tourism ๑๙๙๐-๒๐๑๐	แนวคิดความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวที่ซับซ้อน	<p>๗. มีองค์ประกอบใหม่ๆเพิ่มมากขึ้นจากทุกปัจจัยที่อาจส่งผลได้ ทำให้เกิดความร่วมมือจากทุกภาคส่วนผ่านเครือข่ายการสื่อสารต่างๆ</p> <p>๘. ปัญหาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวกลายเป็นประเด็นระดับโลกที่ไม่สามารถมองข้าม</p> <p>๙. กระแสนักท่องเที่ยวที่ลดลงจากสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย</p> <p>๑๐. การเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของการรักษาความปลอดภัย</p>

ที่มา : Kovari and Zimanyi, 2010



## ความปลอดภัยและภัยสำหรับนักท่องเที่ยว

Pizam and Mansfeld (๒๐๐๖) ระบุถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety Risk) แก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ ๑. การถูกสัตว์ป่าทำร้าย (Wildlife Attack); ๒. การติดเชื้อโรค (Disease Infection); ๓. ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (Natural Disaster); และ ๔. สภาพการเดินทางที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Travel Conditions) ส่วนเหตุการณ์ด้านความมั่นคง (Security Incidents) ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น ๔ รูปแบบ ได้แก่ ๑. อาชญากรรม (Crime) ๒. การก่อการร้าย (Terrorism); ๓. สงคราม (War); และ ๔. การก่อความไม่สงบในประเทศและทางการเมือง (War and Civil/Political Unrest)

Page Bentley และ Walker (๒๐๐๕ : ๑๕๔) ได้ระบุถึงเหตุการณ์ที่กระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (Tourist Safety) โดยเรียงตามความรุนแรงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ๑. ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (แผ่นดินไหว พายุหมุนเขตร้อน น้ำท่วม) ๒. การก่อการร้าย การลักพาตัว ๓. ความเจ็บป่วยจนถึงแก่ชีวิต ๔. การลอบทำร้าย เช่น การข่มขืน ๕. โรคทางการแพทย์และการเข้ารักษาในโรงพยาบาล ๖. อาชญากรรมการชิงทรัพย์ โจรกรรมรถยนต์ การลักเล็กขโมยน้อย ๗. ความเจ็บป่วยเล็กน้อย เช่น นักท่องเที่ยวมีอาการท้องเสีย ๘. ของใช้ส่วนตัวสูญหาย ๙. อุบัติเหตุเล็กน้อย เช่น ลื่นหกล้ม Robertson D., Kean I., Moore L., (๒๐๐๖) กล่าวไว้ในรายงานเรื่อง การจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว (Tourism Risk Management) ว่าประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก รวมถึงประเทศอื่นๆ ต้องเผชิญกับความเสียหายทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย โดยแหล่งหรือกลุ่มของความเสียหาย (Sources of Risk)

สามารถแบ่งออกเป็น ๔ หัวข้อ ดังนี้

๑. อันตรายทางธรรมชาติ (Natural Hazards) เช่น พายุ น้ำท่วม แผ่นดินไหว ภูเขาไฟ ระเบิด
๒. อันตรายจากเทคโนโลยี (Technological Hazard) เช่น ความล้มเหลวทางเทคนิคของ ระบบ การขนส่ง หรือโครงสร้างทางสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน
๓. อันตรายทางชีวภาพ (Biological Hazard) เช่น โรคระบาดที่เกิดในมนุษย์และสัตว์
๔. อันตรายทางพลเมืองหรือการเมือง (Civil/Political Hazard) เช่น การก่อการร้าย การก่อวินาศกรรม

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization 1996: 17) ได้ให้คำแนะนำว่า การกำหนดประเด็นหรือขอบเขตการวางแผนเพื่อการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยว ต้องพิจารณาจากความเสียหาย (Risk) ที่เกิดขึ้นได้จาก ๔ สาเหตุหลัก ได้แก่

แผนภาพที่ ๒-๖ : แหล่งความเสี่ยงของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยว



ที่มา : องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization, 1996 : 17)

๑. ความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และหน่วยงานนอกภาคการท่องเที่ยวจากกรณีต่อไปนี้

๑.๑ การกระทำผิดกฎหมายที่ทั่วไป เช่น การลักขโมย การล้วงกระเป๋า การรุมทำร้าย การบุกรุกโจรกรรม การหลอกลวงนักท่องเที่ยว เป็นต้น

๑.๒ การกระทำอันตรายแบบสุ่ม และแบบเจาะจง เช่น การข่มขืนกระทำชำเรา และการกระทำอันตรายใดๆ เพื่อให้เกิดความอับอาย เป็นต้น

๑.๓ การก่ออาชญากรรมโดยวางแผนและไตร่ตรองไว้ก่อน เช่น การบีบบังคับ ชูกรรโชก และการค้ำมนุษย์ เป็นต้น

๑.๔ การก่อการร้ายและการบุกรุกสถานที่ของรัฐโดยมิชอบด้วยกฎหมาย การจี้เครื่องบิน การชุมนุมประท้วงต่ออำนาจของรัฐบาลของสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานทูตของประเทศอื่นๆ ที่มีปัญหาทางการเมืองอยู่ในขณะนั้น รวมไปถึงการจี้พาหนะหรือการจับคนเป็นตัวประกันเพื่อการต่อรองทางการเมืองด้วย

๑.๕ สงคราม ความขัดแย้งทางสังคมและการก่อความไม่สงบทางการเมืองและทางศาสนา

๑.๖ ความบกพร่องของระบบป้องกันภัยสาธารณะ องค์กร และบริการที่เกี่ยวข้อง

๒. ความเสี่ยงจากภาคการท่องเที่ยวและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาคการขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจบริการ เป็นต้น

๒.๑ ความบกพร่องของมาตรฐานความปลอดภัย (กรณีเกิดเพลิงไหม้ ช้อผิดพลาดจากการก่อสร้าง ขาดการป้องกันแผ่นดินไหว และอื่นๆ)

๒.๒ ความบกพร่องด้านสุขอนามัยที่ดีและสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนในสถานที่ท่องเที่ยว

๒.๓ การขาดการป้องกันการกระทำผิดกฎหมาย การก่ออาชญากรรม และการกระทำผิดในแหล่งท่องเที่ยว

๒.๔ การค้าขายที่หลอกลวงนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผลมาจากการละเลยต่อการตรวจสอบการโกงของผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยว

๒.๕ การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง

๒.๖ การนัดหยุดงานของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่

๓. ความเสี่ยงจากผู้เดินทางแต่ละบุคคล (Individual Travelers) ผู้มาเยือนอาจเป็นผู้ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ตนเอง และแก่ผู้อื่นในชุมชน (Hosts) ได้เช่นกัน สาเหตุเหล่านี้อาจเกิดได้จาก

๓.๑ พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เกินขอบเขตหรือเสียงอันตรายเกินไป ในกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการ การขับขี่โดยขาดความระมัดระวัง ความเสี่ยงจากการรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มมีเมามากจนเกินพอดี

๓.๒ นักท่องเที่ยวมีปัญหาด้านสุขภาพหรือร่างกายอยู่แล้วระหว่างเดินทางท่องเที่ยว

๓.๓ นักท่องเที่ยวไม่เคารพต่อสถานที่ท่องเที่ยว หรือมีเรื่องมีราวกับคนภายในสถานที่ท่องเที่ยวส่วนรวมหรือกฎหมาย

๓.๔ การมีส่วนร่วมกับการกระทำที่ผิดกฎหมายเฉพาะทางหรือการกระทำที่มีความผิดทางอาญา เช่น การลักลอบค้ายาเสพติด เป็นต้น

๓.๕ การเข้าไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ที่ไม่มีความปลอดภัยและอันตราย

๓.๖ การกระทำที่ไม่ได้ตั้งใจหรือประมาท จนสูญเสียทรัพย์สินส่วนตัว เอกสารสำคัญ หรือเงิน เป็นต้น ขณะทำการท่องเที่ยว

๔. ความเสี่ยงที่เกิดจากธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมทั้งภัยที่เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวขาดความระมัดระวังตัวเอง หรือเกิดจากภัยธรรมชาติ ตัวอย่าง เช่น

๔.๑ นักท่องเที่ยวไม่มีความระมัดระวังกับสภาวะทางธรรมชาติของท้องถิ่นหรือไม่สนใจผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อตนเอง โดยเฉพาะอันตรายจากพืชและสัตว์ประจำถิ่น

๔.๒ นักท่องเที่ยวขาดความเตรียมพร้อมในเรื่องของการปฐมพยาบาลเมื่อเกิดอันตราย นักท่องเที่ยวไม่เตรียมยารักษาโรคหรือขาดสุขอนามัย เช่น การฉีดวัคซีน การป้องกันโรค

๔.๓ นักท่องเที่ยวไม่สนใจความปลอดภัยภายในสถานที่ท่องเที่ยว และขาดสุขอนามัยที่ดีในการรับประทานอาหาร

๔.๔ นักท่องเที่ยวเผชิญกับเหตุฉุกเฉิน (ภัยธรรมชาติ โรคระบาด เป็นต้น) จากความเสี่ยงที่เกิดตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยหากนักท่องเที่ยวตั้งใจเข้าไปในพื้นที่เสี่ยงก็ถือว่าไม่สนใจต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ถือว่าเป็นความเสี่ยงส่วนบุคคล (Personal risk)

### การจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว

Mansfeld และ Pizam (2006) สรุปแนวคิดจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์

- : เหตุการณ์ความมั่นคง ผลกระทบ และการตอบสนองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



: Mansfeld and Pizam, 2006 : 3-12

เกี่ยวข้องกับภาคส่วนหลายฝ่ายซึ่งแต่ละฝ่ายมีอำนาจหน้าที่และบทบาทที่แตกต่างกัน ดังนั้น

livari & Niemisalo ( )

กลุ่ม และ ระดับปัจเจกซึ่งมีขอบเขตและระดับของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดังตารางที่ -

- :

ผู้ดำเนินการ	ขอบเขตหน้าที่หลัก	ผู้ปฏิบัติการ
.	.	.
.	.	.
.	.	.

: livari & Niemisalo, 2013

Anita Mendiratta (2010: 3)

(Host)

หมายถึงการเพิ่มกำลังตำรวจในการดูแลนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ใน

(sense of safety)

ความรู้สึกที่ผ่อนคลายให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งความรู้สึกถึงความปลอดภัย ถือว่าเป็นมิติ หนึ่งของการ

สร้างภาพลักษณ์หรือตราสินค้าทางการท่องเที่ยว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานระดับกระทรวง  
(National Department of Tourism)

(National Tourism Authority)

(Department of Safety & Security)

(Department of Health)

(Department of Home Affairs)

(Hotel Associations)

(Convention and Visitors Bureaus)

(Chambers of Commerce)

(Airport Authorities)

นโยบายสร้างระบบและโครงสร้างที่จำเป็นที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัย และอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวอยู่ในสถานะและสภาพที่พร้อม

Pizam and Mansfeld ( )

ภาคภาครัฐ และภาคเอกชนในการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจาก  
ภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวมักเกิดขึ้นจากสาเหตุที่แหล่งท่องเที่ยวไม่สามารถควบคุมได้โดยตรง  
เช่น เกิดขึ้นจากธรรมชาติ เกิดขึ้นจากมนุษย์ที่ไม่ใช่คนท้องถิ่น หรืออันตรายต่อสุขภาพที่มีต้นเหตุ  
จากนอกพื้นที่ ดังนั้นเราจึงควรยอมรับว่า ในทางปฏิบัติเราไม่สามารถกำจัดภัยต่างๆ

วิกฤตเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชุมชน เศรษฐกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว

ป้องกันและลดการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวของตน ส่วนหน่วยงานภาครัฐ

มีวิธีการมากมายทั้งเครื่องมือและนโยบายต่างๆที่สามารถใช้ป้องกันและลดการเกิดเหตุภัยต่อนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวได้ แต่ประสิทธิภาพของเครื่องมือและมาตรการเหล่านั้น โดยวิธีการที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในสถานที่ท่องเที่ยว คือ การร่วมมือที่เข้มแข็งระหว่าง

ที่เกิดเหตุเท่านั้น แต่มักจะส่งผลไปถึงพื้นที่อื่นๆด้วย ดังนั้นจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ดีเพื่อป้องกันความเสียหายและผลกระทบที่อาจแพร่ไปสู่พื้นที่อื่นๆ

นักท่องเที่ยวต้องได้รับการแจ้งข้อมูลอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับภัยอันตรายที่อาจางท่องเที่ยวและวิธีการหลีกเลี่ยง และป้องกันภัยต่างๆที่อาจเกิดขึ้นกับตน และ

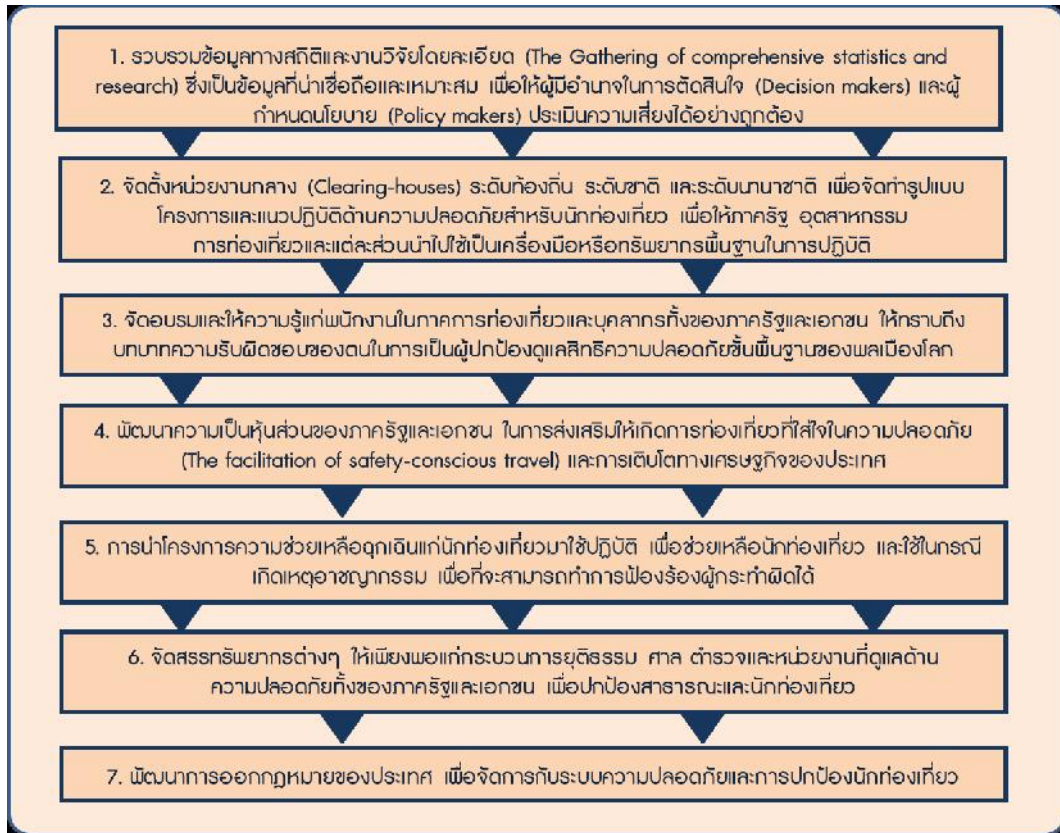
ยวดังนั้น ผู้บริหารพื้นที่ท่องเที่ยวต้องทำงานอย่างใกล้ชิดร่วมกับสื่อมวลชนและรัฐบาลเพื่อลดความตระหนกและนำสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ

## การจัดการความปลอดภัยขององค์กรการระหว่างประเทศ

### ๑. แนวทางการส่งเสริมความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว

World Tourism Organization (UNWTO)

ท่องเที่ยวของประเทศสมาชิก นาไปใช้เป็นแนวทางการวางมาตรการเพื่อสร้างความปลอดภัยและ (Tourism Safety and Security)



: World Tourism Organization, 1996

## หลักการจัดการความปลอดภัยขององค์กรการท่องเที่ยวโลก

ภาคส่วนทั้ง รัฐบาล หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว

ต้องพิจารณาความเสี่ยงทั้งสี่ด้าน ได้แก่ .

ความเสี่ยงที่เกิดจากนักท่องเที่ยว เช่น การเล่นกีฬาและทำกิจกรรมต่างๆ พฤติกรรมที่ไม่เคารพ



(UNWTO, )

Tourist

## Safety and Security: Practical Measure for Destinations

### ๑. ความรับผิดชอบระดับชาติ

ความคิดริเริ่มและความเป็นผู้นำ : สภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ

รัฐบาล ซึ่งสามารถขับเคลื่อนและสร้างเงื่อนไขความร่วมมือกับส่วนท้องถิ่นโดยการจัดการและจัดระเบียบในระดับชาติได้ การประสานงาน เป็นพื้นฐานสำคัญของความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐอื่นๆ ที่มีความรับผิดชอบหลักในด้านความปลอดภัย รวมถึงชุมชนในสถานที่ท่องเที่ยว

การจัดตั้งสภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยมีคณะกรรมการด้านความปลอดภัยทางการ ซึ่งโดยทั่วไปจะจัดตั้งขึ้นได้จากความร่วมมือของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง รว

ตำรวจจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจนได้พัฒนามาเป็นกองนโยบายและการวางแผน

ท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมที่สามารถนำไปใช้ได้ทั้งในระดับ

## ความสัมพันธ์กับสื่อสารมวลชน

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติกับสื่อเป็นสิ่งสำคัญ

ด้ความตรงเครียดต่างๆ เช่น การชุมนุมทางการเมือง รวมถึงสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ

ต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นได้

### การป้องกันการก่ออาชญากรรมและการต่อต้านการก่อการร้าย

นักท่องเที่ยว แต่เป็นสิ่งแรกๆที่จะกระทบต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวและการเลือกจุดหมาย

ตัวเลือกที่ไม่มีความเสี่ยง ผู้ก่อการร้ายบางกลุ่มมีจุดประสงค์เพื่อโจมตีการท่องเที่ยวของรัฐบาล

อย่างมากเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวที่เสียชีวิตได้รับบาดเจ็บ

จัดการกับความรุนแรงและอาชญากรรมเพื่อจัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่าง

## ๒. ความรับผิดชอบระดับท้องถิ่น

การสร้างเครือข่ายท้องถิ่นเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและผู้อยู่อาศัย

โยชน์หลักจากการท่องเที่ยว และเป็นผู้ที่

ปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวและเจ้าบ้าน องค์กรท่องเที่ยวท้องถิ่นควรรหาหรือกับตัวแทนภาคธุรกิจ

เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความปลอดภัยให้กับชุมชนและนักท่องเที่ยวจุดมุ่งหมายคือการสร้าง

### ความสัมพันธ์กับสื่อสารมวลชน

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรระดับท้องถิ่นกับสื่อจะมีลักษณะคล้ายกับองค์กรระดับชาติ ผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรท้องถิ่น

การรับมือกับอาการแพ้แดดหรือการค้ำน้ำบ่อยๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักจะถูกจัดทำในรูปแบบของ campaign

### การคุ้มครองนักท่องเที่ยวโดยตำรวจ

ตำรวจมักจะมีการตัดสินใจที่ดีกว่าในยามที่เกิดเหตุร้ายต่างๆ เนื่องจากพวกเขา

มีความต้องการจากสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่มากขึ้น การที่ผู้คนในชุมชนช่วยเป็นหูเป็นตาให้ตำรวจ ก็ถือเป็นการเพิ่มความปลอดภัยได้อีกระดับหนึ่ง โดยจุดที่มัก

ความเกี่ยวข้องกับการเดินทางสูง เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟและแวกที่มีคนที่มีฐานะดีอาศัยอยู่ และสถานที่ที่มีคนเปลี่ยนในเวลากลางวัน

สถานที่ท่องเที่ยวโดยสังเขป รวมทั้งพัฒนาทักษะด้านภาษาเพื่อให้สื่อสารกันได้โดยตรง

## ปัญหาด้านการสื่อสารของนักท่องเที่ยว

เนื่องจากภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความยากลำบากของการสื่อสาร อาจ

นหลังทางวัฒนธรรมด้วยเนื่องจากกิริยาท่าทางบางอย่างอาจจะไม่สุภาพสำหรับคนที่มีวัฒนธรรมต่างกัน นอกจากนี้อาจมีการจัดตั้งโต๊ะให้บริการข้อมูลในสถานที่ท่องเที่ยว หรือจัดทำ Mobile Application

### ป้ายและสัญลักษณ์สาธารณะ

ารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารได้ดีและใช้กันทั่วไป

ISO ซึ่งเป็นมาตรฐานสากล สัญลักษณ์ที่สำคัญๆ ได้แก่ ISO :

### ผู้พำนักอาศัยในชุมชน

การเติบโตของการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีมากเกินไปจนทำให้สภาพแวดล้อมและความสงบหายไป หรือการที่นักท่องเที่ยวนำวัฒนธรรม อื่นๆ อันเป็นสิ่งขัดต่อประเพณีเดิมในพื้นที่ เป็นต้น

จัดตั้งขึ้นมา :

### การปฏิบัติที่ไม่ปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยว

ภัยคุกคามจากนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางประเภทมีพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะ

สงวน ซึ่งเป็นการไม่เคารพกฎหมายของประเทศนั้นๆ องค์กรท้องถิ่นจึงมีหน้าที่ในการดูแลนโยบายด้านความปลอดภัยของคนในชุมชน โดยจะต้องมีความเข้มงวดในเรื่องของการตักเตือนนักท่องเที่ยว

## ๓. ความรับผิดชอบภาครัฐกิจ

โรงแรม ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

รวมถึงจัดให้สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มีความปลอดภัยด้วย เช่น ทางหนีไฟ เป็นต้น

### ภาคการขนส่ง

ICAO, ACI IATA (International Civil Aviation Organization, ACI-Airports Association Council International, IATA-International Air Transport Association)

### บริษัททัวร์และตัวแทนการท่องเที่ยว

ลูกค้าส่วนมากที่ใช้บริการบริษัทเหล่านี้มักเป็นกลุ่มคนที่ต้องการความปลอดภัย

### ร้านอาหารและภัตตาคาร

## HACCP

### ผู้ช่วยนำเที่ยว

ทรัพย์สินในพื้นที่ที่มีคนมาก หรือการเตือนให้ระวังพื้นที่ที่เกิดอุบัติเหตุได้ง่ายในการเดินทาง เป็นต้น นอกจากนี้ สภาพอากาศ รวมทั้งสถานการณ์ผิดปกติต่างๆ ก็เป็นสิ่งที่ไกด์ควรติดตามอยู่เสมอ

### ผู้ประกอบการในสถานที่ท่องเที่ยว

การจัดการความเสี่ยงในสถานที่ท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องได้รับการ

แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงสิ่งที่ห้ามทำ ในบางที่

เพื่อดูแลความเรียบร้อยและป้องกันการโจรกรรม นอกจากนี้ควรมีจุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น

## ๔. ความรับผิดชอบนักท่องเที่ยว

การจัดการข้อมูลด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทางด้านความปลอดภัยจัดหาให้กับนักท่องเที่ยวโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขององค์กรท้องถิ่นควรจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวลงในเอกสารเผยแพร่ แ

ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ควรครอบคลุมถึงกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อปฏิบัติต่างๆ  
ที่นักท่องเที่ยวควรปฏิบัติตาม . นักท่องเที่ยว โอกาสที่นักท่องเที่ยวจะได้รับข้อมูลทางด้

**แนวคิดการทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว**

ในเอกสารเผยแพร่ควรมีการเลือกข้อมูลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่ใช้ได้ในหลายสถานที่ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและการนำเสนอของการท่องเที่ยวฯ โมเดลจะครอบคลุมทั้งเมืองท่องเที่ยวใหญ่ เกาะ และสถานที่ท่องเที่ยวที่มีป

กิจกรรมที่มีความเสี่ยงกับนักท่องเที่ยว และควรมีเนื้อหาสาระที่สั้นกระชับและเข้าใจง่าย

**ระบบการจัดการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยวของสิงคโปร์**

Research Centre : National Security Coordination Centre National Security

**National Security Coordination Centre (NSCC)**

(Maritime Security)

(Aviation Security)

(Public Transport Security)

(Critical Infrastructure Protection)

(Cyber Security)

(Border Control)

CBRE (Chemical :

Biological :

, Radiological :

Explosives :

)

**แผนการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ**

(Singapore Workplace

Safety and Health Council) ได้ชี้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องควรมีแนว

(Risk Management)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีขึ้นเพื่อความปลอดภัยทั้งของสถานที่ทำงาน พนักงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายแก่นักท่องเที่ยวหรือแขกที่เข้ามาใช้บริการ โดยสามารถจำแนก

(Risk Assessment)

(Preparation) ให้จัดตั้งทีมการประเมินความเสี่ยงและ

(routine)

(Routine)

(Non-

ที่เหมาะสมและแก้ปัญหาจุดนั้นก่อนที่

(Hazard Identification)

(Risk Evaluation)

ที่เกิดขึ้นซึ่งการประเมินประกอบไปด้วย  
อันตรายนั้นๆ จากนั้นให้ประเมินความเป็นไปได้ว่ามันจะก่อให้เกิดผลร้ายและอันตรายต่อบุคคล

(Risk Control) ขึ้นอยู่กับการประเมินในขั้นตอนที่

ให้อยู่ในระดับที่ น้อยที่สุด และควรมีการจัดระดับขั้นในการควบคุมความเสี่ยง (Hierarchy of Control)

(Elimination)

เสียงใดๆ เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานเลย หรือทำให้ลดน้อยลงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ตัวอย่างเช่น  
สร้างชั้นวางของและกำหนดให้ของหนักอยู่ชั้นล่างสุด ส่วนของที่เบาให้วางไว้ชั้น

(Substitution)

ห้รับได้ขึ้นไปที่สูงแบบชั่วคราว (Conventional A-Ladder Platform)



(Engineering Controls)

ระบบการทำงานที่ตัดขาดระหว่างสิ่งทีอาจก่อให้เกิดอันตรายกับพนักงานออกจากกัน และจำกัด

ไม่ให้แผนกอื่นติดต่อกันว่าการเคลื่อนย้ายสินค้าจะเสร็จ เป็นต้น

(Administrative Controls)

หากมีการทำความสะอาดพื้นที่ควรนำป้ายระวังสิ่งตั้งไว้ เพื่อให้ผู้ผ่านไป-

(Personal Protective

Equipment : PPE)

(Record Keeping)

(Implementation and Review)

ถึงสิ่งทีองค์กรได้จัดทำลงไปเพื่อลดความเสี่ยง และควรกลับมาทบทวนซ้ำทุกๆ เพื่อศึกษาประวัติการทำงาน จากนั้นนำไปปรับปรุงแผนการรับมือความเสี่ยงต่อไปในอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. งานวิจัยภายในประเทศ

( )

( )

ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่

อาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีปัญหาในการนำ

( )

:

( )

( )

ที่ระลึก เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะปัญหาที่นักท่องเที่ยวประสบคือ

เพิ่มขึ้นในการดูแลสถานที่เปลี่ยว และแนะนำความ

ให้แน่นอนและให้นักท่องเที่ยวสอบถามราคาก่อนใช้บริการ รวมทั้งการจัดที่ให้ขายสินค้าได้ขาย

๒.งานวิจัยต่างประเทศ

(National Advisory Commission

on Criminal Justice Standards and Goals 1973)

อาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยตำรวจมีหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ประชาชนในการป้องกันตนเอง บ้านเรือน

Bently ( )

Peck ( )

าของนักเดินทาง การจีปสันบนเครื่องบิน การก่อการ

จุดหมายปลายทางที่จะเดินทางจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า

คลื่นที่ และ

เจ้าหน้าที่อยู่ประจำสถานที่ตั้งรักษาความปลอดภัยนั้นๆ

. ลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว คือ ลักทรัพย์ ถูกโกงราคาสินค้าและ

.

!

!

!

.

## บทที่ ๓

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา เพื่อหารูปแบบในการรักษาความปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

๑. ขั้นตอนของการวิจัย
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง
๔. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๕. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
๖. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๗. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

#### ขั้นตอนของการวิจัย

ช่วงที่ ๑ ศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษาบริบทของพื้นที่
๒. ศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว
๓. ศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วม
๔. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม
๕. สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โครงสร้างภาษา และระเบียบวิธีวิจัย
๖. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ
๗. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลเพื่อหาปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว สำหรับชาวต่างชาติ
๘. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บมาได้มาวิเคราะห์หารายละเอียดของปัญหา

ช่วงที่ ๒ ร่างรูปแบบในการรักษาความปลอดภัย มีขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษามาตรการรักษาความปลอดภัย
๒. ศึกษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ
๓. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. ผู้วิจัยร่างรูปแบบในการรักษาความปลอดภัย
๕. นำรูปแบบการรักษาความปลอดภัยที่ร่างขึ้นจัดประชุมสนทนา โดยผู้เชี่ยวชาญ

มีความเห็นรับรองร่างรูปแบบการรักษาความปลอดภัย

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่  
โรงแรมกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน ๓๕๐ คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษา  
หลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro  
Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๑๐ คน

## เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่  
(Taro Yamane) เป็นเกณฑ์ จากประชากรจำนวน ๓๕๐ คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๑๐ คน  
ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยคำนวณ ตามสูตรนี้ (สุรพล พรหมกุล, ๒๕๕๒)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ซึ่งกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ ๕ หรือ ๐.๐๕

การคำนวณขนาดตัวอย่างจากประชากรมีจำนวนทั้งหมด ๓๕๐ คน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{350}{1+350(0.05)^2} \\ &= ๒๑๐ \text{ คน} \end{aligned}$$

แทนค่าในสูตรข้างต้น ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๑๐ คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้ ในการศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัย ใช้แบบสอบถามแบบมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ แบ่งข้อคำถามออกเป็น ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นสาเหตุของความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Close-ended Question) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการจัดการการศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัย

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ

๒. กำหนดกรอบแนวคิด และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

๓. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจวิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ

๕. ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอนี้ของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยมีหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร เพื่อขอให้หนังสือขอความร่วมมือสถานประกอบการในการเก็บข้อมูล เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยได้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

๒. ติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อ นัดหมายวัน เวลาที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล

๓. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถามในแต่ละครั้ง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๐ เมษายน ๒๕๖๐ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ ชุด

๔. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

๕. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ ๒๑๐ ชุด

๖. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ให้ไว้ จัดระบบข้อมูลตรวจสอบ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป และแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของแบบสอบถาม

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

๑. สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ

หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ Item-total Correlation

๒. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การแจกแจงความถี่ (Frequency)



หาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร

$$\text{สูตร } p = \frac{f}{N} \times 100$$

$$\text{เมื่อ } p = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$f = \text{ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ}$$

$$N = \text{จำนวนความถี่ทั้งหมด}$$

### ๓. สถิติที่ใช้ในการอนุมาน

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ (F-test) ใช้สูตร

$$\text{สูตร } F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

$$\text{เมื่อ } S_1^2 = \text{ค่าความแปรปรวนที่มีค่ามากกว่า}$$

$$S_2^2 = \text{ค่าความแปรปรวนที่มีค่าน้อยกว่า}$$

$$F = \text{ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติ}$$

การวิเคราะห์ประสิทธิสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient : r ; 2000)

### ๔. การนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยายและตารางประกอบความเรียง

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบตามหลักวิชา และนำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น ๓ ช่วง

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

x แทนค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)

S.D แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ช่วงที่ ๑ การศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัย

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม

ตารางที่ ๔-๑ : จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๘๕	๖๓.๕๑
หญิง	๔๘	๓๖.๐๘
รวม	๑๓๓	๑๐๐

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๑ พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เป็นชาย ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๑ เป็นหญิง ๔๘ คน เป็นร้อยละ ๓๖.๐๘ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๔-๒ : จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๘	๒๘.๕๗
อายุ ๓๐ – ๔๐ ปี	๗๒	๕๔.๑๔
มากกว่า ๔๐ ปี	๒๓	๑๗.๒๙
รวม	๑๓๓	๑๐๐

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ อายุระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี มีจำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๔ อายุมากกว่า ๔๐ ปี มี ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐ – ๔๐ ปี

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ตารางที่ ๔-๓ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวที่เป็นปัญหาในภาพรวม

ลำดับ	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
๑	ปัญหาด้านอาชญากรรม	๓.๒๙	๐.๓๕	ปานกลาง	๖
๒	ปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวและกิจกรรมแบบต่างๆ	๒.๒๒	๐.๒๒	น้อย	๘
๓	ปัญหาจากภัยธรรมชาติ	๒.๑๖	๐.๒๑	น้อย	๑๐
๔	ปัญหาจากการหลงทาง	๓.๐๘	๐.๑๖	ปานกลาง	๗
๕	ปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากพืชและสัตว์	๒.18	๐.๐๒	น้อย	๙
๖	ปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย	๓.๓6	๐.๐๕	ปานกลาง	๕

ตารางที่ ๔-๓ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวที่เป็นปัญหาในภาพรวม (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
๓	ปัญหาจากการคมนาคมขนส่ง	๔.๐๒	๐.๐๕	มาก	๒
๔	ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชน	๓.๗๑	๐.๐๕	มาก	๓
๕	ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึก	๔.๐๓	๐.๑๐	มาก	๑
๑๐	ปัญหาการบริการของสถานที่พักผ่อน	๓.๓๗	๐.๓๑	ปานกลาง	๔
๑๑	ปัญหาการบริการของภัตตาคารร้านอาหาร	๔.๐๒	๐.๒๐	มาก	๒
	รวม	๓.๒๒	๐.๑๑	ปานกลาง	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๓ พบว่ามีปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีปัญหาเรียงจากน้อยไปหามาก ๓ อันดับ ได้แก่ (น้อย) ปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวและกิจกรรมแบบต่างๆ ปัญหาจากภัยธรรมชาติ ปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากพืชและสัตว์ (ปานกลาง) ปัญหาด้านอาชญากรรม ปัญหาจากการหลงทาง ปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ปัญหาการบริการของสถานที่พักผ่อน (มาก) ปัญหาจากการคมนาคมขนส่ง ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชน ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึก ปัญหาการบริการของภัตตาคารร้านอาหาร

ตารางที่ ๔-๔ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับด้านอาชญากรรมที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาด้านอาชญากรรม</b>					
๑	ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์	๔.๑๐	๐.๓๕	มาก	๑
๒	ข่มขืน	๓.๒๘	๑.๒๘	ปานกลาง	๒
๓	ทำร้ายร่างกาย	๒.๕๘	๑.๓๑	ปานกลาง	๓
๔	ฆ่าตกรรม	๒.๘๐	๑.๕๕	น้อย	๔
	รวม	๓.๒๕	๐.๓๕	ปานกลาง	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๔ พบว่า ปัญหาด้านอาชญากรรมที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว มีปัญหาหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาลักทรัพย์ชิงทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์มากเป็นอันดับ ๑ รองลงมาคือปัญหา ข่มขืน ทำร้ายร่างกาย ส่วนปัญหาการฆาตกรรมนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔-๕ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับด้านปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวและกิจกรรมแบบต่างๆ ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวและกิจกรรมแบบต่างๆ ดังนี้</b>					
๕	เดินป่า	๒.๐๑	๑.๑๖	น้อย	๔
๖	ปีนเขา	๒.๐๘	๑.๓๒	น้อย	๓
๗	ตกปลา	๑.๗๗	๑.๒๗	น้อย	๕
๘	ว่ายน้ำ	๒.๓๑	๑.๒๔	น้อย	๒
๙	การบาดเจ็บจากเศษแก้วแตก ขวดแตก	๒.๕๔	๐.๓๘	ปานกลาง	๑
	รวม	๒.๒๒	๐.๒๒	น้อย	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๕ พบว่า ปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุ ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัย ในการท่องเที่ยว มีระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาการบาดเจ็บจากเศษแก้ว แยกขาดแตกมากเป็นอันดับ ๑

ตารางที่ ๔-๖ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่เกิดจากภัยธรรมชาติที่เป็น ปัญหาในการท่องเที่ยว ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาจากภัยธรรมชาติ</b>					
๑๐	น้ำท่วม	๒.๗๘	๑.๐๔	น้อย	๑
๑๑	ดินถล่ม/หินถล่ม	๑.๘๓	๑.๔๕	น้อย	๒
๑๒	ไฟป่า	๑.๘๖	๑.๓๐	น้อย	๓
	รวม	๒.16	๐.๒๑	น้อย	๔

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๖ พบว่า ปัญหาภัยธรรมชาติที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาน้ำท่วมมากเป็นอันดับ ๑

ตารางที่ ๔-๗ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหา ที่เกิดจากการหลงทางที่เป็น ปัญหา ในการท่องเที่ยว ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาจากการหลงทาง</b>					
๑๓	ไม่มีป้ายชี้ / นำทางในแหล่งท่องเที่ยว	๓.๑๗	๑.๑๒	ปานกลาง	๑
๑๔	ไม่มีสิ่งกีดขวางกำหนดของเขตแหล่งท่องเที่ยว	๓.๐๖	๑.๑๕	ปานกลาง	๒
๑๕	ไม่มีแผนที่แสดงที่ตั้ง ของสิ่งต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน	๓.๐๒	๑.๔๑	ปานกลาง	๓
	รวม	๓.๐๘	๐.๑๖	ปานกลาง	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๓ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการหลงทางที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาไม่มีป้ายชี้แนวทางในแหล่งท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ ๑ รองลงมาคือ ไม่มีสิ่งกีดขวางกำหนดของเขตแหล่งท่องเที่ยว ส่วนปัญหาไม่มีแผนที่แสดงที่ตั้ง ของสิ่งต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน น้อยที่สุด

ตารางที่ ๔-๔ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่เกิดจากปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากพืชและสัตว์ที่เป็นปัญหาในการท่องเที่ยว ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากพืชและสัตว์</b>					
๑๖	พืชที่เป็นพิษ	๑.๕๕	๑.๓๔	น้อย	๒
๑๗	สัตว์ที่เป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยว	๒.๔๑	๑.๓๑	น้อย	๑
	รวม	๒.18	๐.๐๒	น้อย	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๔ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการหลงทางที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาพืชที่เป็นพิษ มากเป็นอันดับ ๑

ตารางที่ ๔-๕ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่เกิดจากปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพ ที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย</b>					
๑๘	ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	๓.๓๒	๑.๑๐	ปานกลาง	๓
๑๙	ไม่มีสถานที่ตั้งหน่วยรักษาความปลอดภัย	๓.๔๐	๑.๑๔	ปานกลาง	๒
๒๐	ไม่มีระบบการรักษาความปลอดภัย	๓.๔๕	๑.๐๕	ปานกลาง	๑
๒๑	การบริการของมัคคุเทศก์ ที่กลายเป็นมิจอาชีพ ไปทำการประทุษร้าย จี้ ปล้น	๓.๒๓	๑.๐๓	ปานกลาง	๔
	รวม	๓.๓๖	๐.๐๕	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นปัญหาการจัดการ ด้านสวัสดิภาพท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีปัญหาไม่มีระบบการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ ๑ รองลงมาคือ ไม่มีสถานที่ตั้งหน่วยรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ส่วนการบริการของมัคคุเทศก์ ที่กลายเป็นมิจอาชีพ ไปทำการประทุษร้าย จี ปล้นน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาที่เกิดจากปัญหาจากการคมนาคมขนส่งที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาจากการคมนาคมขนส่ง</b>					
๒๒	สาเหตุมาจากคนขับที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น รถชน	๓.๕๐	๐.๖๑	มาก	๓
๒๓	สภาพพาหนะที่ใช้โดยสารขาดอุปกรณ์ช่วยชีวิตประจำ	๔.๑๒	๐.๖๕	มาก	๒
๒๔	การโกงราคาค่าบริการ	๔.๔๔	๐.๗๐	มาก	๑
	รวม	๔.๐๒	๐.๐๕	มาก	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นปัญหาจากการคมนาคมขนส่งในการท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาการโกงราคาค่าบริการในแหล่งท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ ๑ รองลงมาคือ สภาพพาหนะที่ใช้โดยสารขาดอุปกรณ์ช่วยชีวิตประจำในแหล่งท่องเที่ยว ส่วนสาเหตุมาจากคนขับที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น รถชน น้อยที่สุด



ตารางที่ ๔-๑๑ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชนที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชน</b>					
๒๕	แต่งกายไม่เหมาะสมกับสถานที่	๓.๘๒	๐.๘๑	มาก	๑
๒๖	การไม่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของแหล่งท่องเที่ยว	๓.๖๑	๑.๐๑	มาก	๒
	รวม	๓.๗๑		มาก	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชนในการท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาแต่งกายไม่เหมาะสมกับสถานที่ ในแหล่งท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ ๑ รองลงมาคือ การไม่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของแหล่งท่องเที่ยว

ตารางที่ ๔-๑๒ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึกที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึก</b>					
๒๗	ขายของปลอม	๓.๕๕	๐.๕๑	มาก	๓
๒๘	รับเงินแล้วไม่ส่งสินค้าให้	๓.๗๐	๑.๐๕	มาก	๔
๒๙	ขายสินค้าเกินราคา	๔.๓๑	๐.๘๕	มาก	๑
๓๐	โฆษณาเกินความจริง	๔.๑๑	๐.๕๖	มาก	๒
	รวม	๔.๐๓	๐.๑๐	มาก	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึกในการท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาขายสินค้าเกินราคา ในแหล่งท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ ๑ รองลงมาคือ โฆษณาเกินความจริง

ตารางที่ ๔-๑๓ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาการบริการของสถานที่พักผ่อนที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาการบริการของสถานที่พักผ่อน</b>					
๓๑	เป็นปัญหาจากความไม่ปลอดภัยจากการก่อสร้างอาคาร	๓.๖๕	๐.๗๒	มาก	๒
๓๒	การเกิดอัคคีภัย	๓.๐๔	๑.๓๑	มาก	๓
๓๓	ทรัพย์สินสูญหาย	๓.๗๐	๑.๑๗	มาก	๑
	รวม	๓.๓๗	๐.๓๑	มาก	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นปัญหาปัญหาการบริการของสถานที่พักผ่อนในการท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาทรัพย์สินสูญหายในแหล่งท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ ๑ รองลงมาคือ เป็นปัญหาจากความไม่ปลอดภัยจากการก่อสร้างอาคาร

ตารางที่ ๔-๑๔ : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาการบริการของภัตตาคารร้านอาหารที่เป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ลำดับที่	รายการ	x	S.D	ระดับปัญหา	อันดับ
<b>ปัญหาการบริการของภัตตาคารร้านอาหาร</b>					
๓๔	อาหาร ไม่สะอาด รับประทานแล้วท้องเสีย	๓.๗๘	๑.๑๒	มาก	๒
๓๕	โถงราคาอาหารและค่าบริการ	๔.๒๖	๐.๘๓	มาก	๑
	รวม	๔.๐๒	๐.๒๐	มาก	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๐

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นปัญหาปัญหาการบริการของภัตตาคารร้านอาหารในการท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาโถงราคาอาหารและค่าบริการ ในแหล่งท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ ๑ รองลงมาคือ อาหาร ไม่สะอาด รับประทานแล้วท้องเสีย

ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวสำหรับชาวต่างชาติในประเทศไทย ผู้วิจัยคัดแยกปัญหาออกเป็นปัญหาระดับปานกลางถึงมาก และระดับน้อย ได้ดังนี้

ปัญหาระดับปานกลางถึงมาก	ยุทธศาสตร์แก้ไขปรับปรุง
<p><b>ปัญหาจากการหลงทาง</b></p> <p>๑. ไม่มีป้ายชี้ / นำทางในแหล่งท่องเที่ยว</p> <p>๒. ไม่มีแผนที่แสดงที่ตั้ง ของสิ่งต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน</p> <p>๓. ไม่มีแผนที่แสดงที่ตั้ง ของสิ่งต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน</p>	<p>๑. จัดทำป้ายสื่อความหมายหรือนำทาง ทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว ปฐมนิเทศ นักท่องเที่ยวก่อนการเที่ยวชมเพื่อให้เกิด ความคุ้นเคยกับพื้นที่</p> <p>๒. จัดทำสิ่งกีดขวางป้องกันนักท่องเที่ยวน หลุดออกจากแหล่งท่องเที่ยว</p> <p>๓. จัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งต่างๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวด้วยมาตราส่วน และทิศทางถูกต้อง</p>
<p><b>ปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพและ ความปลอดภัย</b></p> <p>๑. ไม่มีระบบการรักษาความปลอดภัย</p> <p>๒. ปัญหาจากการคมนาคมขนส่ง</p> <p>๓. ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัส ชีวิตชุมชน</p> <p>๔. ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของ ที่ระลึก</p> <p>๕. ปัญหาการบริการของภัตตาคารร้านอาหาร</p>	<p>๑. มีการจัดสายตรวจออกตรวจตราพื้นที่อย่าง สม่ำเสมอ</p> <p>๒. จัดอบรมอาสาสมัครรักษาความปลอดภัย คอยสอดส่องดูแลพลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกัน ไปตามพื้นที่</p> <p>๓. จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดในบริเวณที่มีความ เสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุจัดตั้งคณะทำงาน จัดการความไม่ปลอดภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>๔. มีรายชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์จัดทำ แผนการดำเนินงานต่างๆ มีการประสานงาน ตามขั้นตอนกับหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ ผู้นำ จะต้องมีการสร้างความตระหนัก ให้รู้ว่าเป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องรู้และ เข้าใจ ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย วางแผนการ ทำงาน ช่วยกันทำและพัฒนาให้ดีขึ้น โดยมี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรึกษาหารือ ฟังพ อาศัยซึ่งกันและกัน</p>

ปัญหาระดับปานกลางถึงมาก	ยุทธศาสตร์แก้ไขปรับปรุง
<p><b>ด้านอุบัติเหตุ</b></p> <p>๑. ปัญหาในการเดินป่า ปีนเขา ตกปลา และว่ายน้ำ ปัญหาการบาดเจ็บจากเศษแก้วแตก ขวดแตก</p> <p><b>ด้านภัยธรรมชาติ</b></p> <p>๑. ปัญหาน้ำท่วม ดินถล่ม/หินถล่ม ปัญหาไฟป่า</p> <p><b>ด้านพืชและสัตว์</b></p> <p>๒. ปัญหาจากพืชและสัตว์ที่เป็นอันตราย</p> <p><b>ด้านการเข้าชมพิพิธภัณฑ์</b></p> <p>๓. ปัญหาการลักทรัพย์สิ่งของในพิพิธภัณฑ์</p> <p><b>ด้านการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชน</b></p> <p>๔. ปัญหาการแต่งกายไม่เหมาะสมกับสถานที่</p> <p>ปัญหาการไม่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของแหล่งท่องเที่ยว</p>	<p>๑. ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างที่เคยปฏิบัติ</p> <p>๒. ดำรงรักษาข้อปฏิบัติต่างๆ อย่างต่อเนื่อง</p> <p>๓. วางมาตรการป้องกันมิให้เกิดปัญหา</p>

## บทที่ ๕

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### จุดมุ่งหมายของการวิจัยและพัฒนา

๑. เพื่อศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
๒. เพื่อศึกษาความคุ้มครองความปลอดภัยจากภัยอาชญากรรมและการหลอกลวงอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
๓. เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ ๑ ศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษาบริบทของพื้นที่
๒. ศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว
๓. ศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วม
๔. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม
๕. สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โครงสร้างภาษา และระเบียบวิธีวิจัย
๖. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

๓. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลเพื่อหาปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวสำหรับชาวต่างชาติ

๔. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บมาได้มาวิเคราะห์หารายละเอียดของปัญหา

**ช่วงที่ ๒** ร่างรูปแบบในการรักษาความปลอดภัย มีขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษามาตรการรักษาความปลอดภัย

๒. ศึกษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ

๓. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๔. ผู้วิจัยร่างรูปแบบในการรักษาความปลอดภัย

๕. นำรูปแบบการรักษาความปลอดภัยที่ร่างขึ้นจัดประชุมสนทนา โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นรับรองร่างรูปแบบการรักษาความปลอดภัย

### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน ๓๕๐ คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๓๓ คน

### **สรุป**

ผลการวิจัย พบว่า

๑. มีความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ ระดับมาก ปานกลาง และน้อย เรียงลำดับดังนี้ (มาก) ปัญหาจากการคมนาคมขนส่ง ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชน ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึก ปัญหาการบริการของภัตตาคารร้านอาหาร (ปานกลาง) ปัญหาด้านอาชญากรรม ปัญหาจากการหลงทาง ปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ปัญหาการบริการของสถานที่พักแรม (น้อย) ปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวและกิจกรรมแบบต่างๆ ปัญหาจากภัยธรรมชาติ ปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากพืชและสัตว์

๒. รูปแบบการรักษาความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ มีลักษณะเป็นกระบวนการมาตรฐาน วิธีการมาตรฐาน และบันทึกมาตรฐานที่ประกอบด้วยระบบ

ระบบ คือ ขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นกระบวนการทำงานที่ชัดเจนจนสามารถปฏิบัติงานได้

คนหรือทีมงาน ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า การทำงานให้ประสบผลสำเร็จนอกจากจะมีระบบมีขั้นตอนในการทำงานที่ดีแล้ว จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติที่มีความรู้ความเข้าใจในงานนั้น ในการนี้ผู้วิจัยได้สร้างความตระหนักให้กับทีมรักษาความปลอดภัย โดยการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปในการรักษาความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรม การจดจำคำหริรูปพรรณคนร้าย การแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แนวทางปฏิบัติรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของชุมชนและ ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว ที่นักวิจัยค้นพบ พร้อมกับวิธีการป้องกัน วิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ทีมงานช่วยกันวางแผน ช่วยกันทำ ช่วยกันปรับปรุงพัฒนางาน โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรีกษาหารือและพึ่งพาอาศัยกัน และยังพบว่าการทำงานที่ทีมรักษาความปลอดภัยมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ ร่วมรับรู้ ยอมรับและลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการของระบบ จะนำไปสู่การทำงานที่เข้มแข็งซึ่งบุคคลเดียวไม่สามารถทำได้

## อภิปรายผล

ช่วงที่ ๑ ผลการวิจัยในการศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย อยู่ ๑๑ ด้าน

ปัญหาด้านการคมนาคมขนส่ง พบว่ามีปัญหาอยู่ระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ใด ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชน เป็นปัญหาเกี่ยวกับการแต่งกายไม่เหมาะสมกับสถานที่ และปัญหาการไม่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของแหล่งท่องเที่ยว พบว่ามีปัญหาอยู่ระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ใด

ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึกไม่ว่าจะเป็นปัญหาของปลอม โกง นำหนัก ขาดสินค้าเกินราคาและการโฆษณาสินค้าเกินความจริง พบว่า อยู่ระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (๒๕๕๓) ที่ว่าลักษณะปัญหาที่นักท่องเที่ยวประสบ คือ การโกงราคาสินค้าและบริการ สาเหตุอาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวคิดว่าครึ่งหนึ่งของการได้มาท่องเที่ยวยังสถานที่แห่งนี้ก็ควรจะมีสิ่งของเป็นของท้องถิ่นกลับไปเป็นของที่ระลึกบ้าง หรือซื้อไปฝากเพื่อนฝูงบ้าง ถึงแม้จะมีราคาสูงกว่าความเป็นจริง ในส่วนของการบริการหากเป็นการบริการด้วยความเต็มใจ ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซื่อสัตย์สุจริต ยิ้มแย้มแจ่มใส เสมอภาคกับคนทุกระดับ ถึงแม้ราคาจะแพงกว่าปกติก็น่าจะยอมรับได้

ปัญหาด้านอาชญากรรม พบว่ามีปัญหาอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งประกอบไปด้วยปัญหาการลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ปัญหาการข่มขืน ทำร้ายร่างกาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (๒๕๕๓) ที่ว่าลักษณะปัญหาที่นักท่องเที่ยวประสบ คือ ลักทรัพย์ ฆาตกรรม ข่มขืน และบริการ ถูกวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่เหมาะสมแก่

การประกอบอาชญากรรม ซึ่งอาชญากรรมจะเกิดขึ้นพร้อมกับความจริงซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถป้องกันได้

ปัญหาจากการหลงทาง พบว่ามีปัญหาอยู่ระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ใดปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่ามีปัญหาอยู่ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาจากการที่ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีปัญหาอยู่ระดับมาก ปัญหาการไม่มีสถานที่ตั้งหน่วยรักษาความปลอดภัยและการไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย มีปัญหาอยู่ระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลภรณ์ ชันดิสิทธิ์ (๒๕๕๐) ที่ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการท่องเที่ยว คือขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากรัฐบาลและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ถ้ามีการจัดการด้านความปลอดภัยดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม ก็จะทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวมากขึ้น นักท่องเที่ยวเกิดความอุ่นใจ มั่นใจว่าจะไม่เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของตัวเองและหมู่คณะ แต่ปัจจุบันรัฐมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอจึงต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมากขึ้นปัญหาการบริการของสถานที่พักแรม ปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวและกิจกรรมแบบต่างๆ ปัญหาจากภัยธรรมชาติ ปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากพืชและสัตว์ พบว่ามีปัญหาอยู่ระดับน้อย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ใด

ช่วงที่ ๒ สร้างรูปแบบการรักษาความปลอดภัย โดยการนำปัญหาที่เป็นเหตุของความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว มาสร้างรูปแบบการรักษาความปลอดภัย มีลักษณะเป็นกระบวนการมาตรฐาน วิธีการมาตรฐาน และบันทึกมาตรฐาน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ใด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบที่มีลักษณะเป็นกระบวนการมาตรฐาน วิธีการมาตรฐาน เป็นรูปแบบใหม่ที่สามารถนำไปปรับใช้ได้กับทุกประเภทในส่วนของระบบ พบว่า การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีขั้นตอนการทำงาน มีวิธีการมาตรฐาน มีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยระบบที่ดีมีคุณภาพจะต้องเกิดจากการยอมรับ รับรู้ร่วมกันและการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนสาร พลอยไถ (๒๕๕๒) ที่ว่าความมือประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่และยามของโรงแรมในด้านการฝึกอบรม การแจ้งเหตุ การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ การสอดส่องตรวจตรา รวมถึงการสืบสวนติดตามคนร้าย ในส่วนมาตรการในการควบคุมอาชญากรรมทั้งตำรวจและยามรักษาความปลอดภัยจะให้ความสำคัญกับงานสายตรวจ สำหรับทีมรักษาความปลอดภัย พบว่าในการทำงานเป็นทีม จะต้องมีผู้นำ จะต้องมีการสร้างความตระหนักให้รู้ว่าเป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องรู้และเข้าใจ ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย วางแผนการทำงาน ช่วยกันทำและพัฒนาให้ดีขึ้น โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรึกษาหารือ ฟังพวาอาศัยซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะกรรมการศึกษาปัญหาอาชญากรรม (National Advisory Commission on Criminal Justice



Standards and Goals. ๑๖๘๘) ที่ว่า การต่อสู้กับอาชญากรรมไม่ใช่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตำรวจเพียงลำพังแต่ควรเป็นความร่วมมือระหว่างชุมชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการลดความรุนแรงของอาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยตำรวจมีหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ประชาชนในการป้องกันตนเอง

### **ข้อเสนอแนะ**

๑. ข้อเสนอแนะเจ้าหน้าที่อาสาสมัครรักษาความปลอดภัยการท่องเที่ยว ควรเสียสละเวลา แรงงาน และความคิดในการเข้าร่วมกิจกรรมการรักษาความปลอดภัยอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ

๒. ข้อเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โรงแรม และสถานที่ท่องเที่ยว ควรมีผู้รับผิดชอบและควรกำหนดนโยบายที่จะรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างชัดเจน รวมถึงออกบัตรประจำตัวให้กับอาสาสมัครรักษาความปลอดภัย ให้นักท่องเที่ยวมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยกระบวนการพัฒนากิจกรรมการรักษาความปลอดภัย เพื่อพัฒนารูปแบบให้ดีและรัดกุมยิ่งขึ้นตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและความเจริญของแหล่งท่องเที่ยว

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. สังคมวิทยาอาชญากรรม. กรุงเทพฯ : บริษัท วิพรินทร์ (๑๕๕๑) จำกัด, ๒๕๕๑.  
ปิยรัตน์ งามสนิท, ธรา อังสกุล และ จิตมนต์ อังสกุล. ระบบวางแผนการท่องเที่ยวออนไลน์ภายใต้  
ข้อบังคับด้านพลังงานและเวลา. ใน Proceedings of the 13 th National Computer  
Science and Engineering Conference (NCSEC) Green Computing Technology.  
กรุงเทพฯ : บริษัท ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๕๒.

#### วารสารและหนังสือพิมพ์

ปิ่นปิ่นธน์ วัชชัย. “การท่องเที่ยวโลก ปี ๒๐๐๕”, จุดสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์การท่องเที่ยว  
แห่งประเทศไทย. ๒๕๕๓. หน้า ๑-๑๑.

#### วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัยส่วนบุคคล

ปิยรัตน์ งามสนิท. “การพัฒนาระบบอัจฉริยะสำหรับวางแผนการท่องเที่ยวส่วนบุคคล”. วิทยานิพนธ์  
วิทยาการสารสนเทศมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ๒๕๕๓.  
พวา พันธุ์เมฆา และ สุจิตรา หังสพฤกษ์. “การวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ Research in Information  
Science”. สาขาวิชาศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๕.

#### ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. “แผนแม่บทการตลาดออนไลน์ ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๔”. (ออนไลน์).  
เข้าถึงได้จาก : <http://www.thai.tourismthailand.org>. ๒๕๕๑.  
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. “สรุปแผนการตลาดการท่องเที่ยว ปี ๒๕๕๒”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก  
<http://www.thai.tourismthailand.org> . ๒๕๕๒.

## เอกสารไม่ตีพิมพ์

- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๖. ๒๕๕๔. หน้า ๕๗-๕๘.
- ดวงทอง เวศนารัตน์ และ ชูเวช ชาญสง่าเวช. (๒๕๕๗). การวิเคราะห์โครงสร้างการตัดสินใจในการเลือกซื้อรถยนต์นั่งขนาดกลางโดยใช้กระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์. การประชุมวิชาการดำเนินการวิจัยดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗. หน้า ๓๕-๔๓.

## ภาษาต่างประเทศ

- ALLEN YU-HUNG LAI&SECK L. TAN .Impact of Disasters and Disaster RiskManagement in Singapore : A Case Study of Singapore’s Experience in Fighting the SARSE pidemic. ERIA Discussion Paper Series, 2013.
- Anita Mendiratta. Taking Care of Tourists: Beyond Safety & Security. CNN’s TASK Group. Retrieved June 26, 2015 from <http://commercial.cnn.com/resources/task/compass/15.pdf>, 2010.
- Beattie, A. Tourism Action Plan. The Council of the City of Sydney. Australia, 2013.
- Bentley T., Cater C., Page S. Adventure and ecotourism safety in Queensland: Operator Experiences and Practice. Journal of Tourism Management, 2009.
- Congressional Research Service. U.S. Travel and Tourism: Industry Trends and Policy Issues for Congress. A Report Submitted to Congressional Research Service, 2014.
- Faulkner, B. Towards a framework for tourism disaster management. Tourism Management, 22 (๒), 135-147, 2001.
- Government of South Australia. Building a stronger South Australia: Safe City. Retrieved June 18, 2015 from [www.premier.sa.gov.au/strongersa](http://www.premier.sa.gov.au/strongersa), 2014.
- Hystad, P. W., & Keller, P. C. Towards a destination tourism disaster management framework : Long-term lessons from a forest fire disaster. Tourism Management, 29 (1), 151-162, 2008.
- Kovari I., Zimanyi K. Safety and Security in the Age of Global Tourism. AgEcon Search, 2010.
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (Eds.). Tourism, security and safety. Routledge, 2006.

- Mthembu, N. *Tourism Crime, Safety and Security in the Umhlathuze District Municipality, Kwazulu-Natal*. Master Thesis, University of Zululand, 2009.
- National Security Coordination Secretariat. *A Secure and Resilient Nation : A networked government, a cohesive society, an engaged people*. National Security Coordination Secretariat, 2014.
- Office of the spokesperson. *National Travel and Tourism Strategy*. U.S. Department of State. Retrieved June 24, 2015 from <http://www.state.gov/r/pa/prs/ps/2012/05/189651.htm>, 2012.
- Page, S. J., Bentley, T., & Walker, L. Tourist safety in New Zealand and Scotland. *Annals of Tourism Research*, 32 (1), 150-166, 2005.
- Paraskevas, A., & Arendell, B. A strategic framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destinations. *Tourism Management*, 28 (6), 1560-1573, 2007.

## ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ** : พลตรี พจน์ เฟื่องฟู
- วัน เดือน ปีเกิด** : ๑๔ สิงหาคม ๒๕๐๔
- การศึกษา** : มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนอัสสัมชัญ  
: มัธยมศึกษาตอนปลาย Stafford House College, United Kingdom  
: The Royal Military Academy Sandhurst, United Kingdom  
: ปริญญาโท บริหารการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
: หลักสูตรชั้นนายร้อย โรงเรียนทหารม้า ศูนย์การทหารม้า  
: หลักสูตรชั้นนายพัน โรงเรียนข่าวทหารบก กรมข่าวทหารบก  
: หลักสูตรหลักประจำ โรงเรียนเสนาธิการทหารบก ชุดที่ ๗๑
- ประวัติการทำงาน**
- โดยย่อ** : ผู้บังคับหมวดทหารม้า กองร้อยทหารม้า กองพันทหารม้าที่ ๖  
: รองผู้บังคับกองร้อยทหารม้า กองพันทหารม้าที่ ๖  
: ผู้บังคับกองร้อยทหารม้า กองพันทหารม้าที่ ๖  
: ประจำโรงเรียนเสนาธิการทหารบก  
: หัวหน้าแผนก กองการต่างประเทศ กรมข่าวทหารบก  
: ฝ่ายเสนาธิการประจำผู้บังคับบัญชา  
: อาจารย์ โรงเรียนเสนาธิการทหารบก  
: ผู้อำนวยการ กองพิธีการทูต สำนักวิเทศน์สัมพันธ์ กรมข่าวทหาร  
: รองผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการเพื่อความมั่นคง  
กรมกิจการชายแดนทหาร
- ตำแหน่งปัจจุบัน** : ผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

# สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว  
ชาวต่างชาติในประเทศไทย

ผู้วิจัย พล.ต. พจน์ เฟื่องฟู หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 59

ตำแหน่ง ผู้ทรงคุณวุฒิสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเพิ่มขึ้นเฉลี่ย ร้อยละ ๓๘ ต่อปีในรอบ ๒๐ ปี ที่ผ่านมา จาก ๑๔๕,๒๑๑ ล้านบาท ในปี พ.ศ.๒๕๓๗ เป็น ๑,๒๐๗,๑๔๕.๘๒ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ (คำนวณจากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว) สภาการเดินทาง และการท่องเที่ยวโลก (WTTC) ได้ประมาณการว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ประเทศไทย จะมีรายได้จาก นักท่องเที่ยวสูงเกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ ๑๒ ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติของประเทศไทย การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญ ที่ก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจของ ประเทศ โดยในรอบ ๒๐ ปีที่ผ่านมาจำนวนนักท่องเที่ยว มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ ๑๗.๓๕ ต่อปี (จาก ๖,๑๖๖,๔๕๖ คนในปี พ.ศ.๒๕๓๗ เป็น ๒๖,๕๔๖,๗๒๕ คนในปี พ.ศ.๒๕๕๖) ในขณะที่ค่าใช้จ่ายต่อหัวของ นักท่องเที่ยวมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑.๕๔ ต่อปี (จาก ๓,๓๗๓ บาทต่อคน ในปี พ.ศ.๒๕๓๗ เป็น ๔,๖๖๖.๔๕ บาท ต่อคน ในปี พ.ศ.๒๕๕๖) สภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (WTTC) ได้ประมาณการว่า ในปี พ.ศ.๒๕๖๘ ประเทศไทยจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ คน สร้างรายได้ให้กับ ประเทศคิดเป็นร้อยละ ๑๗ ของมูลค่าส่งออกรวมของประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นแหล่งสร้างโอกาสทางอาชีพ และการจ้างงานที่สำคัญให้กับกำลัง แรงงานของประเทศไทย มาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการเดินทางมีการจ้าง แรงงานประมาณ ๒.๒ ล้านคน นับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีการจ้างแรงงานสูงรองจากภาคการเกษตร สภาการ เดินทาง และการท่องเที่ยวโลก (WTTC) ได้ประมาณการว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ประเทศไทย จะมีจำนวน แรงงาน ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการเดินทางรวม ๓.๕ ล้านคน คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ ๘.๕ ของการจ้างงานทั้งหมดในประเทศ เมื่อเปรียบเทียบการขนาดของอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศอื่น ๆ ในโลก โดยจากสถิติของธนาคารโลกในปี พ.ศ.๒๕๕๖ ประเทศไทยมีรายรับจากนักท่องเที่ยวต่างชาติในลำดับที่ ๕ (๔๖.๐๔๒ ล้านดอลลาร์) และมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลำดับที่ ๑๐ (๒๖.๕๔๗ ล้านราย) เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ข้อมูลดังกล่าวเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทย มีศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับโลก ประเด็นปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงตาม วิวัฒนาการของการท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่(Mass Tourism) ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญได้แก่ ๑. การท่องเที่ยวไม่ใช่กิจกรรมที่จำกัดแค่เฉพาะกลุ่มชนชั้นสูงอีกต่อไป แต่ชนชั้นกลางก็สามารถท่องเที่ยวได้ โดยเป็นผลมาจากสถานภาพทางการเงินที่ดีขึ้นและการมีเวลาว่างมากขึ้น ๒. การท่องเที่ยวครอบคลุมประเทศในหลายภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นประเทศพัฒนาแล้วหรือประเทศโลกที่สาม ๓. การพัฒนาอย่างรวดเร็วของระบบคมนาคมทำให้มีการเดินทางกันมากขึ้น นอกจากนี้ปัญหาทางการเมืองก็เป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อความปลอดภัยและความมั่นคงเช่นกัน

ความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อทั้งการตัดสินใจก่อนการเดินทางและความพึงพอใจระหว่างและหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากจุดเริ่มต้นของการตัดสินใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเดินทางท่องเที่ยวคือเพื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ ที่ไม่เคยได้รับมาก่อน เมื่อวางแผนเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจึงต้องเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าเชิงประสบการณ์ที่ตนจะได้รับ ราคา และความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนไม่มีความคุ้นเคย นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ย่อมเป็นกลุ่มที่มีฐานะและไม่มีเวลามากในการใช้ชีวิตประจำวัน ความต้องการขั้นต่ำในลำดับถัดมาของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงเป็นด้านความมั่นคงในชีวิตและปลอดภัยในทรัพย์สินของตน ซึ่งหากแหล่งท่องเที่ยวไม่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ให้กับนักท่องเที่ยวได้ นักท่องเที่ยวย่อมไม่ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวหรือไม่ประทับใจต่อแหล่งท่องเที่ยวแม้ว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวจะดีเพียงใดก็ตาม ดังนั้นความปลอดภัยจึงเป็นองค์ประกอบที่แหล่งท่องเที่ยวต้องให้ความสำคัญในการบริหารและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จัดทำขึ้นภายใต้แนวคิดที่สำคัญ ทั้งแนวคิดการจัดการความเสี่ยงและแนวคิดการจัดการคุณภาพซึ่งแนวคิดการจัดการความเสี่ยงจะให้ความสำคัญกับการระบุประเภทของภัยที่เกิดขึ้น สาเหตุของการเกิดภัยนั้น ๆ โอกาสหรือความเป็นไปได้ของการเกิดภัย ผลกระทบจากการเกิดภัยทั้งในด้านความเป็นไปได้ที่จะได้รับผลกระทบและขนาดของผลกระทบที่เกิดขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
๒. เพื่อศึกษาความคุ้มครองความปลอดภัย จากภัยอาชญากรรมและการหลอกลวง  
อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
๓. เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว  
ต่างชาติในประเทศไทย

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาประกอบด้วย การสำรวจปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก เพื่อนำมาสร้างรูปแบบการรักษาความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ ๑ ในการหาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก และผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ช่วงที่ ๒ ในการสร้างรูปแบบการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประชากรคือ ผู้วิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ๕ คน

ช่วงที่ ๓ ในการประเมินทบทวนรูปแบบ ประชากรคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ขอบเขตด้านตัวแปร

ช่วงที่ ๑ ตัวแปรที่ศึกษา คือ บริบทของนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ช่วงที่ ๒ ตัวแปรต้น ปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา เพื่อหารูปแบบในการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้



๑. ขั้นตอนของการวิจัย
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### ขั้นตอนของการวิจัย

**ช่วงที่ ๑** ศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีขั้นตอนดังนี้

๑. ศึกษาบริบทของพื้นที่
๒. ศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว
๓. ศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วม
๔. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม
๕. สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โครงสร้างภาษา และระเบียบวิธีวิจัย
๖. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ
๗. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลเพื่อหาปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวสำหรับชาวต่างชาติ
๘. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บมาได้มาวิเคราะห์หารายละเอียดของปัญหา

**ช่วงที่ ๒** ร่างรูปแบบในการรักษาความปลอดภัย มีขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษามาตรการรักษาความปลอดภัย
๒. ศึกษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ
๓. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. ผู้วิจัยร่างรูปแบบในการรักษาความปลอดภัย
๕. นำรูปแบบการรักษาความปลอดภัยที่ร่างขึ้นจัดประชุมสนทนา โดยผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นรับรองร่างรูปแบบการรักษาความปลอดภัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในพื้นที่โรงแรมกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

**ช่วงที่ ๑** ในการศึกษาปัญหาความไม่ปลอดภัยใช้แบบสอบถามแบบมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ แบ่งข้อคำถามออกเป็น ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นสาเหตุของความไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

**ช่วงที่ ๒** วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

## ผลการวิจัย

๑. มีความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ ระดับมาก ปานกลาง และน้อย เรียงลำดับดังนี้ (มาก) ปัญหาจากการคมนาคมขนส่ง ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการเข้าไปสัมผัสชีวิตชุมชน ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึก ปัญหาการบริการของภัตตาคาร ร้านอาหาร (ปานกลาง) ปัญหาด้านอาชญากรรม ปัญหาจากการหลงทาง ปัญหาการจัดการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ปัญหาการบริการของสถานที่พักแรม (น้อย) ปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวและกิจกรรมแบบต่างๆ ปัญหาจากภัยธรรมชาติ ปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากพืชและสัตว์

๒. รูปแบบการรักษาความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ มีลักษณะเป็นกระบวนการมาตรฐาน วิธีการมาตรฐาน และบันทึกมาตรฐานที่ประกอบด้วยระบบ

ระบบ คือ ขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมองเห็นกระบวนการทำงานที่ชัดเจนจนสามารถปฏิบัติงานได้

คนหรือทีมงาน ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า การทำงานให้ประสบผลสำเร็จนอกจากจะมีระบบมีขั้นตอนในการทำงานที่ดีแล้ว จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติที่มีความรู้ความเข้าใจในงานนั้น ในการนี้ผู้วิจัยได้สร้างความตระหนักให้กับทีมรักษาความปลอดภัย โดยการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปในการรักษาความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรม การจดจำดำเนินรูปพรรณคนร้าย การแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แนวทางปฏิบัติรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของชุมชนและ ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว ที่นักวิจัยค้นพบ พร้อมกับวิธีการป้องกัน วิธีการแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้ทีมงานช่วยกันวางแผน ช่วยกันทำ ช่วยกันปรับปรุงพัฒนางาน

โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรึกษาหารือและพึ่งพาอาศัยกัน และยังพบว่ากรณีที่ทีมรักษาความปลอดภัยมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ ร่วมรับรู้ ยอมรับและลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการของระบบ จะนำไปสู่การทำงานที่เข้มแข็งซึ่งบุคคลเดียวไม่สามารถทำได้

### **ข้อเสนอแนะ**

๑. ข้อเสนอแนะเจ้าหน้าที่อาสาสมัครรักษาความปลอดภัยการท่องเที่ยว ควรเสียสละเวลา แรงงาน และความคิดในการเข้าร่วมกิจกรรมการรักษาความปลอดภัยอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ

๒. ข้อเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โรงแรม และสถานที่ท่องเที่ยว ควรมีผู้รับผิดชอบและควรกำหนดนโยบายที่จะรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างชัดเจน รวมถึงออกบัตรประจำตัวให้กับอาสาสมัครรักษาความปลอดภัย ให้นักท่องเที่ยวมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยกระบวนการพัฒนากิจกรรมการรักษาความปลอดภัย เพื่อพัฒนารูปแบบให้ดีและรัดกุมยิ่งขึ้นตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและความเจริญของแหล่งท่องเที่ยว