

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษามาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ในการดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประสบการณ์ เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนา นโยบายการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการในการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของผู้บริหาร กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการในการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการในการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการในการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย

เกษีย ซอประเสริฐ (2539, หน้า 11) ได้กล่าวว่าปัญหาที่เกิดขึ้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ เมื่อนักท่องเที่ยวเหล่านี้ผ่านพิธีการทางศุลกากร แล้ว และเข้ามาถึงบริเวณหน้าห้องผู้โดยสารขาเข้า เพื่อเตรียมตัวเดินทางต่อไป ปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้น จากบรรดาพวกมิจฉาชีพ ดังนี้

(1) ปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน พวกมัคคุเทศก์เถื่อนมักจะมีจิตวิทยาในการโน้มน้าวนักท่องเที่ยว ให้หลงเชื่อและซื้อบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวที่มาตามลำพัง ไม่ได้มาเป็นหมู่คณะ มัคคุเทศก์เถื่อนพวกนี้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์แท้จริงคือการได้รับค่านายหน้าจากร้านขายของที่ระลึก โรงแรม หรือสถานบริการบางแห่ง ซึ่งจะให้ค่านายหน้าตามราคาซื้อขายของสินค้า ถ้านักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการ ของไกด์พวกนี้ไม่ยอมไปซื้อของตามสถานที่ที่จะพาไป ก็มักจะถูกทิ้งไว้ที่โรงแรมโดยไม่มารับไปตามที่ ได้ตกลงกันไว้

(2) ปัญหาด้านธุรกิจทางเพศ เป็นปัญหาที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ และถูกนำไปเผยแพร่ทางด้านลบในต่างประเทศอยู่เสมอ โดยมักจะใช้การขายบริการทางเพศเพื่อหาทางลี้ภัยของนักท่องเที่ยว

(3) ปัญหาการมอมยานักท่องเที่ยว กลุ่มคนร้ายในลักษณะนี้มักจะเป็นแก๊งค์อาชญากรรม ซึ่งมีการกระทำความผิดในหลายรูปแบบ เช่น ค้ายาเสพติด มอมยานักท่องเที่ยว ส่งคนออกไปขายนอกประเทศ

(4) ปัญหาการล่อลวงให้ไปเล่นการพนัน การล่อลวงลักษณะนี้คนร้ายมักจะทำงานกันเป็นทีมประมาณ 5-6 คน โดยจะล่อลวงให้เหยื่อไปเล่นการพนันในสถานที่ต่าง ๆ ที่เตรียมไว้ แล้วใช้วิธีต้มตุ๋นจนเหยื่อต้องเสียทรัพย์สินจนหมดแล้วจึงพาเหยื่อกลับไปส่งที่พัก ซึ่งคนร้ายมักจะพัฒนาวิธีการล่อลวงอยู่ตลอดเวลา

(5) ปัญหาการลักขโมยบัตรเครดิตของนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศส่วนใหญ่ มักจะพกบัตรเครดิตติดตัวมาด้วยเหตุผลด้านความสะดวกและปลอดภัยแทนการพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากๆ ทำให้กลุ่มมิจฉาชีพฉวยโอกาสนี้ ลักขโมยบัตรเครดิตของนักท่องเที่ยวต่างชาติไปใช้แทนหรือนำไปขายต่อกับกลุ่มมิจฉาชีพด้วยกัน การทำงานของกลุ่มนี้มักจะทำเป็นองค์กร มีการร่วมกันตั้งแต่ลักขโมยบัตรเครดิต เจ้าของร้านค้า ตลอดจนเจ้าหน้าที่ธนาคาร

(6) ปัญหาการล่อลวงให้ซื้ออัญมณี ปัญหานี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง เนื่องจากสามารถสร้างผลกำไรให้กับผู้ที่กระทำความผิดด้วยการล่อลวงนักท่องเที่ยวให้ซื้ออัญมณีเป็นอย่างมาก ขณะที่บทลงโทษตามกฎหมายเกี่ยวกับความผิดฐานฉ้อโกงมีค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ยังเป็นความผิดที่ยอมความได้ ในการดำเนินการนี้ บุคคลผู้กระทำความผิดมักจะทำคนเดียว โดยอาจจะแฝงตัวอยู่กับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว

(7) ปัญหาการลักทรัพย์นักท่องเที่ยวในโรงแรม คนร้ายกลุ่มนี้จะมีหลากหลายประเภท และมักจะเข้าไปในโรงแรมที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานต่ำ

(8) ปัญหาการลักทรัพย์นักท่องเที่ยวบนรถโดยสารประจำทาง ผู้กระทำความผิดมักจะทำกันเป็นกลุ่ม โดยอาศัยรถยนต์โดยสารปรับอากาศ กลุ่มคนเหล่านี้อาจจะเดินทางมากับรถยนต์โดยสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่นเป็นเด็กประจำรถ ช่างเครื่องหรือบริกรบนรถ และอาศัยช่วงเวลาที่ผู้โดยสารหลับสนิททำการลักทรัพย์ หลังจากได้ทรัพย์สินไปแล้วก็จะลงจากรถเพื่อหลบหนีไปก่อนที่จะถึงจุดหมายด้วยความร่วมมือของคนขับรถ

2. มูลเหตุของการเกิดปัญหาอาชญากรรมกับนักท่องเที่ยว

มูลเหตุของปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

(1) การขาดประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

(2) รัฐบาลเน้นใช้นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นหลักในการพัฒนาประเทศ โดยไม่มีการจัดแผนงานรองรับไว้ให้ครอบคลุม การที่นโยบายที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น เป็นการสร้างภาระรับผิดชอบให้กับผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องมากขึ้น

(3) สิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในธุรกิจการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเอาเปรียบต่อนักท่องเที่ยว

(4) วิธีการและการดำเนินการตามระบบกฎหมายไทยมีการดำเนินการที่ค่อนข้างล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ เนื่องจาก นักท่องเที่ยวมีเวลาพักอยู่ในประเทศไทยค่อนข้างน้อย จึงอาจจะทำให้นักท่องเที่ยวที่ประสบเหตุร้ายเกิดภาพในทางลบต่อประเทศไทย และอาจนำไปขยายภาพทำให้เกิดภาพพจน์ที่เสียหายต่อประเทศไทยได้

(5) ผลตอบแทนในการประกอบอาชญากรรมก็เป็นสาเหตุจูงใจให้กระทำความผิด เช่น ในกรณีของม็อกเทศก์เถื่อน และกรณีการหลอกลวงให้ซื้ออัญมณี เป็นต้น

3. แนวทางนโยบายการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

จากการศึกษามาตรการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปัจจุบันรัฐบาลไทยได้ดำเนินการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว โดยมี 6 มาตรการดังนี้

3.1 มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ

มาตรฐานการกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ ดังนี้

3.1.1 การจัดหาคู่มือการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้จัดทำคู่มือการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประเทศไทยมีแนวทางในการปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางน้ำที่มีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยและเพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในการท่องเที่ยวทางทะเล โดยคู่มือดังกล่าวประกอบด้วย หลักสูตรการฝึกอบรม ตารางการฝึกอบรม วิธีการทดสอบทักษะไลฟ์การ์ด และตัวอย่างเครื่องแต่งกายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.1.2 การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวร่วมกับสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด จัดกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรทางการท่องเที่ยว ในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้ประสบภัยทางน้ำอย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งมีแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยกิจกรรมทางน้ำตามมาตรฐานสากล

3.1.3 การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่าย Life guard แห่งประเทศไทย โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ร่วมกับสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด จัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่าย Life guard แห่งประเทศไทย เพื่อให้อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล จากจังหวัดต่าง ๆ ได้มาทำความรู้จักแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหาระหว่างกัน ซึ่งจะเป็นการสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน

3.1.4 การจัดกิจกรรมโครงการ Australian surf life savers to train in Phuket โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ร่วมกับชมรมไลฟ์การ์ด ภูเก็ต จัดกิจกรรมโครงการ Australian surf life savers to train in phuket ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดและ

บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจในการฝึกทักษะไลฟ์การ์ด ได้รับการฝึกทักษะไลฟ์การ์ดที่มีมาตรฐานในระดับสากล ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวทำการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านทักษะไลฟ์การ์ดจาก Surf life saving ประเทศ ออสเตรเลีย มีผู้เข้าร่วมฝึกอบรมจำนวน 50 คน โดยผู้เข้าร่วมฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดที่ประจำอยู่ตามชายหาดต่าง ๆ ในจังหวัดภูเก็ต เช่น หาดป่าตอง หาดกะตะ และหาดกะรน เป็นต้น

3.2 มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน

อุบัติเหตุทางถนน ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่นักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การขับซิ่งรถจักรยานยนต์โดยไม่สวมใส่หมวกกันน็อค การขับซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์โดยไม่มียานยนต์ ใบอนุญาต การขับซิ่งสวนทางเนื่องจากไม่มีความคุ้นเคยเส้นทางหรือไม่คุ้นเคยกับวิธีการขับซิ่งรถในประเทศไทย ดังนั้นกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน ดังนี้

3.2.1 การจัดหาคู่มือขับซิ่งปลอดภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจในการขับซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อย่างปลอดภัย โดยเนื้อหาประกอบด้วย กฎหมายจราจร มารยาทในการขับซิ่ง วิธีการขับซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย ป้ายจราจร แผนที่เส้นทาง ข้อควรปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุและการแจ้งเหตุ เป็นต้น

3.2.2 การจัดกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับซิ่งปลอดภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์ จัดขึ้นโดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ร่วมกับสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดจัดกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับซิ่งปลอดภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับกฎหมายจราจร มารยาทในการขับซิ่ง วิธีการขับซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย ป้ายจราจร แผนที่เส้นทาง ข้อควรปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุและการแจ้งเหตุ โดยจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จร่วมกับจังหวัด มีเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist assistance center: TAC) คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้วยการเป็นล่ามแปลภาษา กิจกรรมดังกล่าวมีการดำเนินการทั่วประเทศ 76 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร โดยเน้นเป็นพิเศษในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ชลบุรี (เมืองพัทยา) สุราษฎร์ธานี (เกาะสมุย) ภูเก็ต เชียงราย สุโขทัย กาญจนบุรี สงขลา กระบี่ พระนครศรีอยุธยา ประจวบคีรีขันธ์ นครสวรรค์ นครราชสีมา และแม่ฮ่องสอน ซึ่งกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับซิ่งปลอดภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์

3.2.3 การจัดกิจกรรมการอบรมข้อปฏิบัติในการขับซิ่งรถยนต์/รถจักรยานยนต์ในประเทศไทย โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ร่วมกับสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย และกรมการขนส่งทางบก จัดกิจกรรมการอบรมข้อปฏิบัติในการขับซิ่งรถยนต์/รถจักรยานยนต์ในประเทศไทยขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวชาวจีนที่ขับซิ่งผ่านแดนเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านด่านเชียงของจังหวัดเชียงราย โดยการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวในด้านพิธีการผ่านแดน การเป็นล่ามแปลภาษา การจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับข้อปฏิบัติในการขับซิ่งรถยนต์/รถจักรยานยนต์ในประเทศไทย รวมทั้งจัดให้มีสื่อวีดิทัศน์และสื่อสิ่งพิมพ์แนะนำเกี่ยวกับการขับซิ่งรถยนต์/รถจักรยานยนต์ในประเทศไทย ตลอดจนติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ข้อควรปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

3.3 มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบ

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว มีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบของนักท่องเที่ยว ดังนี้

3.3.1 การแก้ไขปัญหาารถแท็กซี่ ซึ่งปัญหาการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับรถแท็กซี่ ได้แก่ รถแท็กซี่ไม่กมิตอร์ค่าโดยสารและเรียกเก็บค่าโดยสารในราคาที่แพงเกินจริง พนักงานขับรถไม่สุภาพ โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้ขอความร่วมมือจากกรมการขนส่งทางบกดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับการร้องเรียนจากนักท่องเที่ยว และลงโทษผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย

3.3.2 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปัญหาการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้แก่ การหลอกลวงให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวในราคาที่แพงเกินจริง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่โฆษณาไว้ และการให้บริการนักท่องเที่ยวโดยขาดมาตรฐานไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้ขอความร่วมมือจากกรมการท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดำเนินการดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์และแจ้งเตือนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ซื้อรายการนำเที่ยวจากบริษัทที่มีเครื่องหมายและหนังสือรับรองมาตรฐานจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2) การจับกุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ขายรายการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวในราคาที่แพงเกินจริง และจับกุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่แอบอ้างใช้ตราเครื่องหมายหรือชื่อย่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3) การเรียกหลักประกันเพื่อชดเชยให้กับนักท่องเที่ยว ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

3.3.3 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับอัญมณีและเครื่องประดับ ปัญหาการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับอัญมณีและเครื่องประดับ ได้แก่ การหลอกลวงให้นักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีในราคาที่แพงเกินจริง การหลอกลวงให้นักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีที่ไม่ได้คุณภาพ กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้ขอความร่วมมือจากกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ (Thai gem and Jewelry traders association: TGJTA) และชมรมผู้ค้าอัญมณีและเครื่องประดับมาตรฐาน (Jewel fest club) ดำเนินการดังนี้

1) ประชาสัมพันธ์และแจ้งเตือนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ซื้ออัญมณีและเครื่องประดับจากร้านที่มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานจากสมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ

2) เจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ เมื่อได้รับการร้องเรียนจากนักท่องเที่ยว

3.4 มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนี้

3.4.1 การจัดกิจกรรมโครงการประชาสัมพันธ์และเตือนภัยด้านการท่องเที่ยว โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์และเตือนภัยด้านการท่องเที่ยวขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเตือนภัยด้านการท่องเที่ยวและคำแนะนำในการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อมูลเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในเรื่องการดำเนินคดีเมื่อนักท่องเที่ยวต้องขึ้นศาล ของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติอันดีต่อการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

3.4.2 การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อสร้างมาตรการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ร่วมกับกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว กลุ่มงานเก็บกู้และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิด (EOD) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมโรงแรมไทย จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบการโรงแรม พนักงานโรงแรมและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความรู้ในการสังเกตและจดจำบุคคลต้องสงสัย การประเมินสถานการณ์ภัยคุกคาม การบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ รวมทั้งเป็นการสร้างเครือข่ายในการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างมาตรการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวไปแล้ว จำนวน 5 ครั้ง โดยดำเนินการในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญจำนวน 5 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ภูเก็ต เชียงใหม่ และเพชรบุรี มีเครือข่ายในพื้นที่จังหวัดดังกล่าวข้างต้นเป็นจำนวนกว่า 900 คน

3.4.3 การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ร่วมกับชมรมเวชศาสตร์การเดินทางและท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล จัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้นให้แก่ผู้ประกอบการและผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุหรือประสบภัยมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งจะเป็นการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทยในด้านความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยว

3.4.4 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พ.ศ. 2558 กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พ.ศ. 2558 ขึ้น เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว

ของไทยให้มีคุณภาพในระดับสากล ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวไทย ทั้งนี้ แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศูนย์บริการและระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับการป้องกัน การเฝ้าระวัง และการจัดการความปลอดภัยในพื้นที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และธุรกิจบริการการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการบังคับใช้กฎหมายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวจากอาชญากรรมและการหลอกลวงเอาเปรียบ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ประชาสัมพันธ์และสื่อสารเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 มาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีมาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ดังนี้

3.5.1 การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist assistance center: TAC) โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวและการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยว รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากนักท่องเที่ยว และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจัดตั้งขึ้นครั้งแรกที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยเปิดทำการเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2554 ปัจจุบันศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมีจำนวนทั้งหมด 46 ศูนย์

3.5.2 การจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเหยียนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกองทุนช่วยเหลือเหยียนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นโครงการต่อเนื่องจากโครงการค่าใช้จ่ายในการช่วยเหลือเหยียนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเหยียนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยแล้วเกิดความสูญเสียหรือเสียหายใด ๆ โดยมีได้เกิดจากความประมาท เจตนา หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างรายได้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการช่วยเหลือเหยียนักท่องเที่ยว ดังนี้

- 1) ประสบเหตุจากการจลาจล การก่อการร้าย
- 2) ประสบเหตุจากภัยธรรมชาติ
- 3) ถูกทาร้ายร่างกาย
- 4) ถูกข่มขืน
- 5) ประสบอุบัติเหตุ

- 6) การหยุดชะงักของการเดินทาง
- 7) การตกทุกลูกได้ยากเนื่องจากถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน
- 8) อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนด

3.5.3 การจัดตั้งศาลแผนกคตินักท่องเที่ยวในศาลสถิตยุติธรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ร่วมกับสำนักงานเลขาธิการศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จัดตั้งศาลแผนกคตินักท่องเที่ยวในศาลสถิตยุติธรรมขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการเดินทางและพำนักในประเทศไทย รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่มีอรรถคดี ส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับการเยียวยาด้วยความเป็นธรรม ต่อเนื่อง รวดเร็ว และเพื่อให้การดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2556 ได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือในการพัฒนาระบบงานยุติธรรมและกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยวร่วมกันระหว่างสำนักงานเลขาธิการศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุดและปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ณ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปัจจุบันได้จัดตั้งศาลแผนกคตินักท่องเที่ยวแล้วจำนวน 11 แห่ง ได้แก่ ศาลจังหวัดพัทธยา ศาลจังหวัดภูเก็ต ศาลแขวงปทุมวัน ศาลแขวงดุสิต ศาลจังหวัด เกาะสมุย ศาลแขวงเชียงใหม่ ศาลจังหวัดกระบี่ศาลแขวงพระนครเหนือ ศาลแขวงพระนครใต้ ศาลจังหวัดหัวหิน และศาลจังหวัดสุโขทัย

3.6 มาตรการเกี่ยวกับยกระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีมาตรการเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

3.6.1 การจัดทำแผนการบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤติ กรณีศึกษา: เหตุระเบิดที่บริเวณสี่แยกราชประสงค์ โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้จัดทำแผนการบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤติขึ้น เนื่องจากที่ผ่านมากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาไม่มีแผนการบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤติ ส่งผลให้เมื่อเกิดเหตุระเบิดที่บริเวณสี่แยกราชประสงค์ การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นไปอย่างไม่เป็นระบบ กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว จึงได้ถอดบทเรียนจากเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อจัดทำเป็นแผนการบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤติขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดภาวะวิกฤติเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีระบบ โดยในการจัดทำแผนดังกล่าวได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ กระทรวงต่างประเทศ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมการท่องเที่ยว กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมโรงแรม

3.6.2 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความร่วมมือในการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ด้านการท่องเที่ยวไทย กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้จัดทำ “แผนยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความร่วมมือในการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ด้านการท่องเที่ยวไทย” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและลดผลกระทบจากการเกิดวิกฤตการณ์ด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งเพื่อให้การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิด

ประสิทธิผล อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นและทัศนคติอันดีต่อการท่องเที่ยวของไทยแก่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้ แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ด้าน คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านอุบัติเหตุ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านโรคระบาด ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านสาธารณสุขยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านสถานการณ์ทางการเมือง และยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ของผู้บริหารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้ที่ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คือ นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และนายทวีศักดิ์ วาณิชเจริญ รองปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นในประเด็นเกี่ยว มาตรการของนโยบายการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. มาตรการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

1.1 การแก้ปัญหาการทำร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ด้วยการเพิ่มบทลงโทษ ผู้กระทำความผิด เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทย การดำเนินมาตรการปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดโดยตำรวจท่องเที่ยว การส่งเสริมการสร้างเครือข่ายอาสาสมัคร ภาคประชาชน เครือข่ายเจ้าบ้านที่ดี ในการช่วยเหลือเฝ้าระวัง และดูแลสอดส่องความปลอดภัยให้กับ นักท่องเที่ยว

1.2 การแก้ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ควรดำเนินการออกตรวจปฏิบัติตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมการหลอกลวงนักท่องเที่ยว โดยตำรวจท่องเที่ยว การให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยว โดยศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาทั้ง 46 แห่งทั่วประเทศ การให้ความช่วยเหลือและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขและให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ในการรับเรื่องเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนและแจ้งปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การแก้ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ ควรดำเนินการปราบปรามและตรวจปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 กลยุทธ์กำหนดราคาทัวร์ขั้นต่ำ การบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดำเนินการแลกเปลี่ยนข้อมูล และกลไกความร่วมมือไทย - จีน อย่างใกล้ชิดผ่าน คณะประสานงานความร่วมมือในการกำกับดูแลการท่องเที่ยวไทย - จีน ตลอดจน การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

1.4 การปัญหาอาชญากรรมอื่น ๆ ควรดำเนินมาตรการปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดโดยตำรวจท่องเที่ยว การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวให้มากขึ้น เช่น การเพิ่มจำนวนการติดตั้งกล้อง CCTV และการเพิ่มจำนวนสายตรวจ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายอาสาสมัคร ภาคประชาชน เครือข่ายเจ้าบ้านที่ดี ในการช่วยเหลือเฝ้าระวัง และดูแลสอดส่องความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

2. มาตรการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว

2.1 การพัฒนามาตรฐานผู้ประกอบการนำเที่ยว โดยการจัดมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางให้ประกอบการนำไปพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ที่พัก บริการ กิจกรรม แหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวขั้นพื้นฐาน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ให้สามารถพัฒนาและเข้าสู่ระบบได้มากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความรู้ ความเข้าใจด้านความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาคุณภาพการบริหารธุรกิจ เป็นต้น

2.2 การแก้ปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน เริ่มจากการดำเนินการตรวจปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 จัดอบรมพัฒนาศักยภาพด้านภาษาให้แก่มัคคุเทศก์ เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เพียงพอต่อความต้องการ การร่วมมือกับกระทรวงศึกษาธิการในการผลิตมัคคุเทศก์ให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ การ จัดทำระบบมัคคุเทศก์ให้สามารถตรวจสอบได้ และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการจัดระเบียบผู้นำเที่ยวที่ยังไม่ได้ขึ้นเป็นมัคคุเทศก์ เช่น ผู้นำเที่ยวชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน ให้อยู่ในระบบทะเบียนมัคคุเทศก์

3. มาตรการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ ได้แก่ การพัฒนาระบบแจ้งเหตุผ่านช่องทางสายด่วน ตำรวจท่องเที่ยว 1155 และช่องทางต่างๆ เช่น Call center, Social media เป็นต้น

4. มาตรการเยียวยานักท่องเที่ยว โดยปัจจุบันมีการจัดตั้งกองทุนเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยการจ่ายเงินเยียวยากรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา ทูพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรืออันตรายสาหัส มีการจ่ายเงินชดเชยในการปลงศพนอกประเทศ ภูมิลำเนา ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรือกระดูกนักท่องเที่ยวกลับภูมิลำเนา ไม่เกิน 1,000,000 บาท/คน ตลอดจนมาตรการส่งเสริมให้มีการจัดทำประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว

สำหรับกรณีได้รับบาดเจ็บ มีการจ่ายชดเชยค่ารักษาพยาบาลทางการแพทย์ 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 นอกจากนี้กรณีทรัพย์สินสูญหาย/สูญหาย ซึ่งการจ่ายชดเชยความสูญเสียหรือสูญหายจากการถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ทำให้ขาดปัจจัยในการดำเนินชีวิต ให้เหมาจ่ายไม่เกิน 6,000 บาท/คน มีการส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ประสานงานรับแจ้งทรัพย์สินสูญหาย/สูญหายแก่นักท่องเที่ยว

5. มาตรการการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว ปัจจุบันประเทศไทยมีการจัดตั้งศาลแผนกนักท่องเที่ยวแล้ว โดยมีภารกิจในการช่วยดูแลคดีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ทำให้มีกระบวนการพิจารณาที่เร็วขึ้น ตลอดจนเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวอีกช่องทางหนึ่ง ในการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว และมีการนำร่องในจังหวัดหลักที่มีการท่องเที่ยว เช่น เชียงใหม่ อุตรธานี ภูเก็ต กรุงเทพมหานคร หรือขยายเป็นศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยวประจำภาคในอนาคต

6. มาตรการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง โดยกำหนดมาตรฐานการให้บริการต่าง ๆ อาทิ การจัดทำมาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น มาตรฐานการเรือรับจ้างนำเที่ยว มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานการให้บริการ

ความปลอดภัยทางน้ำ และมาตรฐานการให้บริการแท็กซี่ ตลอดจนการปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ได้แก่ การปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกิจกรรมท่องเที่ยว บทลงโทษตามกฎหมายกับผู้กระทำความผิด การเพิ่มบทลงโทษผู้กระทำความผิด โดยการกำหนดอัตราโทษที่เพิ่มสูงขึ้นสำหรับผู้กระทำความผิดซ้ำ เพิ่มการกวดขัน ตรวจสอบ และบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เป็นต้น

7. มาตรการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว โดยการจัดทำมาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ได้แก่ มาตรฐานการเรือรับจ้างนำเที่ยว มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานการให้บริการความปลอดภัยทางน้ำ และมาตรฐานการให้บริการแท็กซี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นในประเด็นเกี่ยวนโยบายการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. มาตรการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

1.1 การปัญหาการทำร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว กำหนดให้มีการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครในระดับชุมชน เพื่อให้คนในพื้นที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว การส่งเสริมให้คนในชุมชนร่วมเป็นเจ้าภาพที่ดี ช่วยรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สร้างมิตรไมตรีกับผู้มาเยือน จัดตั้งตำรวจอาสาเพื่อเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการกวดขันและดูแลความสงบเรียบร้อยในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ออกแอปพลิเคชันดูแลและการแจ้งเหตุให้นักท่องเที่ยวสำหรับการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

1.2 การแก้ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว การดำเนินการออกตรวจปฏิบัติตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมกรมการหลอกลวงนักท่องเที่ยว การให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ แก่นักท่องเที่ยวในการป้องกันการถูกหลอกลวง การอำนวยความสะดวกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สายด่วน 1155, สายด่วนรัฐบาล 1111 เป็นต้น

1.3 การแก้ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ โดยดำเนินการปราบปรามบริษัททัวร์ที่กระทำความผิดอย่างจริงจัง บูรณาการการจัดทำระบบฐานข้อมูลของบริษัททัวร์อย่างเป็นระบบ ที่ง่ายต่อการตรวจสอบ ติดตาม และจับกุม ตลอดจนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

1.4 การแก้ปัญหาอาชญากรรมอื่น ๆ โดยดำเนินการปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิด การบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง การเพิ่มจำนวนการติดตั้งกล้อง CCTV การเพิ่มจำนวนสายตรวจ และการบูรณาการระหว่างหน่วยงานตำรวจและฝ่ายปกครองในการดูแลความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

2. มาตรการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว โดยการพัฒนามาตรฐานผู้ประกอบการนำเที่ยว การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายที่ทันสมัยและสอดคล้องกับพัฒนาธุรกิจ ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมาย

มาตรฐานเดียวกันกับผู้ประกอบการทุกราย การปราบปรามธุรกิจนำเที่ยวที่ผิดกฎหมาย การอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจด้านความปลอดภัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ประกอบการ

ปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน โดยดำเนินการตรวจสอบ กวดขัน และจับกุมผู้กระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และการจัดทำระบบข้อมูลมัคคุเทศก์ให้สามารถตรวจสอบได้

3. มาตรการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ การพัฒนาระบบแจ้งเหตุผ่านช่องทางสายด่วนตำรวจท่องเที่ยว 1155 สายด่วนรัฐบาล 1111 และแจ้งเหตุผ่านช่องทางแอปพลิเคชันดูแลและการแจ้งเหตุให้นักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. มาตรการเยียวยานักท่องเที่ยว โดยการยึดแนวทางการเยียวยายึดตามระเบียบคณะกรรมการการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยี่ยวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2558 ในแต่ละกรณีต่าง ๆ คือ กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา ทูพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรืออันตรายสาหัส โดยการชดเชยเป็นธรรมตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนการส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ประสานงานรับแจ้งทรัพย์สินสูญหาย/สูญหายแก่นักท่องเที่ยว

5. มาตรการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว สนับสนุนการจัดตั้งศาลแผนกนักท่องเที่ยวในการช่วยเหลือคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวการส่งเสริมให้ประเทศต่าง ๆ ร่วมมือกันในการพัฒนากฎหมายระหว่างประเทศร่วมกัน

6. แนวทางการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง ควรมีการจัดมาตรฐานการให้บริการด้านท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรมีการส่งเสริมให้จังหวัดท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับเรื่องการดูแลและจัดระบบความปลอดภัยทางถนนให้แก่ นักท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม การสนับสนุนในการสร้างวัฒนธรรมการเดินทางอย่างปลอดภัย การสร้างและส่งเสริมการร่วมมือในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างภาคีเครือข่ายทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ควรสร้างให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกจังหวัดของประเทศไทย และควรมีการพัฒนาอย่างจริงจัง รวมถึงการปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเดินและคมนาคมขนส่งให้มีความเป็นสากล บทลงโทษตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด การเพิ่มบทลงโทษผู้กระทำความผิด โดยการกำหนดอัตราโทษที่เพิ่มสูงขึ้นสำหรับผู้กระทำความผิดซ้ำ และเพิ่มการกวดขัน ตรวจสอบ และบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง โดยตำรวจท่องเที่ยว

7. มาตรการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว โดยการกำหนดกฎระเบียบหรือข้อบังคับในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสถานที่นั้น ๆ มีการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงและหาแนวทางพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการและความปลอดภัย ตลอดจนการจัดการศักยภาพด้านความสามารถในการรองรับของพื้นที่ ควรคำนึงถึงมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านกายภาพ ด้านนิเวศวิทยา และด้านความรู้สึก ตลอดจนการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในกำหนดแนวทางการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จากสมาคมไทย
ธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นในประเด็นเกี่ยวนโยบายการพัฒนาการรักษาความ
ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. มาตรการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

1.1 การแก้ปัญหาการทำร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว มาตรการการเพิ่ม
บทลงโทษผู้กระทำความผิดและบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เนื่องจากปัญหาการทำร้ายต่อชีวิตและ
ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทย ซึ่งถ้าหาก
ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขได้ อาจส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศลด
จำนวนลงหรือย้ายไปท่องเที่ยวในประเทศอื่น ๆ ที่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีกว่าแทน
ตลอดจนการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว
ประกอบด้วย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและ
กีฬา และฝ่ายปกครอง เป็นต้น โดยการร่วมกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อรักษาความปลอดภัย
นักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ

1.2 การแก้ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ได้แก่การเพิ่มมาตรการการออกตรวจปฏิบัติ
ตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ เพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิด โดยตำรวจท่องเที่ยว
และฝ่ายปกครองในพื้นที่ การให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่สามารถ
เข้าถึงได้ง่าย การให้ความรู้โดยผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดกิจกรรมในการเตือนภัย
และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ ตำรวจท่องเที่ยว และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น

1.3 การแก้ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ รัฐบาลควรดำเนินการปราบปรามและตรวจสอบ
ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เนื่องจากปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบต่อ
ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก ดังนั้นรัฐบาลควรให้ความสำคัญใน
การดำเนินคดีและสืบสวนกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อเงินที่เป็นควรจะเป็นรายได้
ของประเทศกลับมา ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถดำเนิน
ธุรกิจต่อไปได้อย่างมีศักยภาพ เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับประเทศต่อไปได้ นอกจากนี้รัฐบาลควร
ปรับปรุงการตรากฎหมายหรือข้อบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกักตุนและควบคุมการประกอบธุรกิจ
ท่องเที่ยวโดยต่างชาติ ให้มีประสิทธิภาพและเพื่อลดช่องโหว่ในการกระทำความผิด ซึ่งถือเป็นอีก
ช่องทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญได้

1.4 การแก้ปัญหาอาชญากรรมอื่น ๆ ได้แก่ การดำเนินมาตรการป้องกันและปราบ
ปรามอาชญากรรม ตลอดจนจับกุมผู้กระทำความผิดโดยความร่วมมือตำรวจในพื้นที่และตำรวจ
ท่องเที่ยว ซึ่งสามารถลดจำนวนการเกิดปัญหาอาชญากรรมกับนักท่องเที่ยว การเพิ่มมาตรการรักษา
ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวให้มากขึ้น โดยการเพิ่มจำนวนการติดตั้งกล้อง CCTV ในพื้นที่ที่เกิด
เหตุบ่อยครั้งหรือพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุ และการประสานความร่วมมือของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ

ท่องเที่ยวในการช่วยสอดส่องดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ตลอดจนการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ ของสถานประกอบการและสถานบันเทิงให้มีประสิทธิภาพ

2. มาตรการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว

2.1 การพัฒนามาตรฐานผู้ประกอบการนำเที่ยว รัฐบาลควรสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เช่น การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของกลุ่ม (SMEs) การส่งเสริมด้านเงินทุนการพัฒนาธุรกิจ สิทธิพิเศษในการลดหย่อนภาษี ตลอดจนการปรับปรุงกฎและข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขัน การให้มีความรู้กับผู้ประกอบการรายใหม่และรายย่อย ให้มีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาธุรกิจ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพสู่ตลาด และ Start up ได้ตามนโยบาย Thailand 4.0 ที่รัฐบาลเน้นการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ (SMEs) เป็นหลัก

2.2 การแก้ปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน ได้แก่ การเพิ่มความเข้มงวดและดำเนินการตรวจสอบมััคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ตลอดจนการเพิกถอนใบอนุญาตการเป็นมััคคุเทศก์สำหรับผู้ที่มีการละเมิดกฎหมายหรือประพฤติผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและชื่อเสียงประเทศ การส่งเสริมการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพด้านภาษาให้แก่มััคคุเทศก์ เพื่อให้มััคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว

3. มาตรการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ รัฐบาลควรจัดให้มีช่องทางในการรับแจ้งเหตุที่หลากหลาย เช่น การจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ๆ อย่างทั่วถึง การประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการรับแจ้งเหตุ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรพัฒนาประสิทธิภาพการรับแจ้งเหตุผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Call center, Social media เป็นต้น

4. มาตรการเยียวยานักท่องเที่ยวกรณีต่าง ๆ เช่น ควรมีการจัดตั้งกองทุนในการเยียวยานักท่องเที่ยวที่เสียชีวิต กรณีที่เป็นนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติ ซึ่งควรได้รับการเยียวยาที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน การจ่ายเงินชดเชยในการปลงศพนอกประเทศ ภูมิลำเนา ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรือกระดูกนักท่องเที่ยวกลับภูมิลำเนาหรือเป็นค่าใช้จ่ายในการประพิตทางศาสนาต่าง ๆ ตลอดจน การส่งเสริมการจัดทำประกันภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยรวมกับโปรโมชั่นหรือแพคเกจการท่องเที่ยวต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ เพื่อชดเชยแก่นักท่องเที่ยวกรณีที่เกิดเหตุเสียชีวิตจากอุบัติเหตุต่าง ๆ เนื่องจากประเทศไทยมีสถิติการเสียชีวิตของนักท่องเที่ยวจากอุบัติเหตุทางรถยนต์และเรือค่อนข้างสูง ดังนั้น การทำประกันชีวิตจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยว

5. มาตรการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว รัฐบาลควรมีการจัดตั้งศาลแผนกนักท่องเที่ยวเพื่อดูแลคดีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ทำให้มีกระบวนการพิจารณามีความรวดเร็วและเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว ทำให้กระบวนการทางยุติธรรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้จากยังส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ในการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว ควรมีการจัดตั้งให้ทั่วถึงทุกภูมิภาคหรือตามจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ เป็นต้น

6. มาตรการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง โดยการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ การจัดทำมาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ได้แก่ มาตรฐานการเรือรับจ้างนำเที่ยว มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานรถทัวร์นำเที่ยว

มาตรฐานการให้บริการความปลอดภัยทางน้ำ มาตรฐานการให้บริการแท็กซี่และสามล้อรับจ้าง ให้เป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวให้มีความทันสมัยและเป็นสากลปฏิบัติ บทลงโทษตามกฎหมายกับผู้กระทำความผิด และการเพิ่มบทลงโทษผู้กระทำความผิด โดยการกำหนดอัตราโทษที่เพิ่มสูงขึ้นสำหรับผู้กระทำความผิดซ้ำ

7. มาตรการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว ควรมีการจัดทำมาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ได้แก่ มาตรฐานการเรือรับจ้างนำเที่ยว มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานการให้บริการความปลอดภัยทางน้ำ มาตรฐานการให้บริการแท็กซี่ และสามล้อรับจ้าง โดยการจัดระเบียบผู้ประกอบการ การตรวจสอบ และการจับกุมผู้ประกอบการที่ละเมิดและกระทำความผิดกฎหมายอย่างจริงจัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คือ นางสาววรรณพร วสุวัต พนักงานบริษัท นายปณนดล นาทิพย์ พนักงานองค์กรภาครัฐ Mr.Andy Treadwell และ Mr.Edward Kiti พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นในประเด็นเกี่ยวนโยบายการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. มาตรการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

1.1 การแก้ปัญหาการทำร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ควรมีการเพิ่มบทลงโทษผู้กระทำความผิด และควรได้รับความเป็นธรรมในมาตรฐานเดียวกัน รัฐบาลไทยควรให้ความสำคัญกับการปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย โดยตำรวจและฝ่ายปกครองควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

1.2 การแก้ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลควรดำเนินการออกตรวจตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญเพื่อตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังกับผู้กระทำความผิด กำหนดให้เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงการหลอกลวงของผู้ที่หวังผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว ตลอดจนควรมีการการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุและให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง

1.3 การแก้ ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ รัฐบาลไทยควรดำเนินการปราบปรามและตรวจสอบปัญหาอย่างจริงจัง การจัดทำระบบทะเบียนของผู้ประกอบการธุรกิจทัวร์ การจัดทำความร่วมมือในการแก้ปัญหากับประเทศที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ

1.4 การแก้ ปัญหาอาชญากรรมอื่น ๆ กระทำได้โดยควรปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย รัฐบาลควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังและเท่าเทียมกัน การปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกให้กับภาคประชาชนเคารพ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายต่าง ๆ ของประเทศที่กำหนดและบังคับใช้

2. มาตรการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว

2.1 การพัฒนามาตรฐานผู้ประกอบการนำเที่ยว ควรมีการจัดมาตรฐานในการพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น ที่พัก บริการ กิจกรรม แหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ การให้ความสำคัญการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยให้ความรู้เรื่องภาษาแก่คนในชุมชน สำหรับคนที่สนใจในการทำงานเป็นมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ ผู้ประกอบควรตระหนักและให้ความสำคัญถึงการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

2.2 ปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน รัฐควรดำเนินการปราบปรามผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์เถื่อนอย่างจริงจัง การพัฒนาและออกใบรับรองการประกอบวิชาชีพ ให้มีคุณภาพ มีความรู้ด้านภาษาที่หลากหลาย และมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. มาตรการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ ควรมีช่องทางแจ้งเหตุที่ทันสมัย และบริการที่รวดเร็วทันใจ และควรให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนและมีการติดตามผล

4. มาตรการเยียวยานักท่องเที่ยว รัฐบาลควรมีการจัดตั้งกองทุนเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา ทูพพลภาพถาวรสิ้นเชิง เป็นต้น โดยรัฐบาลควรมีการจ่ายชดเชยที่มีความเป็นธรรม การรณรงค์และส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวทำประกันภัยการเดินทาง นอกจากนี้ กรณีที่ได้รับบาดเจ็บ ควรมีการจ่ายชดเชยค่ารักษาพยาบาลทางการแพทย์ที่มีความเป็นธรรมและเหมาะสม การกำหนดวงเงินประกันการเดินทางตามระยะเวลาในการท่องเที่ยว ในกรณีทรัพย์สินสูญหาย/สูญหาย ควรมีการจ่ายชดเชยความสูญเสียหรือสูญหาย ตลอดจนการติดตามนำมาของคืน

5. มาตรการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว ควรมีการจัดตั้งศาลแผนกนักท่องเที่ยวในการช่วยดูแลคดีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ อย่างทั่วถึง มีกระบวนการพิจารณาและตัดสินที่รวดเร็ว และมีความเป็นธรรมในการตัดสินคดี

6. มาตรการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง

6.1 มาตรฐานการให้บริการ กำหนดให้มีการตรวจสอบมาตรฐานและความปลอดภัยการให้บริการ การกำหนดมาตรฐานการเรือรับจ้างนำเที่ยว การกำหนดมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว การกำหนดมาตรฐานการให้บริการแท็กซี่และรถสามล้อรับจ้าง และการออกแบบและพัฒนาปรับปรุงถนนให้มีความปลอดภัยในการเดินทาง นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและมีความเป็นสากล การกำหนดบทลงโทษในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ทำตามใบอนุญาตที่ขอไว้ สำหรับบทลงโทษตามกฎหมายกับผู้กระทำความผิดควรมีการกำหนดอัตราโทษที่เหมาะสมกับการกระทำความผิด มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง และกำหนดให้ผู้กระทำความผิดได้รับการลงโทษตามกฎหมาย โดยไม่มีการผ่อนผัน

7. มาตรการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว ในระบบขนส่งสาธารณะ (Public transportation) ควรมีการเชื่อมโยงกันในทุกประเภท มีตารางชัดเจน และระบบติดตามเส้นทางของรถขนส่งสาธารณะ