

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษามาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักร้องเที่ยว ใน 7 ด้าน คือ การป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักร้องเที่ยว การพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว การพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ การเฝ้าระวังนักร้องเที่ยว การจัดตั้งศาลแผนกคดีนักร้องเที่ยว การพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง และการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

วิธีการดำเนินการวิจัย เป็นการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตำรวจท่องเที่ยว และนักร้องเที่ยว จำนวน 10 คน จำแนกเป็นผู้บริหารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 2 คน ตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 2 คน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 2 คน นักร้องเที่ยวไทย จำนวน 2 คน และนักร้องเที่ยว จำนวน 2 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลปัญหาและแนวทางการพัฒนานโยบายการรักษาความปลอดภัยของนักร้องเที่ยว

เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้วนำมาสรุปปัญหาและแนวทางทางการพัฒนานโยบายการรักษาความปลอดภัยของนักร้องเที่ยว เหมือนกัน จึงสรุปผลได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. มาตรการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักร้องเที่ยว

1.1 การแก้ปัญหาการทำร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักร้องเที่ยวพบว่า ควรดำเนินการมาตรการปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดโดยตำรวจท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทย สนับสนุนการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครภาคประชาชน เครือข่ายเจ้าบ้านที่ดีในการช่วยเหลือเฝ้าระวัง และดูแลสอดส่องความปลอดภัยให้กับนักร้องเที่ยว การออกแอปพลิเคชันดูแลและการแจ้งเหตุให้นักท่องเที่ยว สำหรับการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักร้องเที่ยว

1.2 การปัญหาการหลอกลวงนักร้องเที่ยว ควรดำเนินการออกตรวจปฏิบัติตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมหลอกลวงนักร้องเที่ยวโดยตำรวจท่องเที่ยว การให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์แก่นักร้องเที่ยว โดยศูนย์ช่วยเหลือนักร้องเที่ยว ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาทั้ง 46 แห่งทั่วประเทศ การให้ความช่วยเหลือและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขและให้ความช่วยเหลือนักร้องเที่ยว นอกจากนี้ ควรเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ในการรับเรื่องเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนและแจ้งปัญหาการหลอกลวงนักร้องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สายด่วน 1155, สายด่วนรัฐบาล 1111 เป็นต้น

1.3 การแก้ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ ต้องดำเนินการปราบปรามและตรวจปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 อย่างจริงจัง การบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดำเนินการแลกเปลี่ยนข้อมูล และกลไกความร่วมมือไทย – จีน อย่างใกล้ชิดผ่านคณะประสานงานความร่วมมือในการกำกับดูแลการท่องเที่ยวไทย – จีน การจัดทำระบบทะเบียนของผู้ประกอบการธุรกิจทัวร์

1.4 การปัญหาอาชญากรรมอื่น ๆ ควรดำเนินมาตรการปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดโดยตำรวจท่องเที่ยว การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวให้มากขึ้น เช่น การเพิ่มจำนวนการติดตั้งกล้อง CCTV และการเพิ่มจำนวนสายตรวจ เป็นต้น

## 2. มาตรการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว

2.1 การพัฒนามาตรฐานผู้ประกอบการนำเที่ยว โดยการจัดมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางให้ประกอบการนำไปพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 52 มาตรการ สามารถแบ่งเป็น 5 หมวด ได้แก่ ที่พัก บริการ กิจกรรม แหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ให้สามารถพัฒนาและเข้าสู่ระบบได้มากขึ้น รัฐบาลควรมีการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความรู้ ความเข้าใจด้านความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และคุณภาพการบริหารธุรกิจ เป็นต้น

2.2 การปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน สำหรับปัญหาดังกล่าวสามารถดำเนินการแก้ไขโดยการตรวจสอบ กวดขัน และจับกุมผู้กระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 การจัดอบรมพัฒนาศักยภาพด้านภาษาให้แก่มัคคุเทศก์ เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เพียงพอต่อความต้องการ การจัดทำระบบมัคคุเทศก์ให้สามารถตรวจสอบได้ และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ และการจัดระเบียบผู้นำเที่ยวที่ยังไม่ได้ขึ้นเป็นมัคคุเทศก์ เช่น ผู้นำเที่ยวชุมชน ประชาชนชาวบ้าน ให้อยู่ในระบบทะเบียนมัคคุเทศก์

3. มาตรการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ โดยการพัฒนากระบวนการรับแจ้งเหตุในช่องทางต่าง ๆ เช่น ช่องทางสายด่วนตำรวจท่องเที่ยว 1155 สายด่วนรัฐบาล 1111 และช่องทางอื่น ๆ ที่รวดเร็วและทันสมัย เช่น Call center, แอปพลิเคชันดูแลและการแจ้งเหตุให้นักท่องเที่ยว เป็นต้น

## 4. มาตรการเยียวยานักท่องเที่ยว

4.1 กรณีเสียชีวิต โดยการจัดตั้งกองทุนเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามระเบียบคณะกรรมการการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยี่ยวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2558 โดยการจัดจ่ายเงินเยียวยากรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา ทูพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรืออันตรายสาหัส ซึ่งกำหนดการจ่ายเงินชดเชยในการปลงศพนอกประเทศ ภูมิภาค ค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรือกระดูกนักท่องเที่ยวกลับภูมิลำเนา ไม่เกิน 1,000,000 บาท/คน การส่งเสริมการทำประกันภัยการเดินทางแก่นักท่องเที่ยว

4.2 กรณีได้รับบาดเจ็บ การจ่ายชดเชยค่ารักษาพยาบาลทางการแพทย์ รวมถึงค่าเคลื่อนย้ายภายในประเทศ โดยจ่ายเงินเยียวยาเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาท/คน การจ่ายชดเชยความสูญเสียหรือความเสียหายจากการหยุดชะงักของการเดินทาง ไม่เกิน 2,000 บาท/คน/วัน ทั้งนี้ไม่เกิน 20,000 บาท/คน การจ่ายชดเชยการฟื้นฟูสภาพจิตใจ ไม่เกิน 20,000 บาท/คน

4.3 กรณีทรัพย์สินสูญเสี/สูญหาย การจ่ายชดเชยความสูญเสียหรือสูญหายจากการถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ทำให้ขาดปัจจัยในการดำเนินชีวิต ให้เมหาจ่ายไม่เกิน 6,000 บาท/คน และการส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ประสานงานรับแจ้งทรัพย์สินสูญเสี/สูญหายแก่นักท่องเที่ยว

5. **มาตรการการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว** กระบวนการจัดตั้งศาลแผนกนักท่องเที่ยว โดยมีภารกิจในการช่วยดูแลคดีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ทำให้มีกระบวนการพิจารณาที่เร็วขึ้น การจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกจังหวัด

6. **มาตรการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง** มาตรฐานการให้บริการ ควรมีการจัดทำมาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางอย่างเป็นทางการได้แก่ มาตรฐานการเรือรับจ้างนำเที่ยว มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานการให้บริการความปลอดภัยทางน้ำ และมาตรฐานการให้บริการแท็กซี่ การสนับสนุนในการสร้างวัฒนธรรมการเดินทางอย่างปลอดภัย การออกแบบและพัฒนาปรับปรุงถนนให้มีความปลอดภัยในการเดินทาง การปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกิจกรรมท่องเที่ยว และมีความเป็นสากล เช่น กิจกรรมเครื่องเล่นสวนสนุก กิจกรรมซัปรถเที่ยวข้ามแดน เป็นต้น ตลอดจน การเพิ่มบทลงโทษผู้กระทำความผิด โดยการกำหนดอัตราโทษที่เพิ่มสูงขึ้นสำหรับผู้กระทำความผิดซ้ำ การเพิ่มการกวดขัน ตรวจสอบ และบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

7. **มาตรการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว** โดยการจัดทำมาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ได้แก่ มาตรฐานการเรือรับจ้างนำเที่ยว มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานการให้บริการความปลอดภัยทางน้ำ มาตรฐานการให้บริการแท็กซี่ การประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงและหาแนวทางพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการและความปลอดภัย และการจัดระบบขนส่งสาธารณะ (Public transportation) ให้มีการเชื่อมโยงกันในทุกประเภท มีตารางชัดเจน มีระบบติดตามเส้นทางของรถขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

## อภิปรายผล

จากการศึกษามาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

### 1. มาตรการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

ผลจากการศึกษามาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ด้านการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว มีรายละเอียด ดังนี้ แนวทางการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วยปัญหาการทำร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ และปัญหาอาชญากรรมอื่น ๆ โดยแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาที่สำคัญคือ รัฐบาลควรดำเนินมาตรการปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดโดยตำรวจท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทย การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครภาคประชาชน ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนาการแจ้งเหตุสำหรับนักท่องเที่ยว ให้เป็นระบบมีความทันสมัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวที่มีต่อประเทศไทย

นอกจากนี้ควรพิจารณาการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายฯ เช่น ตำรวจท่องเที่ยว ฝ่ายปกครอง และภาคประชาชน เป็นต้น

## 2. มาตรการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว

ผลจากการศึกษามาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว มีรายละเอียด ดังนี้

แนวทางการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วย การพัฒนามาตรฐานผู้ประกอบการนำเที่ยว และปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน โดยแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาที่สำคัญคือ ปัจจุบันรัฐบาลโดยกรมพัฒนาการท่องเที่ยวได้จัดมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางให้ประกอบกรนำไปพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 52 มาตรการ แบ่งเป็น 5 หมวด ได้แก่ ที่พัก บริการ กิจกรรม แหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และการจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวขั้นพื้นฐาน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ให้สามารถพัฒนาและเข้าสู่ระบบได้มากขึ้น และการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความรู้ ความเข้าใจด้านความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และคุณภาพการบริหารธุรกิจ ส่วนการปราบปรามมัคคุเทศก์เถื่อนรัฐได้ดำเนินการตรวจสอบ ตรวจสอบ กวดขัน และจับกุมผู้กระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 และการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพด้านภาษาให้แก่มัคคุเทศก์ เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เพียงพอต่อความต้องการ ตลอดจนการจัดทำระบบมัคคุเทศก์ให้สามารถตรวจสอบได้ และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ

## 3. มาตรการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ

ผลจากการศึกษามาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ มีรายละเอียด ดังนี้

แนวทางการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ โดยแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ ปัจจุบันพบว่า ช่องทางการแจ้งเหตุผ่านทางสายด่วนตำรวจท่องเที่ยว 1155 และในกรณีที่นักท่องเที่ยวต้องการความเป็นธรรมและการช่วยเหลือที่เป็นกรณีพิเศษก็สามารถแจ้งผ่านช่องทางสายด่วนรัฐบาล 1111 ตลอดจนการพัฒนาระบบแจ้งเหตุผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น Call center แอปพลิเคชันดูแลและการแจ้งเหตุให้นักท่องเที่ยว เป็นต้น

## 4. มาตรการเยียวยานักท่องเที่ยว

ผลจากการศึกษามาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ด้านการเยียวยานักท่องเที่ยว มีรายละเอียด ดังนี้

แนวทางการการเยียวยานักท่องเที่ยว ประกอบด้วย กรณีเสียชีวิต กรณีได้รับบาดเจ็บ และกรณีทรัพย์สินสูญหาย/สูญหาย โดยแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการเยียวยานักท่องเที่ยว ปัจจุบัน รัฐบาลได้มีการจัดตั้งกองทุนเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามระเบียบคณะกรรมการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2558 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 การจ่ายเงินเยียวยากรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา ทูพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรืออันตรายสาหัส ตลอดจนการจ่ายเงินชดเชยในการปลงศพนอกประเทศ ภูมิลำเนา ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรือกระดูกนักท่องเที่ยวกลับภูมิลำเนา ไม่เกิน 1,000,000 บาท/คน

4.2 กรณีได้รับบาดเจ็บจ่ายชดเชยค่ารักษาพยาบาลทางการแพทย์ รวมถึงค่าเคลื่อนย้ายภายในประเทศ โดยจ่ายเงินเยียวยาเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาท/คน

4.3 การจ่ายชดเชยความสูญเสียหรือความเสียหายจากการหยุดชะงักของการเดินทางไม่เกิน 2,000 บาท/คน/วัน ทั้งนี้ไม่เกิน 20,000 บาท/คน

4.4 การจ่ายชดเชยการฟื้นฟูสภาพจิตใจ ไม่เกิน 20,000 บาท/คน

4.5 การจ่ายชดเชยความสูญเสียหรือสูญหายจากการถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สินทำให้ขาดปัจจัยในการดำเนินชีวิต ให้เมหาจ่ายไม่เกิน 6,000 บาท/คน

#### **5. มาตรการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว**

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยวแล้ว โดยมีภารกิจในการช่วยดูแลคดีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ทำให้มีกระบวนการพิจารณาที่เร็วขึ้น แต่กระบวนการจัดตั้งยังไม่สามารถจัดตั้งได้ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ซึ่งรัฐบาลต้องดำเนินการผลักดันกระบวนการจัดตั้งดังกล่าวให้เกิดผลในอนาคต

#### **6. มาตรการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง**

ผลจากการศึกษา พบว่า ประเทศไทยยังคงมีปัญหาการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทางในหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัญหาการเกิดอุบัติเหตุทั้งทางบกและทางน้ำที่สูง ปัญหาการจราจรที่แออัด และปัญหาการเชื่อมต่อของระบบขนส่งสาธารณะ เป็นต้น โดยแนวทางการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง ควรเริ่มจากการจัดทำมาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางอย่างเป็นทางการได้แก่ มาตรฐานการเรือรับจ้างนำเที่ยว มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานการให้บริการความปลอดภัยทางน้ำ และมาตรฐานการให้บริการแท็กซี่ การสนับสนุนในการสร้างวัฒนธรรมการเดินทางอย่างปลอดภัย การออกแบบและพัฒนาปรับปรุงถนนให้มีความปลอดภัยในการเดินทาง การปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกิจกรรมท่องเที่ยว และมีความเป็นสากล และการเพิ่มบทลงโทษผู้กระทำความผิด โดยการกำหนดอัตราโทษที่เพิ่มสูงขึ้นสำหรับผู้กระทำความผิดซ้ำ ตลอดจนการเพิ่มการกวาดขันตรวจสอบ และบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เป็นต้น

#### **7. มาตรการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว**

ผลจากการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศ ในการยกระดับการท่องเที่ยวของไทยให้เป็นผู้นำการท่องเที่ยวในอนาคต ได้แก่ มาตรฐานการเรือรับจ้างนำเที่ยว มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานการให้บริการความปลอดภัยทางน้ำ มาตรฐานการให้บริการแท็กซี่ นอกจากนี้ควรมีการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงและพัฒนาทางพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการและความปลอดภัย และประเด็นที่สำคัญที่สุดคือการจัดระบบขนส่งสาธารณะ (Public transportation) ให้มีการเชื่อมโยงกันในทุกประเภท มีตารางชัดเจน ตลอดจนการพัฒนาระบบติดตามเส้นทางของรถขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. มาตรการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่อยากให้รัฐบาลดำเนินมาตรการปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง เนื่องจากทุกคนมองว่าเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทย นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรมีการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครภาคประชาชน และการปรับปรุงพัฒนาการแจ้งเหตุสำหรับนักท่องเที่ยว ให้เป็นระบบมีความทันสมัยยิ่งขึ้น

2. มาตรการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนามาตรฐานผู้ประกอบการนำเที่ยว และปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน รัฐบาลโดยกรมพัฒนาการท่องเที่ยวได้ควรมีจัดมาตรฐาน และกำหนดกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน เพื่อเป็นกรอบและแนวทางให้ประกอบการนำไปพัฒนาสินค้าและบริการ ด้านการท่องเที่ยวของตนให้มีคุณภาพและศักยภาพในการแข่งขันในอนาคต

3. มาตรการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ สำหรับแนวทางนโยบายการพัฒนาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ช่องทางการรับแจ้ง กระบวนการให้ความช่วยเหลือ และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

4. มาตรการเยียวยานักท่องเที่ยว ปัจจุบันประเทศไทยได้มีมาตรการเยียวยานักท่องเที่ยวที่ประสบภัยในกรณีต่าง ๆ ที่ค่อนข้างชัดเจนและเป็นรูปธรรมอยู่แล้ว

5. มาตรการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยวแล้ว โดยมีการกึ่งในการช่วยดูแลคดีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ทำให้มีกระบวนการพิจารณาที่เร็วขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการดูแลนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง แต่อย่างไรก็ตามกระบวนการจัดตั้งยังไม่สามารถจัดตั้งได้ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ซึ่งรัฐบาลต้องดำเนินการผลักดันกระบวนการจัดตั้งดังกล่าวให้เกิดผลในอนาคต

6. มาตรการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง อุบัติเหตุทางน้ำและทางถนน ยังคงเป็นปัจจัยหลัก ๆ ที่สร้างความเสียหายและสูญเสียของนักท่องเที่ยวมากที่สุด เนื่องจากประเทศไทยมีอัตราการตายจากอุบัติเหตุดังกล่าวที่สูงมาก ดังนั้นมีการจัดทำมาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางอย่างเป็นทางการ การสนับสนุนในการสร้างวัฒนธรรมการเดินทางอย่างปลอดภัย การออกแบบและพัฒนาปรับปรุงถนนให้มีความปลอดภัยในการเดินทาง ตลอดจนการเพิ่มการกวดขัน ตรวจสอบ และบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เป็นต้น

7. มาตรการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่ยังเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำธุรกิจนำเที่ยว เมื่อเทียบผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีทุนและประสบการณ์ในการพัฒนาธุรกิจที่ดีกว่า ด้วยเหตุผลนี้รัฐบาลจึงควรมีแนวทางการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของกลุ่ม (SMEs) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศ ในการยกระดับการท่องเที่ยวของไทยให้เป็นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในอนาคต

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์หน่วยงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษา
2. ควรมีการพัฒนาเครื่องในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและข้อสรุปร่วมกัน เช่น การเก็บข้อมูลโดยการทำ Focus group เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี