

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเรื่อง มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย โดยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative research) จากการศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อวิเคราะห์นโยบาย ยุทธศาสตร์ และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยของประเทศไทยและต่างประเทศ และนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยของประเทศไทย ดังต่อไปนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

จากวิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) คณะผู้วิจัยแสดงผลโดยแบ่งเป็นตอนดังต่อไปนี้

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ระดับความเชื่อมั่น และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ท่านเคยไปเที่ยวต่างประเทศหรือไม่ ท่านเคยไปต่างประเทศมาแล้วกี่ครั้ง ท่านเคยไปต่างประเทศที่ใดบ้าง ท่านไปต่างประเทศในลักษณะใด ท่านเคยซื้อประกันภัยการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยวหรือไม่ ท่านเคยใช้สิทธิประกันภัยการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยวหรือไม่ มีลักษณะเป็นการตรวจคำตอบ (check-list) นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย มีลักษณะเป็นการตรวจคำตอบ (check-list) นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating sale) นำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามแนวทางมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating sale) นำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับท่านคิดว่าภาครัฐ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในเรื่องใด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียบเรียงออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequency)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามแนวทางมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ระดับความเชื่อมั่น และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ความถี่ ร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	172	43.00
2. หญิง	228	57.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเพศชาย มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ความถี่ ร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 25 ปี	54	13.50
2. 25-35 ปี	176	44.00
3. 36-45 ปี	115	28.75
4. 46-55 ปี	40	10.00
5. 56 ปี ขึ้นไป	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมีอายุ 56 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 15,000 บาท	99	24.75
2. 15,001-25,000 บาท	122	30.50
3. 25,001-35,000 บาท	80	20.00
4. 35,001-45,000 บาท	53	13.25
5. 45,001-55,000 บาท	27	6.75
6. 55,001-80,000 บาท	10	2.50
7. 80,001 บาท ขึ้นไป	9	2.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีรายได้อยู่

ระหว่าง 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 35,001-45,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 45,001-55,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 55,001-80,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และมีรายได้ 80,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจของกิจการ	44	11.00
2. พนักงานเอกชน	147	36.75
3. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	94	23.50
4. เกษตรกร	19	4.75
5. แม่บ้าน	7	1.75
6. รับจ้าง	56	14.00
7. นักศึกษา	11	2.75
8. อื่นๆ	22	5.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพพนักงานเอกชน มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รับจ้าง มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจของกิจการ มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 อื่น ๆ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 เกษตรกร มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 นักศึกษา มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และแม่บ้าน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ความถี่ ร้อยละ การเคยไปเที่ยวต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเคยไปเที่ยวต่างประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยไปเที่ยวต่างประเทศ	225	56.25
2. ไม่เคยไปเที่ยวต่างประเทศ	175	43.75
<b>รวม</b>	<b>225</b>	<b>56.25</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยไปเที่ยวต่างประเทศ มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และไม่เคยไปเที่ยวต่างประเทศ มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ความถี่ ร้อยละ เคยไปต่างประเทศมาแล้วกี่ครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม

เคยไปต่างประเทศมาแล้วกี่ครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1. ครั้งเดียว	44	19.56
2. 2 ครั้ง	56	24.89
3. 3 ครั้ง	21	9.33
4. 4-5 ครั้ง	34	15.11
5. มากกว่า 5 ครั้ง	70	31.11
<b>รวม</b>	<b>225</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยไปต่างประเทศมาแล้วมากกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 เคยไปต่างประเทศมาแล้ว 2 ครั้ง มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.89 เคยไปต่างประเทศมาแล้วครั้งเดียว มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.56 เคยไปต่างประเทศมาแล้ว 4-5 ครั้ง มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.11 และเคยไปต่างประเทศมาแล้ว 3 ครั้ง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความถี่ ร้อยละ เคยไปต่างประเทศที่ใดบ้างของผู้ตอบแบบสอบถาม

เคยไปต่างประเทศที่ใดบ้าง	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. อาเซียน	168	74.67	57	25.33
2. ทวีปยุโรป	37	16.44	188	83.56
3. สหรัฐอเมริกา	18	8.00	207	92.00
4. ประเทศจีน	50	22.22	175	77.78
5. อื่น ๆ	32	14.22	193	85.78

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยไปต่างประเทศแถบอาเซียน มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 74.67 แถบประเทศจีน มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 แถบทวีปยุโรป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44 แถบอื่น ๆ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.22 และแถบสหรัฐอเมริกา มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความถี่ ร้อยละ ไปต่างประเทศในลักษณะใดของผู้ตอบแบบสอบถาม

เคยไปต่างประเทศที่ใดบ้าง	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เดินทางไปเอง	147	71.87	78	34.67
2. เดินทางผ่านบริษัททัวร์	101	49.38	124	55.11
3. อื่น ๆ	6	2.93	219	97.33

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปต่างประเทศโดยเดินทางไปเอง มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 71.87 ไปต่างประเทศโดยเดินทางผ่านบริษัททัวร์ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 49.38 และอื่น ๆ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความถี่ ร้อยละ เคยซื้อประกันภัยการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยวหรือไม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เคยซื้อประกันภัยการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยวหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยซื้อประกันภัยฯ	119	52.89
2. ไม่เคยซื้อประกันภัยฯ	106	47.11
<b>รวม</b>	<b>225.00</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยซื้อประกันภัยฯ มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 52.89 และไม่เคยซื้อประกันภัยฯ มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 47.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความถี่ ร้อยละ เคยใช้สิทธิประกันภัยการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยวหรือไม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เคยใช้สิทธิประกันภัยการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยวหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยใช้สิทธิประกันภัยฯ	30	13.33
2. ไม่เคยใช้สิทธิประกันภัยฯ	195	86.67
<b>รวม</b>	<b>225.00</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้สิทธิประกันภัยฯ มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 และเคยใช้สิทธิประกันภัยฯ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย

ตารางที่ 4.11 ความถี่ ร้อยละ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้มีผลต่อความปลอดภัย ความเชื่อมั่นทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย

สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทวีร์ด้อยคุณภาพ	136	34.00	264	66.00
2. หลอกลวงสินค้าและบริการ	202	50.50	198	49.50
3. ยานพาหนะเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว	194	48.50	206	51.50
4. สถานบริการผิดกฎหมาย	69	17.25	331	82.75
5. จัดระเบียบการจราจรในแหล่งท่องเที่ยว	96	24.00	304	76.00
6. ปัญหายาเสพติดในแหล่งท่องเที่ยว	74	18.50	326	81.50
7. อาชญากรรมข้ามชาติและหลบหนีเข้าเมือง	67	16.75	333	83.25
8. อุบัติเหตุในแหล่งท่องเที่ยว	160	40.00	240	60.00
9. คดีอาชญากรรมสำคัญที่เกิดกับนักท่องเที่ยว	126	31.50	274	68.50
10. ปัญหาผู้มีอิทธิพลที่พกพาอาวุธตามแหล่งท่องเที่ยว	91	22.75	309	77.25

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้มีผลต่อความปลอดภัยความเชื่อมั่นทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย มากที่สุด คือ หลอกลวงสินค้าและบริการมีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ ยานพาหนะเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 อุบัติเหตุในแหล่งท่องเที่ยว มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 คดีอาชญากรรมสำคัญที่เกิดกับนักท่องเที่ยว มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 จัดระเบียบการจราจรในแหล่งท่องเที่ยว มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ปัญหาผู้มีอิทธิพลที่พกพาอาวุธตามแหล่งท่องเที่ยว มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ปัญหายาเสพติดในแหล่งท่องเที่ยว มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 สถานบริการผิดกฎหมาย มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

สถานบริการผิดกฎหมาย และอาชญากรรมข้ามชาติและหลบหนีเข้าเมือง มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.12** ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

มาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	ระดับความเชื่อมั่นต่อ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่นต่อ
1. ความเชื่อมั่นด้านการบังคับใช้กฎหมาย	3.38	0.86	ปานกลาง
2. ความเชื่อมั่นด้านสินค้าและบริการ	3.30	0.90	ปานกลาง
3. ความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.33	0.80	ปานกลาง
4. ความเชื่อมั่นด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน	3.27	0.85	ปานกลาง
5. ความเชื่อมั่นด้านผู้ประกอบการ	3.26	0.84	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.31</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = 0.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความเชื่อมั่นด้านการบังคับใช้กฎหมาย ( $\bar{X} = 3.38$ ,  $SD = 0.86$ ) ความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ ( $\bar{X} = 3.33$ ,  $SD = 0.80$ ) ความเชื่อมั่นด้านสินค้าและบริการ ( $\bar{X} = 3.30$ ,  $SD = 0.90$ ) ความเชื่อมั่นด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 0.85$ ) และความเชื่อมั่นด้านผู้ประกอบการ ( $\bar{X} = 3.26$ ,  $SD = 0.84$ ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามแนวทางมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามแนวทางมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

การดำเนินการตามแนวทางมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในความ ปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. การแก้ไขปัญหาการล่อลวงนักท่องเที่ยว	3.57	1.00	มาก
2. การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์	3.57	0.75	มาก
3. ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจ ท่องเที่ยวและศูนย์บริการนักท่องเที่ยวทางโทรศัพท์ 1155	3.52	0.82	มาก
4. การจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยใช้ เงินงบประมาณของประเทศไทย	3.35	0.92	ปานกลาง
5. การสนับสนุนมาตรการจัดการความปลอดภัยในการเดินทาง	3.57	0.90	มาก
6. การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย	3.60	0.88	มาก
7. การดูแลความสงบเรียบร้อยในประเทศไทยเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ให้กับนักท่องเที่ยว	3.60	0.88	มาก
8. การรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดี งามเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว	3.73	0.84	มาก
9. มาตรการทางกฎหมายในการให้นักท่องเที่ยวทุกรายทำประกันภัย ตามที่กำหนดก่อนการอนุญาตเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย	3.55	0.86	มาก
10. การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัย แก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง	3.55	0.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามแนวทางมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$

= 3.56, SD = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติชนบทธรรมเนียม ประเพณีที่ดึงดูดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ( $\bar{X}$  = 3.73, SD = 0.84) การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย การดูแลความสงบเรียบร้อยในประเทศไทยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ( $\bar{X}$  = 3.60, SD = 0.88) การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ( $\bar{X}$  = 3.57, SD = 0.75) การสนับสนุนมาตรการจัดการความปลอดภัยในการเดินทาง ( $\bar{X}$  = 3.57, SD = 0.90) การแก้ไขปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ( $\bar{X}$  = 3.57, SD = 1.00) มาตรการทางกฎหมายในการให้นักท่องเที่ยว ทูกรายทำประกันภัยตามที่กำหนดก่อนการอนุญาตเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ( $\bar{X}$  = 3.55, SD = 0.86) การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ( $\bar{X}$  = 3.55, SD = 0.91) ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยวและศูนย์บริการ นักท่องเที่ยวทางโทรศัพท์ 1155 ( $\bar{X}$  = 3.52, SD = 0.82) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และการจัดตั้ง กองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยใช้เงินงบประมาณของประเทศไทย ( $\bar{X}$  = 3.35, SD = 0.92) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ท่านคิดว่าภาครัฐ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในเรื่องใด
  1. การปราบผู้มีอิทธิพลท้องถิ่น เอาจริงกับการสงวนอาชีพสำหรับคนชายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การลงโทษคนที่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวเรื่องสินค้าและบริการ
  2. ความปลอดภัยของยานพาหนะ เช่น การเช็คระยะตรวจสอบความปลอดภัยของยานพาหนะ
  3. การก่อกองการก่อกองกับนักท่องเที่ยว การขายสินค้าและบริการที่ราคาสูงเกินไป
  4. การโกงราคาค่าขนส่งและอาหาร การโกงราคาสินค้านักท่องเที่ยว หลอกลวงการซื้อทัวร์และ อาชญากรรมต่าง ๆ
  5. ความปลอดภัยด้านการคมนาคม ทั้งทางบกและทางน้ำ การจราจร
  6. การเข้าออกเมืองที่ยุงยาก การป้องกันตัวจากมัจฉาชีพ
  7. การซื้อขายสินค้าในประเทศไทยทั้งราคาและคุณภาพของสินค้าที่เหมาะสมความปลอดภัย สถานที่พักนักท่องเที่ยวราคาโดยสารหรือค่าธรรมเนียม
  8. การเอาใจเอาเปรียบนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ
  9. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงแหล่งท่องเที่ยว
  10. การสร้างความเชื่อมั่นในการให้ความคุ้มครอง

11. การหลอกลวงนักท่องเที่ยว มาตรการดูแลความปลอดภัยทั้งคนไทยและต่างประเทศ การหลอกลวงสินค้าประสิทธิภาพการทำงานศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยว
12. ควรจัดให้มีประกันภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทุกรายที่เข้ามาในประเทศไทย
13. ควรทำถนนในประเทศไทยให้ได้มาตรฐานกว่านี้
14. ความปลอดภัยของเด็กผู้หญิง ความปลอดภัยด้านการจราจร
15. ปัญหาอาชญากรรมจากผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐเข้าไม่ถึง ปัญหาการหลอกลวงเรื่องสินค้าและราคาที่เกินควร
16. การดูแลความปลอดภัยเรื่องการใช้รถใช้ถนนโดยบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด กำหนดให้นักท่องเที่ยวต้องทำประกันก่อนเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย
17. ถือความยุติธรรมเป็นที่ตั้ง ไม่สนใจว่าจะเป็นคนไทยหรือต่างชาติผิดคือผิดต้องได้รับโทษ อบรมเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีจิตสำนึก ไม่ฉ้อฉล คดโกง
18. ที่พักในสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทางโดยรถยนต์รับจ้าง
19. บริษัททัวร์ที่ไม่ได้คุณภาพ ร้านค้าร้านอาหารที่ตีกำไรเกินควร ยานพาหนะและคนขับ
20. ภาครัฐควรปรับปรุงเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยด้านการหลอกลวงนักท่องเที่ยว
21. มาตรการเข้มงวดกับบริษัททัวร์ที่ไม่ถูกกฎหมาย การให้บริการที่เป็นธรรมในการเลือกซื้อสินค้า
22. มีหน่วยงานกลางที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นไปในทางเดียวกัน การบังคับใช้กฎหมายที่เด็ดขาด
23. ยาเสพติด
24. รณรงค์ให้คนไทยเป็นคนดี
25. ราคาของอุปโภคบริโภค (ร้านอาหาร) ค่ารถโดยสาร (ต่างชาติมีเรื่องกับคนขับแท็กซี่หรือรถประจำทางบ่อย
26. ราคาสินค้าและบริการการเดินทางท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวเมืองอื่น ๆ นอกเหนือจังหวัดหลัก การแจ้งเหตุหรือการให้
27. เรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
28. สอดส่องดูแลให้อยู่ในระเบียบ ป้องกันมิให้เกิดการฆาตกรรม
29. ให้ความรู้เกี่ยวกับการขับขี่ยานพาหนะ
30. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
31. อาชญากรรม จี้ปล้น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อุบัติเหตุ การเจ็บป่วยจากการท่องเที่ยว
32. การอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวมากกว่านี้

### 33. อุบัติเหตุในแหล่งท่องเที่ยว

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย
  1. กฎหมายควรเข้มงวดกว่านี้ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวควรให้ทำประกันภัย
  2. การประกันภัยแก่นักท่องเที่ยวถือว่าดีที่สุดใน
  3. การดูแลนักท่องเที่ยวให้ทั่วถึง
  4. นักท่องเที่ยวทุกคนได้รับความคุ้มครองโดยอัตโนมัติกับหน่วยงานของรัฐ
  5. แนะนำให้นักท่องเที่ยวทำประกันภัย
  6. บังคับให้นักท่องเที่ยวทำประกันเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในไทย
  7. ปรับปรุงทุกเรื่องให้ดีขึ้น
  8. มีกฎหมายว่าต่างชาติที่จะเข้าประเทศไทยต้องทำประกันภัยมาด้วย
  9. มีข้อเสนอที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว
  10. มีประกันขายให้นักท่องเที่ยวในราคายุติธรรมเหมาะสมควรมีให้เลือกหลากหลายประเภทเพื่อให้เหมาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลากหลายเช่นกลุ่มชอบผจญภัย กลุ่มทัวร์วัฒนธรรม
  11. ไม่แน่ใจว่านักท่องเที่ยวต้องทำประกันภัยก่อนเข้ามาประเทศไทยหรือไม่แต่เคยไปเยอรมันตอนขอวีซ่าต้องมีใบประกันภัยให้ดูด้วยถ้าประเทศไทยมีบังคับกับนักท่องเที่ยวด้วยก็น่าจะดีปลอดภัยกับตัวนักท่องเที่ยวเองด้วย
  12. ยานพาหนะเอารถเช่าเปรียบนักเที่ยวต่างชาติ เช่น Taxi รถแดงเชียงใหม่
  13. เราไปประเทศไหนก็ต้องทำประกันภัยนักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศไทยควรมีการทำประกันด้วย
  14. สนับสนุนมาตรการจัดการความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังโดยมีงานทำประกันภัยการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว
  15. ให้ผู้ค้าขายลงทะเบียนมีตัวตนตรวจสอบได้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ

ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	ชาย		หญิง		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ความเชื่อมั่นด้านการบังคับใช้กฎหมาย	3.32	0.97	3.42	0.77	-1.11	0.27
2. ความเชื่อมั่นด้านสินค้าและบริการ	3.31	1.05	3.30	0.76	0.11	0.91
3. ความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.27	0.94	3.36	0.68	-1.12	0.26
4. ความเชื่อมั่นด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน	3.26	1.02	3.28	0.69	-0.22	0.82
5. ความเชื่อมั่นด้านผู้ประกอบการ	3.25	0.98	3.26	0.72	-1.16	0.88
รวม	3.28	0.87	3.32	0.60	-0.57	0.57

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	SD	F	p-value
1. ความเชื่อมั่นด้านการบังคับใช้กฎหมาย	3.38	0.86	3.66	0.01*
2. ความเชื่อมั่นด้านสินค้าและบริการ	3.30	0.90	5.52	0.00*
3. ความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.33	0.80	6.49	0.00*
4. ความเชื่อมั่นด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน	3.27	0.85	3.28	0.01*
5. ความเชื่อมั่นด้านผู้ประกอบการ	3.26	0.84	2.41	0.05*
รวม	3.31	0.73	0.00	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.16** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	10.57	4	2.64	3.66	0.01*
ภายในกลุ่ม	285.18	395	0.72		
รวม	295.75	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.17** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอายุ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		3.67	3.23	3.42	3.38	3.73
ต่ำกว่า 25 ปี	3.67		0.44*	0.25	0.29	-0.07
25-35 ปี	3.23			-0.19	-0.15	-0.51*
36-45 ปี	3.42				0.04	-0.32
46-55 ปี	3.38					0.36
56 ปี ขึ้นไป	3.73					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี กับ 25-35 ปี และ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.18** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	16.98	4	4.24	5.52	0.00*
ภายในกลุ่ม	303.42	395	0.77		
รวม	320.40	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.19** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามอายุ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		3.61	3.20	3.27	3.13	4.07
ต่ำกว่า 25 ปี	3.61		0.40*	0.34*	0.48*	-0.46
25-35 ปี	3.20			-0.07	0.08	-0.86*
36-45 ปี	3.27				0.14	-0.79*
46-55 ปี	3.13					-0.94*
56 ปี ขึ้นไป	4.07					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.20** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	15.89	4	3.97	6.49	0.00*
ภายในกลุ่ม	241.86	395	0.61		
รวม	257.75	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.21** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามอายุ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		3.46	3.25	3.29	3.23	4.27
ต่ำกว่า 25 ปี	3.46		0.21	0.18	0.24	-0.80*
25-35 ปี	3.25			-0.04	0.02	-1.01*
36-45 ปี	3.29				0.06	-0.98*
46-55 ปี	3.23					0.23
56 ปี ขึ้นไป	4.27					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับ 25-35 ปี กับ 36-45 ปี กับ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.22** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	9.18	4	2.29	3.28	0.01*
ภายในกลุ่ม	276.12	395	0.70		
รวม	285.30	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามอายุ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.23** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามอายุ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		3.26	3.26	3.30	3.03	3.93
ต่ำกว่า 25 ปี	3.26		0.00	*0.05	0.23	-0.67*
25-35 ปี	3.26			-0.05	0.23	-0.68*
36-45 ปี	3.30				0.28	-0.63*
46-55 ปี	3.03					-0.91*
56 ปี ขึ้นไป	3.93					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.24** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	6.69	4	1.67	2.41	0.05*
ภายในกลุ่ม	273.79	395	0.69		
รวม	280.48	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.25** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		3.26	3.19	3.27	3.15	3.80
ต่ำกว่า 25 ปี	3.39		0.20	0.12	0.24	-0.41
25-35 ปี	3.19			-0.08	0.04	-0.61*
36-45 ปี	3.27				0.12	-0.53*
46-55 ปี	3.15					-0.65*
56 ปี ขึ้นไป	3.80					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-35 ปี กับอายุ 36-45 ปี กับอายุ 46-55 ปี กับอายุ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.26** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	9.80	4	2.45	4.76	0.00*
ภายในกลุ่ม	203.14	395	0.51		
รวม	212.94	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใบบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.27** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		3.48	3.23	3.31	3.18	3.96
ต่ำกว่า 25 ปี	3.48		0.25*	0.17	0.30*	-0.48*
-25-35 ปี	3.23			-0.08	0.05	-0.74*
36-45 ปี	3.31				0.13	-0.65*
46-55 ปี	3.18					-0.78*
56 ปี ขึ้นไป	3.96					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.28** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้

ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	SD	F	p-value
1. ความเชื่อมั่นด้านการบังคับใช้กฎหมาย	3.38	0.86	0.62	0.71
2. ความเชื่อมั่นด้านสินค้าและบริการ	3.30	0.90	2.52	0.02*
3. ความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.33	0.80	2.23	0.04*
4. ความเชื่อมั่นด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน	3.27	0.85	2.31	0.03*
5. ความเชื่อมั่นด้านผู้ประกอบการ	3.26	0.84	3.02	0.01*
<b>รวม</b>	<b>3.31</b>	<b>0.73</b>	<b>1.85</b>	<b>0.09</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ พบว่า โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเชื่อมั่นด้านสินค้าและบริการ ความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ ความเชื่อมั่นด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน และความเชื่อมั่นด้านผู้ประกอบการ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

**ตารางที่ 4.29** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.78	6	0.46	0.62	0.71
ภายในกลุ่ม	292.97	393	0.75		
<b>รวม</b>	<b>295.75</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.30** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	11.87	6	1.98	2.52	0.02*
ภายในกลุ่ม	308.52	393	0.79		
รวม	320.40	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามรายได้ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.31** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001-55,000 บาท	55,001-80,000 บาท	80,000 บาทขึ้นไป
		3.41	3.24	3.29	3.38	3.00	4.00	2.78
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.41		0.18	0.13	0.04	0.41*	-0.59*	0.63*
15,001-25,000 บาท	3.24			-0.05	-0.14	0.25	-0.76*	0.46
25,001-35,000 บาท	3.29				-0.09	0.29	-0.719	0.51
35,001-45,000 บาท	3.38					0.38	-0.62*	0.60
45,001-55,000 บาท	3.00						-1.00*	0.22
55,001-80,000 บาท	4.00							1.22*
80,000 บาทขึ้นไป	2.78							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท กับรายได้ตั้งแต่ 15,001-25,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 35,001-45,000 บาท กับรายได้ตั้งแต่ 45,001-55,000 บาท กับรายได้ตั้งแต่ 80,000 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	8.49	6	1.42	2.23	0.04*
ภายในกลุ่ม	249.26	393	0.63		
รวม	257.75	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามรายได้ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.33** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001-55,000 บาท	55,001-80,000 บาท	80,000 บาทขึ้นไป
		3.35	3.37	3.31	3.26	3.07	4.00	2.89
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.35		-0.02	0.04	0.09	0.28	-0.65*	0.46
15,001-25,000 บาท	3.37			0.06	0.10	0.29	-0.63*	0.48
25,001-35,000 บาท	3.31				0.05	0.24	-0.69*	0.42
35,001-45,000 บาท	3.26					0.19	-0.74*	0.38
45,001-55,000 บาท	3.07						-0.93*	0.19
55,001-80,000 บาท	4.00							1.10*
80,000 บาทขึ้นไป	2.89							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.34** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	9.71	6	1.62	2.31	0.03*
ภายในกลุ่ม	275.59	393	0.70		
รวม	285.30	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามรายได้ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.35** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	15,001-	25,001-	35,001-	45,001-	55,001-	80,000
		15,000	25,000	35,000	45,000	55,000	80,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	
	$\bar{X}$	3.16	3.27	3.43	3.25	3.07	4.00	3.11
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.16		-0.11	-0.26*	-0.08	0.09	-0.84*	0.05
15,001-25,000 บาท	3.27			-0.15	0.03	0.20	-0.73*	0.06
25,001-35,000 บาท	3.43				0.18	0.35	-0.58*	0.31
35,001-45,000 บาท	3.25					0.17	-0.76*	0.13
45,001-55,000 บาท	3.07						-0.93*	-0.04
55,001-80,000 บาท	4.00							0-89*
80,000 บาทขึ้นไป	3.11							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	12.38	6	2.06	3.02	0.01*
ภายในกลุ่ม	268.10	393	0.68		
รวม	280.48	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.37** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	15,001-	25,001-	35,001-	45,001-	55,001-	80,000
		15,000	25,000	35,000	45,000	55,000	80,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	
	$\bar{X}$	3.26	3.17	3.39	3.34	2.89	4.00	3.00
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.26		0.09	-0.12	-0.08	0.37*	0.26	-0.09
15,001-25,000 บาท	3.17			-0.22	-0.17	0.28	-0.83*	0.17
25,001-35,000 บาท	3.39				0.15	0.50*	-0.61*	0.39
35,001-45,000 บาท	3.34					0.45*	-0.66*	0.34
45,001-55,000 บาท	2.89						-1.11*	-0.11
55,001-80,000 บาท	4.00							1.00*
80,000 บาทขึ้นไป	3.00							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	5.86	6	0.98	1.85	0.09
ภายในกลุ่ม	207.09	393	0.53		
รวม	212.94	399			

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ

ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	SD	F	p-value
1. ความเชื่อมั่นด้านการบังคับใช้กฎหมาย	3.38	0.86	10.26	0.00*
2. ความเชื่อมั่นด้านสินค้าและบริการ	3.30	0.90	8.48	0.00*
3. ความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.33	0.80	9.46	0.00*
4. ความเชื่อมั่นด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน	3.27	0.85	8.55	0.00*
5. ความเชื่อมั่นด้านผู้ประกอบการ	3.26	0.84	9.33	0.00*
รวม	3.31	0.73	12.11	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.40** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	56.61	9.00	6.29	10.26	0.00*
ภายในกลุ่ม	239.14	390.00	0.61		
รวม	295.75	399.00			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อาชีพ	$\bar{X}$	เจ้าของ กิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้ มีอำนาจ ของกิจการ	พนักงาน เอก ชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ของรัฐ	เกษตรกร	แม่บ้าน	รับจ้าง	นักศึกษา	อื่นๆ
		3.31	3.50	3.36	3.95	4.14	3.21	2.55	3.36
เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจ ของกิจการ	3.31		-0.20	-0.06	-0.64*	-0.84*	0.09	-0.76*	-0.06
พนักงานเอกชน	3.50			0.14	-0.44*	-0.64*	0.29*	0.96*	0.14
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ	3.36				-0.57*	-0.78*	0.15	0.82*	0.00
เกษตรกร	3.95					-0.20	0.73*	1.40*	0.58*
แม่บ้าน	4.14						0.92	1.60*	0.78*
รับจ้าง	3.21							0.67*	-0.15
นักศึกษา	2.55								-0.82*
อื่น ๆ	3.36								

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	52.45	9.00	5.83	8.48	0.00*
ภายในกลุ่ม	267.95	390.00	0.69		
รวม	320.40	399.00			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.43** ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการจำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อาชีพ		เจ้าของ กิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มี อำนาจของ กิจการ	พนักงาน เอก ชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ของรัฐ	เกษตรกร	แม่บ้าน	รับจ้าง	นักศึกษา	อื่น ๆ
	$\bar{X}$	2.97	3.41	3.39	3.84	4.14	3.09	3.00	3.36
เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจ ของกิจการ	2.97		-0.44*	-0.42*	-0.87*	-1.17*	-0.12	-0.03	-0.39
พนักงานเอกชน	3.41			0.01	-0.43*	-0.74*	0.32*	0.41	0.04
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ของรัฐ	3.39				-0.45*	-0.75*	0.30*	0.39	0.03
เกษตรกร	3.84					-0.30	0.75*	0.84*	0.48
แม่บ้าน	4.14						1.05*	1.14*	0.78*
รับจ้าง	3.09							0.09	-0.27
นักศึกษา	3.00								-0.36
อื่นๆ	3.36								

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	46.20	9.00	5.13	9.46	0.00*
ภายในกลุ่ม	211.55	390.00	0.54		
รวม	257.75	399.00			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อาชีพ		เจ้าของ กิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มี อำนาจของ กิจการ	พนักงาน เอก ชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานของ รัฐ	เกษตรกร	แม่บ้าน	รับจ้าง	นักศึกษา	อื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.33	3.34	3.47	3.89	3.29	3.05	3.18	3.45
เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจ ของกิจการ	3.33		-0.01	-0.13	0.56*	0.05	0.28	0.15	-0.12
พนักงานเอกชน	3.34			-0.13	-0.56*	0.02	0.29*	0.16	-0.11
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ	3.47				-0.43*	0.18	0.42*	0.29	0.01
เกษตรกร	3.89					0.61	0.84*	0.71*	0.44
แม่บ้าน	3.29						0.23	0.10	-0.17
รับจ้าง	3.05							-0.13	-0.40*
นักศึกษา	3.18								-0.27
อื่นๆ	3.45								

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	47.03	9.00	5.23	8.55	0.00*
ภายในกลุ่ม	238.27	390.00	0.61		
รวม	285.30	399.00			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามอาชีพ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอนที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อาชีพ	$\bar{X}$	เจ้าของ กิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้ มีอำนาจ ของกิจการ	พนักงาน งานเอก ชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ของรัฐ	เกษตรกร	แม่บ้าน	รับจ้าง	นักศึกษา	อื่น ๆ
		3.19	3.40	3.35	3.63	3.43	3.07	2.45	3.41
เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจ ของกิจการ	3.19		-0.21	-0.16	-0.44*	-0.23	0.12	0.74*	-0.21
พนักงานเอกชน	3.40			0.05	-0.23	-0.03	0.33*	0.95*	-0.01
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ	3.35				-0.28	-0.08	0.28*	0.90*	-0.06
เกษตรกร	3.63					0.20	0.56*	1.18*	0.22
แม่บ้าน	3.43						0.36	0.97*	0.02
รับจ้าง	3.07							0.62*	-0.34
นักศึกษา	2.45								-0.96*
อื่นๆ	3.41								

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.48** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	49.70	9.00	5.52	9.33	0.00*
ภายในกลุ่ม	230.78	390.00	0.59		
รวม	280.48	399.00			

จากตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

อาชีพ		เจ้าของ กิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้ มีอำนาจ ของกิจการ	พนักงาน เอก ชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ของรัฐ	เกษตรกร	แม่บ้าน	รับจ้าง	นักศึกษา	อื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.19	3.32	3.37	3.95	3.57	3.14	2.55	3.05
เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจของ กิจการ	3.19		-0.13	-0.18	0.75*	-0.38	0.05	0.65*	0.15
พนักงานเอกชน	3.32			-0.05	-0.63*	-0.02	0.18	0.77*	0.27
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ	3.37				-0.58*	-0.20	0.23	0.83*	0.33
เกษตรกร	3.95					0.38	0.81*	1.40*	0.90*
แม่บ้าน	3.57						0.43	1.03*	0.53
รับจ้าง	3.14							0.60*	0.10
นักศึกษา	2.55								-0.50
อื่นๆ	3.05								

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.49 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	46.50	9.00	5.17	12.11	0.00*
ภายในกลุ่ม	166.44	390.00	0.43		
รวม	212.94	399.00			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยใดบ้างที่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวมที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

รายได้	$\bar{X}$	เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจของกิจการ	พนักงานเอก ชน	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	เกษตรกร	แม่บ้าน	รับจ้าง	นักศึกษา	อื่น ๆ
		3.20	3.39	3.39	3.85	3.71	3.11	2.75	3.33
เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจ ของกิจการ	3.20		-0.19	-0.19	0.65*	-0.51	0.09	.045*	-0.13
พนักงานเอกชน	3.39			0.01	-0.46*	-0.32	0.28*	0.65*	0.07
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ	3.39				-0.46*	-0.32	0.28*	0.64*	0.06
เกษตรกร	3.85					0.14	0.74*	1.11*	0.53*
แม่บ้าน	3.71						0.60*	0.97*	0.39
รับจ้าง	3.11							0.37	-0.21
นักศึกษา	2.75								-0.58*
อื่นๆ	3.33								

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.51 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.52 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามการเคยไปเที่ยวต่างประเทศ

ความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมาย ในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	เคย		ไม่เคย		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ความเชื่อมั่นด้านการบังคับใช้กฎหมาย	3.34	0.85	3.42	0.87	0.06	0.33
2. ความเชื่อมั่นด้านสินค้าและบริการ	3.24	0.92	3.39	0.86	0.57	0.09
3. ความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.32	0.79	3.33	0.82	0.03	0.89
4. ความเชื่อมั่นด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน	3.30	0.87	3.23	0.81	1.87	0.42
5. ความเชื่อมั่นด้านผู้ประกอบการ	3.23	0.80	3.29	0.89	2.61	0.48
<b>รวม</b>	<b>3.29</b>	<b>0.72</b>	<b>3.33</b>	<b>0.75</b>	<b>0.37</b>	<b>0.51</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามการเคยไปเที่ยวต่างประเทศ พบว่า โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

## 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

### 4.2.1 สภาพสถานการณ์และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยในประเทศไทยและต่างประเทศ

คณะผู้วิจัยได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะและสภาพของสถานการณ์ความไม่ปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ และสภาพในทางกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในส่วนที่เกี่ยวกับการประกันภัย ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาวิจัยเอกสาร ในส่วนที่เป็นข้อมูลสถานการณ์ความไม่ปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทยและต่างประเทศตามกรอบการพิจารณาของงานวิจัยนี้ พบว่า เหตุการณ์อันเป็นภัยที่กระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกิดขึ้นมากมาย กระทบต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมไปถึงขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวของประเทศ (จากค่าดัชนี TTCI และตัวชี้วัดในการประเมินของ World Economic Forum

เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของการเดินทางและการท่องเที่ยว) และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและต่างชาติ ได้แก่

1) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง ได้แก่ อาชญากรรมทั้งภายในประเทศและอาชญากรรมข้ามชาติ เช่น ถูกทำร้ายร่างกาย เสียชีวิตจากฆาตกรรม การถูกลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ กรรโชกทรัพย์ ฉ้อโกง ค้ายาเสพติด ไม่ว่าจะกระทำโดยคนชาติเดียวกันหรือคนต่างชาติ ทั้งที่ปรากฏและไม่ปรากฏในรายงานของตำรวจ รวมถึงอุบัติเหตุจากการเดินทาง

2) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวหรือเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก ได้แก่ การก่อการร้าย การชุมนุมประท้วงทางการเมือง เหตุการณ์ชุมนุมต่อต้านรัฐบาล ความไม่สงบทางการเมือง การใช้อาวุธและความรุนแรงในสังคม ที่ผ่านมาส่งผลให้นักท่องเที่ยวลดลงอย่างมีนัยสำคัญ กระทบต่อความชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติ สถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นในประเทศไทยและหลายประเทศเป็นอันตรายจนกระทั่งรัฐบาลและสถานทูตต่างประเทศ เช่น ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศเครือรัฐออสเตรเลียต่างประเทศได้ออกคำเตือนอย่างเป็นทางการในการเดินทางของนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางมายังประเทศที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

ส่วนเหตุการณ์อื่น ๆ ที่กระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งได้แก่ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ โรคระบาด การถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ หรือผู้ให้บริการอื่น การหลอกลวงด้านสินค้าและบริการ

จากการศึกษาข้อมูลต่างประเทศพบว่า ประเทศในทวีปยุโรปทั้งในและนอกกลุ่มประเทศเชงเก้น ประเทศเครือรัฐออสเตรเลีย ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ฯลฯ มีข้อพิจารณาด้านการท่องเที่ยวในประเด็นสถานการณ์ความปลอดภัยที่กระทบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ และให้ความสำคัญกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ มากน้อยต่างกันไปขึ้นอยู่กับความถี่และความรุนแรงของสถานการณ์ความปลอดภัยในหลายลักษณะดังกล่าวข้างต้น ประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ และลักษณะของกลไกบริหารและพัฒนากการท่องเที่ยวภาครัฐ

จากสภาพสถานการณ์ความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ และความเชื่อมั่นในความปลอดภัยดังที่ได้ชี้ให้เห็นข้างต้น มีความสอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่ว่าสถานการณ์ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจะยังเกิดขึ้นต่อไปในแหล่งท่องเที่ยว แม้ว่าจะมีความพยายามทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนในการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น ดังนั้นจึงควรยอมรับว่าในทางปฏิบัตินั้นไม่สามารถกำจัดภัยต่าง ๆ ให้หมดสิ้นไปทั้งหมดได้ (Mansfeld & Pizam, 2006) แต่สามารถรับรู้และตระหนัก หรือให้ความสำคัญกับความเสี่ยงภัยทางการท่องเที่ยวในลักษณะต่าง ๆ บริหารจัดการความเสี่ยง และดำเนินมาตรการคุ้มครองความปลอดภัย

ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับ UNWTO (2018) ที่ระบุว่า เมื่อมีข้อกังวลด้านความมั่นคงปลอดภัย ย่อมมีอิทธิพลต่อการการเลือกจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการรับรู้ความเสี่ยงภัยด้านการท่องเที่ยวและกระทบต่อนักท่องเที่ยว การจัดการหรือการบริหารความเสี่ยง (risk management) เหตุการณ์อันเป็นภัยที่กระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของนักท่องเที่ยวต่างชาติดังกล่าว การจัดการความเสี่ยงในลักษณะหนึ่งที่มีประสิทธิผลสำหรับภาคการท่องเที่ยวและคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ การประกันภัยเพื่อกระจายความเสี่ยง การคุ้มครอง และการชดเชยความเสียหาย ทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง หรือนักท่องเที่ยวอิสระ (free independent traveler/tourist หรือ FIT) และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว หรือกรุ๊ปทัวร์ (group tour traveler/tourist)

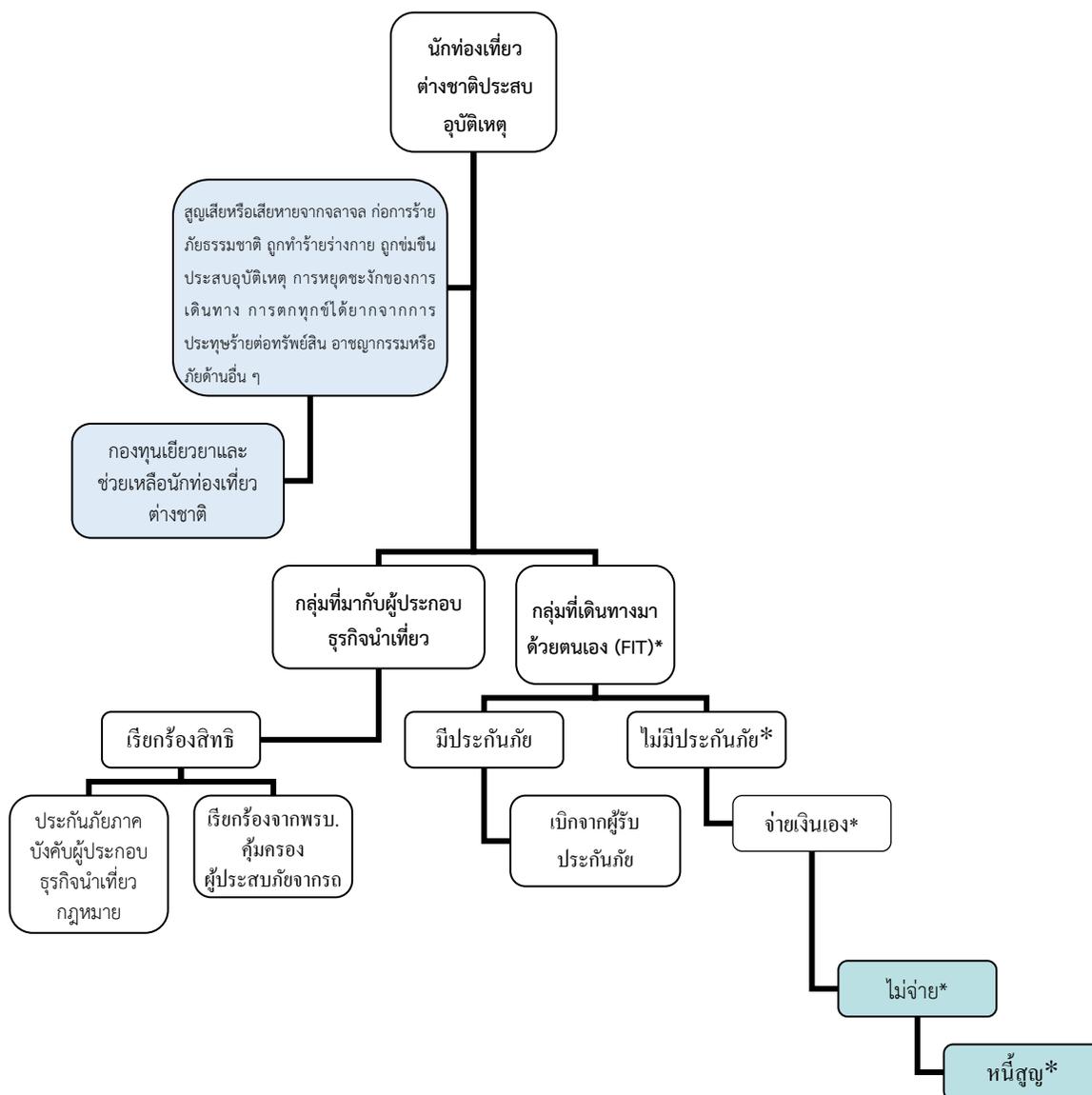
ภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวของไทยและประเทศต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ไปจนถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงและการประกันภัย ทั้งนี้ในระดับปัจเจกชนการคุ้มครองความปลอดภัยสอดคล้องกับความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นพื้นฐานหนึ่งของความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีหนึ่งทางจิตวิทยา ในระดับมหภาคหรือส่วนรวมจึงมีการจัดการให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวด้วยกลไกทางนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผน กฎหมาย และองค์กรบังคับใช้กฎหมาย

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า การทำประกันภัยด้วยกรมธรรม์ประเภทอุบัติเหตุ สุขภาพ การเดินทางภาคบังคับและภาคสมัครใจที่หลากหลายในตลาดประกันภัยทั้งในไทยและต่างประเทศ ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติ/ผู้เอาประกันภัยสามารถทำประกันภัย โดยซื้อประกันภัยความคุ้มครองในประเทศ ต้นทาง/ประเทศกำเนิด หรือซื้อประกันภัยในประเทศปลายทาง/ประเทศแหล่งท่องเที่ยว การทำประกันภัยต่าง ๆ ข้างต้นก่อให้เกิดประโยชน์นอกจากเพื่อความปลอดภัยมากขึ้นในการเดินทางและการท่องเที่ยวในต่างประเทศแล้ว ยังเพื่อลดภาระทางการเงินของภาครัฐในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลด้วยอุบัติเหตุหรือประสบภัยต่าง ๆ ซึ่งดูเหมือนว่านักท่องเที่ยวจะเอาเปรียบจากการได้รับการรักษาพยาบาล ดูแลสุขภาพแล้วออกจากประเทศไปโดยไม่ออกค่าใช้จ่ายดังกล่าว

จากข้อมูลเชิงเอกสารและผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มเจ้าหน้าที่และองค์กรส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจุบันประเทศไทยไม่มีกฎหมาย กฎระเบียบใดที่บังคับให้นักท่องเที่ยวทุกคนที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุหรือสุขภาพตนเอง มีเพียงบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุ การเดินทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อคุ้มครองและให้ผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว โดยไม่จำแนกว่าเป็นนักท่องเที่ยวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ (นอกเหนือจากการวางหลักประกันและการมีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว)

ภาครัฐมีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยและการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งในภาวะปกติหรือภาวะวิกฤติ เมื่อเกิดความสูญเสียหรือเสียหายใด ๆ จากการจลาจล การก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกข่มขืน ประสบอุบัติเหตุ การหยุดชะงักของการเดินทาง การตกทุกซ์ได้ยากเนื่องจากการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่น ๆ โดยมีได้เกิดจากความประมาท เจตนา หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

จากการจำแนกนักท่องเที่ยวต่างชาติออกเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (group tour traveler/tourist) และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) คณะผู้วิจัยเห็นว่า โดยหลัก ๆ แล้วทั้งสองกลุ่มจะเข้าเมืองมาในลักษณะใดมักจะประสบปัญหาอุบัติเหตุจากการเดินทาง อุบัติเหตุจากการท่องเที่ยว และประสบปัญหาสุขภาพ มีความเกี่ยวข้องกับการทำประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อคุ้มครองความปลอดภัย ทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (group tour traveler/tourist) และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (กรณีได้รับอุบัติเหตุทางถนนจากรถ) และกองทุนเยียวยาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติตามขอบเขตความคุ้มครองที่ได้กล่าวถึงข้างต้น ส่วนของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ที่ไม่ได้ซื้อประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางและประกันภัยอื่น ๆ ที่คุ้มครองกรณีเสียชีวิต ทุพพลภาพ และรักษาพยาบาล ฯลฯ ส่งผลให้ไม่ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยในกรณีทั่วไปและต้องมีภาระค่าใช้จ่ายเช่นกรณีเข้ารับการรักษาพยาบาล โดยหากว่าไม่สามารถหรือไม่ชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าวและนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ในประเทศไทยและต้องออกจากประเทศไทยไปในระยะเวลาอันสั้น แม้ว่าจะมีการติดต่อประสานกับญาติพี่น้องและ/หรือสถานทูตของประเทศเจ้าของสัญชาติของบุคคลนั้น ๆ แล้วก็ตาม ทำให้โรงพยาบาลโดยเฉพาะโรงพยาบาลของภาครัฐจำต้องแบกรับหนี้สูญในส่วนนี้ไว้ ดังปรากฏในแผนภาพข้างล่างนี้



ภาพที่ 4.1 ภาพรวมของสิทธิของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกี่ยวกับประกันภัยและการช่วยเหลือเยียวยา

นอกจากนี้พบว่า ประเทศทั้งในและนอกกลุ่มประเทศเซงเก้นในทวีปยุโรป ได้แก่ รายชื่อประเทศที่มีกฎหมาย กฎระเบียบบังคับให้ต้องทำประกันภัยการเดินทางซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์ของการขอวีซ่า (ตรวจลงตรา) เพื่อเข้าเมือง/เข้าประเทศ ได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศเบลเยียม ประเทศคิควา ประเทศเดนมาร์ก ประเทศเอกวาดอร์ ประเทศฟินแลนด์ ประเทศเยอรมัน ประเทศฮังการี ประเทศไอซ์แลนด์ ประเทศลิทัวเนีย ประเทศมอลตา ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศโปแลนด์ ประเทศกาตาร์

ประเทศรัสเซีย ประเทศสวีเดน ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประเทศตุรกี รวมถึงประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศสหรัฐอเมริกา (20 ประเทศ) ประเทศเหล่านี้ยืนยันให้มีการพิสูจน์ความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าจะเป็นประกันภัยการเดินทางหรือประกันภัยสุขภาพก่อนอนุญาตให้ผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ มีหลายประเทศที่ยังยืนยันให้นักท่องเที่ยวซื้อประกันภัยการเดินทางจากผู้รับประกันภัยภายในประเทศเมื่อเดินทางมาถึงประเทศซึ่งจะต้องเสียค่าเบี้ยประกันภัยสูงกว่า จึงทำให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าดีกว่าที่จะซื้อประกันภัยประเภทนี้ก่อนล่วงหน้า

ประเทศเครือรัฐออสเตรเลีย ประเทศจีน และประเทศญี่ปุ่น กำหนดบังคับให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวและ/หรือตัวแทนท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบเกี่ยวกับหลักประกันความเสียหายประกันภัยความรับผิดชอบของผู้ประกอบการนำเที่ยวและตัวแทนท่องเที่ยวต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวกรุปทัวร์ ในส่วนของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ปัจจุบันเครือรัฐกำลังผลักดันในเชิงนโยบายให้มีการออกกฎหมาย กฎระเบียบของประเทศออสเตรเลียกำหนดให้ผู้เดินทางเข้าเมืองหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศออสเตรเลียต้องถูกบังคับให้ทำประกันภัยสุขภาพหรือประกันภัยการเดินทางก่อนมาถึงออสเตรเลีย เนื่องจากมีข้อมูลว่า มีการใช้จ่ายเงินจำนวนมหาศาลในแต่ละปีเพื่อรักษานักท่องเที่ยวต่างชาติที่เจ็บป่วยหรือได้รับบาดเจ็บซึ่งเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ส่วนประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่น กำหนดให้มีการทำประกันภัยภาคสมัครใจในหลายลักษณะกรมธรรม์ กำหนดให้มีการรณรงค์และการแนะนำหลายช่องทางให้ทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง ประกันภัยการเดินทางและสุขภาพ ฯลฯ

กรมธรรม์ประเภทอุบัติเหตุ สุขภาพ การเดินทางทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจที่มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ด้วยความคุ้มครองและผลประโยชน์ของสัญญาหลัก/กรมธรรม์หลัก และความคุ้มครองและผลประโยชน์ของสัญญาเพิ่มเติม ทั้งที่มีอยู่ในตลาดประกันภัยในประเทศไทยและต่างประเทศมีองค์ประกอบหลักคือ ทุนประกันภัยสูงสุด ขอบเขตความคุ้มครอง ระยะเวลาความคุ้มครอง และช้อยกเว้นความคุ้มครอง ดังที่ปรากฏในกรมธรรม์ดังกล่าว

เหตุการณ์และสถานการณ์ความไม่ปลอดภัยที่กระทบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวเป็นความเสี่ยงภัยทางการท่องเที่ยว ทำให้เกิดความไม่มั่นใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในระยะยาว ภาครัฐของประเทศไทยและต่างประเทศล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญต่อการจัดการหรือบริหารความเสี่ยงในเหตุการณ์อันเป็นภัยเพื่อการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง หรือนักท่องเที่ยวอิสระ (free independent traveler/tourist หรือ FIT) และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือกรุปทัวร์ (group tour traveler/tourist) ซึ่งในปัจจุบันมีสัดส่วนระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยว FIT กับกลุ่มนักท่องเที่ยวกรุปทัวร์ที่เปลี่ยนแปลงไปจาก 60/40 ไปเป็น 70/30

การให้ความสำคัญดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นได้จากนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์และแผน การใช้กฎหมายและมาตรการกฎหมายที่เกี่ยวกับประกันภัย โดยผ่านการทำประกันภัยด้วยกรมธรรม์ ประเภทยุบัติเหตุ สุขภาพ การเดินทางภาคบังคับและภาคสมัครใจที่หลากหลายในตลาดประกันภัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ รวมถึงกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ

#### 4.2.2 ผลวิเคราะห์นโยบาย ยุทธศาสตร์และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยของประเทศไทยและต่างประเทศ

จากการศึกษานโยบาย ยุทธศาสตร์ กฎหมาย และองค์กรบังคับใช้กฎหมายของประเทศไทยในการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในภาพรวม และส่วนที่เกี่ยวกับการประกันภัยหรือการจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว คณะผู้วิจัยมีผลวิเคราะห์ดังนี้

##### 4.2.2.1 ผลวิเคราะห์นโยบาย ยุทธศาสตร์ในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย

จากการวิจัยเอกสารพบว่า ในอดีตนั้นประเทศที่พัฒนาแล้วมีการแยกกันระหว่างนโยบายความมั่นคงปลอดภัยกับนโยบายการท่องเที่ยวเช่นเดียวกับประเทศไทย นโยบายและยุทธศาสตร์เหล่านี้มีขึ้นเพื่อการนำไปปฏิบัติการหรือดำเนินงานของส่วนราชการที่รับผิดชอบภารกิจด้านการท่องเที่ยวและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ปัจจุบันทั้งประเทศไทยและต่างประเทศจำเป็นต้องสอดประสานกันระหว่างนโยบายความมั่นคงปลอดภัยกับนโยบายการท่องเที่ยว มีการเชื่อมโยงนโยบายและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันของประเทศในทวีปยุโรปเพื่อพัฒนาการป้องกันอาชญากรรมและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย ส่งผลดีต่อความมั่นคงปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ อาทิเช่น การจัดทำโครงการยุโรปว่าด้วยความปลอดภัยและการท่องเที่ยวตั้งแต่ปี ค.ศ.2011 ของ European Forum for Urban Safety (EFUS) โดยได้จัดทำโครงการยุโรปว่าด้วยความปลอดภัยและการท่องเที่ยวตั้งแต่ปี ค.ศ. 2011 โดยดำเนินงานใน 7 เมืองคือ เมืองอัลบา (ประเทศอิตาลี) บาร์เซโลน่า (ประเทศสเปน) บราซอฟ (ประเทศโรมาเนีย) มิวนิค (ประเทศเยอรมัน) โรม (ประเทศอิตาลี) เซนต์-เดนิส (ประเทศฝรั่งเศส) และบรัสเซลส์ (ประเทศเบลเยียม) โดยมุ่งเน้นไปที่การท่องเที่ยวและอาชญากรรม ด้วยหลักการที่ว่า เมืองท่องเที่ยวไม่ว่าจะขนาดใหญ่หรือประเภทใดต้องให้ความสำคัญกับเรื่องความมั่นคงปลอดภัยเป็นกลยุทธ์การพัฒนา จึงเห็นได้ว่าปัจจุบันจำเป็นต้องสอดประสานกัน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและคุณภาพชีวิตของผู้อาศัยในพื้นที่และ

นักท่องเที่ยวในเมืองต่าง ๆ (European Forum for Urban Security, (n.d.).) การดำเนินงานของ European Forum for Urban Safety (EFUS) เป็นตัวอย่างที่ดีของการสร้างเครือข่ายเมืองในหลายประเทศของหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งภาคส่วนที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและความมั่นคงในการประสานเชื่อมโยงนโยบายและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันของประเทศในทวีปยุโรปเพื่อพัฒนาการป้องกันอาชญากรรมและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยในพื้นที่ (Crawford, A (ed.), 2009, p. xviii) ในระดับสากลยังคงมีการประชุมหรือเกี่ยวกับการบูรณาการความมั่นคงของชาติเข้ากับความมั่นคงด้านการท่องเที่ยว การสื่อสารในภาวะวิกฤติและการให้ข้อเสนอแนะในการเดินทาง รวมถึงประเด็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเขตเมืองที่ยั่งยืน (sustainable urban tourism) เทคโนโลยีใหม่และนวัตกรรม

จากการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าหน้าที่และองค์กรในประเด็นนโยบายและยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย คณะผู้วิจัยพบว่า เมื่อย้อนไปถึงนโยบายรัฐบาลที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติ รัฐบาลชุดปัจจุบัน (ภายใต้การนำของหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)) มีนโยบายให้ความสำคัญกับความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยให้มีการกำหนดมาตรการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวและแก้ปัญหาที่กระทบภาพลักษณ์การท่องเที่ยวประเทศไทย จึงได้มอบหมายให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องบูรณาการดำเนินการเชิงรุกให้ความคุ้มครองดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างทั่วถึง โดยให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2564 ที่ใช้บังคับในปัจจุบัน ซึ่งเห็นได้ว่าเป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ

นอกเหนือจากนโยบายด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ คณะผู้วิจัยพบว่า นโยบายของรัฐบาลยังครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในกรณีที่เกิดคดีความ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งมักจะมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการพำนักอยู่ในไทยให้ได้รับความช่วยเหลือเยียวยาด้วยความเป็นธรรมอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว (พ.ศ. 2556) นำไปสู่การทำให้บัณฑิตก๊อกลงบัณฑิตก๊อกลงว่าด้วยความร่วมมือในการพัฒนาระบบงานยุติธรรมและกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยวระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานอัยการสูงสุด นำไปสู่การจัดตั้งแผนกคดีท่องเที่ยวในศาลยุติธรรมซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดแหล่งท่องเที่ยวหลัก

ทั้งนี้นโยบายของรัฐบาลด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะนักท่องเที่ยวไทยหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติมาจากอำนาจหน้าที่คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติในการจัดทำและเสนอแนะนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือมาตรการเพื่อส่งเสริมการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551

คณะผู้วิจัยพบว่า นโยบายของรัฐบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการประกันภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ มติ คสช.กำหนดรูปแบบการประกันภัยหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการบริหารความเสี่ยงแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยจัดตั้งเป็นกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับความคุ้มครองในทุกกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่บริษัทประกันภัยเอกชนไม่รับประกัน (กรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2557) การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดทำรูปแบบหรือแผนการประกันภัยอุบัติเหตุให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยศึกษาจากต่างประเทศที่มีประกันภัย นักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะในรูปแบบบังคับหรือสมัครใจ (กรกฎาคม พ.ศ. 2560) ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวคิดในการนำเงินจากกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ 200 ล้านบาทมาทำประกันภัยกับสมาคมวินาศภัย แทน เพื่อให้สามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวได้ 30 ล้านคน ด้วยวงเงินความคุ้มครองสูงสุด 3,000 ล้านบาทต่อปี ซึ่งต่อมาไม่ได้มีการดำเนินการตามแนวคิดนี้

ในส่วนของยุทธศาสตร์และแผน คณะผู้วิจัยพบว่า แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 ได้ระบุไว้ว่า แม้ประเทศไทย ประสบผลสำเร็จด้านรายได้และขีดความสามารถในการแข่งขันในภาพรวม มีความโดดเด่นเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถสร้างความพึงพอใจได้สูง แต่ยังคงมีจุดอ่อนด้านทรัพยากรที่เกื้อหนุนการท่องเที่ยว (Enabling Environment) ในด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety & Security) จากการจัดอันดับของ World Economic Forum) การท่องเที่ยวมีภาพลักษณ์ด้านลบประการหนึ่งคือ ความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว คือ มีปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เกิดอาชญากรรม อุบัติเหตุ และการหลอกลวงนักท่องเที่ยวบ่อยครั้ง คณะผู้วิจัยเห็นว่าด้านความปลอดภัยและความมั่นคงที่ปรากฏอยู่ในแผนฯ ข้างต้น เป็นการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกโดยอาศัย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ ต้นทุนทางธุรกิจจากอาชญากรรมและความรุนแรง ความเชื่อถือในการทำงานของตำรวจ ต้นทุนทางธุรกิจจากสถานการณ์การก่อการร้าย ดัชนีเหตุการณ์ก่อการร้าย และอัตราการเสียชีวิตจากฆาตกรรมต่อประชากรหนึ่งแสนคน

ที่น่าสนใจคือ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 กำหนด 2 ตัวชี้วัด การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเติบโตของ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (Safety & Security) และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยและการให้บริการร้อยละ 90 ตลอดช่วงเวลาของแผน

เมื่อพิจารณาถึงแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 พบว่า ไม่ได้ระบุชัดเจนเกี่ยวกับการทำประกันภัยเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวแต่อย่างใด สำหรับข้อพิจารณาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และแผนการคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ แผนฯ นี้ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามที่อาจเกี่ยวข้องคือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ การสร้างกระแสการรับรู้เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าการท่องเที่ยว ซึ่งเห็นได้ว่า มุ่งไปที่การส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นและสร้างรายได้เข้าประเทศมากยิ่งขึ้นเป็นสำคัญ โดยไม่ได้ระบุชัดเจนโดยตรงเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

นอกจากนี้แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 ไม่ได้ระบุถึง การทำประกันภัยแต่อย่างใด โดยระบุถึงการจัดทำแผนและระบบบริหารความเสี่ยงและภัยพิบัติสำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ มีความจำเป็นที่จะพัฒนาความปลอดภัยและภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในไทยเมื่อพิจารณาขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวของไทย สำหรับข้อพิจารณาเกี่ยวกับแผนและยุทธศาสตร์การคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ แผนฯ นี้ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามที่อาจเกี่ยวข้องคือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 (การสร้างความปลอดภัยให้กับการท่องเที่ยวไทย ผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทยและการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว) กำหนดแนวทางให้มีการใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยและมาตรการป้องกันของประเทศ ข้อควรปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย สร้างการรับรู้แนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยส่งเสริมการบังคับใช้ และให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว แต่ไม่ได้ระบุเฉพาะเจาะจงลงไปในการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

เมื่อเปรียบเทียบทั้งสองแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เห็นได้ว่าไม่ได้ระบุชัดเจนเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และแผนการคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในส่วนของแผนและระบบบริหารความเสี่ยงและภัยพิบัติที่กระทบต่อภาคการท่องเที่ยว การใช้มาตรการ ข้อควรปฏิบัติ และการบังคับใช้แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว แต่ไม่ได้ระบุเฉพาะเจาะจงไปถึงการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ตามนโยบายรัฐบาลไทยปัจจุบันมีความชัดเจนมากกว่าในส่วนของการจัดทำแผนประกันภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติใน

รูปแบบกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บุรณาการการดำเนินการเชิงรุกให้ความคุ้มครองดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างทั่วถึงตามกฎหมายและกฎระเบียบ

เมื่อพิจารณาถึงแผนและยุทธศาสตร์เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของประเทศจีน และประเทศญี่ปุ่น ซึ่งจากสถิติในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนนักท่องเที่ยว Inbound เข้ามาท่องเที่ยวในไทยมากที่สุดและอยู่ในอันดับที่ 3 ตามลำดับ เห็นได้ว่าเมื่อไม่นานมานี้ทั้งสองประเทศต่างก็มุ่งเน้นส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังทั้งในภาพรวมโดยทั่วไปและเป็นการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เฉพาะด้าน มีการกำหนดการประกันภัยของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้า

ในส่วนของประเทศจีน แผน 5 ปีพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับที่ 13 (ค.ศ. 2016-2020) มุ่งไปที่การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยการบูรณาการกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ การส่งเสริมวัฒนธรรมเพื่อเป็นทางเลือกคุณภาพสูงและเฉพาะด้าน ความปลอดภัยทางเกษตรกรรมและด้านอาหาร โดยไม่ได้รับบุชัดเจนเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทั้ง Inbound และ Outbound แต่เมื่อไม่นานมานี้ภาครัฐเริ่มออกนโยบายส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวทั้งสองประเภททำประกันภัย เช่น ประกันภัยการเดินทางทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม (กรุ๊ปทัวร์) เพื่อกระจายความเสี่ยงจากภัยที่กระทบต่อนักท่องเที่ยว และเป็นการลดภาระของภาครัฐและนักท่องเที่ยวเอง ในส่วนของประเทศญี่ปุ่นกำหนดให้มีแผนแม่บทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งชาติ ส่งเสริมให้เพิ่มนักท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ในแผนและยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไม่ปรากฏชัดเจนเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติและการประกันภัย

เมื่อพิจารณาถึงแผนและระบบบริหารความเสี่ยงและภัยพิบัติตั้งที่ระบุไว้ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 นั้น ในต่างประเทศมีกลไกการบริหารความเสี่ยงสำหรับเหตุการณ์ที่กระทบต่อภาคการท่องเที่ยว ซึ่งยุทธศาสตร์การจัดการความเสี่ยงอยู่หลายทางให้เลือกนำมาใช้ ทั้งการหลีกเลี่ยงความเสี่ยง การลดความเป็นไปได้ของผลที่ตามมา การโอนความเสี่ยง และการรับความเสี่ยง โดยอยู่บนพื้นฐานของหลักการที่ว่า เหตุการณ์ที่กระทบต่อภาคการท่องเที่ยวเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา มีความเสี่ยงตลอดเวลา ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือป้องกันความเสี่ยงทั้งหมดได้ กระบวนการจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวและภัยพิบัติจะยังคงส่งผลกระทบต่ออื่น ๆ ต่อสถานที่ท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ อาทิเช่น ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการประกันภัยของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว การพัฒนาแผนปฏิบัติการที่จะตอบสนองและฟื้นคืนจากเหตุการณ์วินาศกรรมหรือเหตุการณ์วิกฤติและภัยพิบัติอื่น หลังจากเกิดเหตุการณ์การก่อวินาศกรรม 11 กันยายน ทั้งนี้การจัดการความเสี่ยงด้วยวิธีการโอนความเสี่ยง นั่นคือ การประกันภัย ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงของตนเองและใช้บุคคลอื่นยอมรับหรือแบ่งปันความเสี่ยงไป

**ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่า** ธรรมเนียมประกันภัยเฉพาะที่ครอบคลุมการกบฏ เหตุการณ์ ความวุ่นวายทางการเมือง การก่อการร้ายหรือเหตุการณ์อาชญากรรมอื่น ๆ และกลไกการจัดการความเสี่ยง ภัยระดับชาติสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเป็นประโยชน์ ช่วยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติได้ ช่วยทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติรู้สึกปลอดภัยขึ้น การมีธรรมเนียมประกันภัยดังกล่าวเป็นทางเลือกหนึ่งจากการที่มี ประเภทความคุ้มครองแตกต่างกันไปและมีราคาที่แตกต่างกันไปอาจเป็นเรื่องดีต่อการซื้อหาได้และสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการลักษณะความคุ้มครองเช่นนี้ บางส่วนต้องการทำประกันภัยคุ้มครองภัยพิบัติที่มีราคาไม่แพงจนเกินไป

ดังที่คณะผู้วิจัยชี้ให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าเครือรัฐออสเตรเลียมีความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในระดับสูง ภาครัฐได้จัดทำ The National Tourism Incident Communication Plan/ NTICP ซึ่งเป็นกรอบการบริหารความเสี่ยงหรือแนวปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุวิกฤติหรือความไม่ปลอดภัยระดับประเทศที่กระทบอย่างแรงต่อภาคการท่องเที่ยว เช่น การก่อการร้าย สงคราม การระบาดของโรค ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น โดยประเมินความเสี่ยงตั้งแต่ระดับต่ำ ระดับกลาง ไปจนถึงระดับสูง มีการใช้ Tourism Industry Resilience Kit กำหนดให้แต่ละหน่วยงานและคณะทำงานแผนการสนองตอบ (incident response plan) ของตนเองในแต่ละเหตุการณ์ สอดคล้องกับแผนฯ นี้และนโยบายการจัดการความเสี่ยงของเครือรัฐ ด้วยการ (1) จัดเตรียมเฝ้าระวังความไม่ปลอดภัยและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ (2) แนวทางปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤติในพื้นที่ทั้งในระยะสั้น (24 ชั่วโมง) ระยะกลาง (2-14 วัน) และระยะยาว (15 วันขึ้นไป) และ (3) แนวทางการฟื้นฟูการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้กลับเข้าสู่ภาวะปกติ

ที่ผ่านมาภาครัฐของไทยมีการตื่นตัวค่อนข้างน้อยต่อการบริหารความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว (รวมถึง ภัยใต้อาการวิกฤติด้านการท่องเที่ยว) ซึ่งครอบคลุมการวางแผนด้านการบริหารความเสี่ยง และการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่องสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อย่างเช่น ไม่มีการจัดทำแผนรองรับกรณีเกิดภัยพิบัติ การจราจร ความไม่สงบทางเมือง การก่อการร้าย ฯลฯ อย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอยู่ในช่วงเริ่มต้นศึกษาและวางแผนด้านการบริหารความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาหน่วยงานของรัฐที่มีความรับผิดชอบหลักต่อความมั่นคงปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งมีภารกิจในการนำแผนและยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ไปดำเนินการในทางปฏิบัติและให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ถึงแม้ว่างานด้านความปลอดภัยนักท่องเที่ยวเป็นเพียงส่วนหนึ่งในหลาย ๆ ส่วนก็ตาม ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งทั้งสองหน่วยงานมีการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงานตนเอง คณะผู้วิจัยเห็นว่า โดยทั่วไปแล้วมีความสอดคล้องกับแผนการท่องเที่ยวแห่งชาติในด้านของการส่งเสริมและ

พัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวซึ่งปรากฏอยู่ในยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยมีการกำหนดแผนและแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ คือ แผนงานสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย และเตรียมความพร้อมในการรักษาความปลอดภัยพร้อมรับมือกับสถานการณ์รุนแรง แผนงานประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยและเตือนภัยแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการบริการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว แผนงานเพิ่มสถานที่ การรองรับดูแลช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายชาวจีน ทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวกรุ๊ปทัวร์และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีจำนวนมากที่สุดที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าหน้าที่และองค์กรชี้ให้เห็นว่า กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามีกลยุทธ์พัฒนาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยผลักดันแนวทางการแก้ไขปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว การทำร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยใช้คนไทยเป็นตัวแทนอำพราง (Nominee)

ขณะที่ยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. 2559-2562) กำหนดให้บุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และภารกิจ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในความรับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว คณะผู้วิจัยเห็นว่าในทุกยุทธศาสตร์ย่อยทั้ง 4 ข้อมีความสำคัญโดยตรงและสนับสนุนการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวม ได้แก่

- (1) งานดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- (2) งานให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- (3) งานกำจัด-ต่อต้าน-ระงับยับยั้ง-ควบคุมภัยคุกคามในด้านต่าง ๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ-อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- (4) งานการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ค้ำครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ-อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรือแหล่งท่องเที่ยว ให้ได้รับความเป็นธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมาย และมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติภารกิจในงานต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังเห็นได้จากการประสานงานในการปฏิบัติการร่วมกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ส่วนราชการของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หน่วยงานฝ่ายปกครองในพื้นที่ เป็นต้น การให้ความสำคัญกับงานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากการกระทำของชาวต่างชาติที่แฝงตัวมาในลักษณะของนักท่องเที่ยวและสามารถปฏิบัติภารกิจ

ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพพัฒนาระบบการบริหารจัดการ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อใช้สนับสนุน การปฏิบัติการกิจดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เห็นได้ว่าปัจจุบันทั้งประเทศไทยและ ต่างประเทศจำเป็นต้องสอดประสานกันระหว่างนโยบายความมั่นคงปลอดภัยกับนโยบายการท่องเที่ยว ซึ่ง ส่วนสำคัญเป็นผลมาจากตัวชี้วัดในด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety & Security) ในการประเมิน ชัดความสามารถในการแข่งขันด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวในระดับสากล นโยบายของรัฐบาลไทย และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติโดยรวม ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมาจากคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยว แห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติมากยิ่งขึ้น ขณะที่ที่ผ่านมา นโยบาย รัฐบาลประเทศไทยมีความชัดเจนในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยรูปแบบจัดการความเสี่ยง ด้วยกองทุนช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติและการประกันภัยซึ่งบังเกิดผลเป็นรูปธรรมใน บางส่วน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการขับเคลื่อนด้วยยุทธศาสตร์และแผนของหน่วยงานของรัฐที่มีความ รับผิดชอบโดยตรงคือ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยกองบัญชาการตำรวจ ท่องเที่ยวต่อไป ภายใต้กฎหมายที่ชัดเจนและการอุดช่องว่างของกฎหมาย เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของกลุ่มกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ทั้งนี้ นโยบายและแผนการจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว รวมถึงใช้ แผนการสื่อสารในกรณีเกิดเหตุวิกฤติหรือความไม่ปลอดภัยระดับประเทศที่กระทบอย่างแรงต่อภาคการ ท่องเที่ยว และเครื่องมือสนองตอบต่อเหตุการณ์ดังกล่าวของประเทศออสเตรเลียเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการ นำมาปรับใช้

#### 4.2.2.2 ผลวิเคราะห์กฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยการประกันภัย

จากการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มทำให้คณะผู้วิจัยพอจะเห็นได้ว่ามี แนวทางบางประการตามหลักการและกฎหมายประกันภัย ซึ่งเป็นการบริหารความเสี่ยงด้วยการโอนความ เสี่ยงไปให้ผู้รับประกันภัยเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ทุกกลุ่มโดยครอบคลุมกลุ่มนักท่องเที่ยว ต่างชาติกลุ่มที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) และให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพิจารณาจากผู้เดินทาง และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าเมืองมาในประเทศไทย ได้แก่ กลุ่ม Fit กลุ่มกรุ๊ปทัวร์ กลุ่มคนต่างชาติ ที่ต้องวีซ่าก่อนเข้าเมือง กลุ่มคนต่างชาติที่ได้รับยกเว้นวีซ่า กลุ่มคนต่างชาติที่ขอรับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง (visa on arrival) โดยอาจมีความเป็นไปได้ใน 2 แนวทางคือ (1) แนวทางการกำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่มต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือ

ประกันสุขภาพการเดินทางก่อนเข้าเมือง/เข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของไทย ซึ่งแนวทางเป็นไปในลักษณะเดียวกับประเทศทั้งในและนอกกลุ่มประเทศเชงเก้น (Schengen area) ในทวีปยุโรป (ประมาณ 20 ประเทศ) ที่มีกฎหมาย กฎระเบียบบังคับให้ต้องทำประกันภัยการเดินทางซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์ของการขอวีซ่า (ตรวจลงตรา) เพื่อเข้าประเทศ ทั้งความปลอดภัยมากขึ้นในการเดินทางและการท่องเที่ยวในต่างประเทศและลดภาระทางการเงินของภาครัฐในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลด้วยอุบัติเหตุหรือประสบภัยต่าง ๆ รวมทั้งไม่ให้เป็นการระงับของกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นภาระงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุขปีละกว่า 200 ล้านบาท สำหรับค่ารักษาพยาบาลของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไม่ได้ซื้อประกันเอาไว้ (มนต์ชัย วงษ์กิตติไกรวัล, 2561) ซึ่งยังไม่รวมค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปของโรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อรักษาพยาบาลของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มนี้ และ (2) แนวทางให้ภาครัฐทำประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันภัยอื่นในรูปแบบหรือแผนคุ้มครองที่เหมาะสมโดยจ่ายเบี้ยประกันภัยจากเงินกองทุนและเงินที่เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศไทย

อย่างไรก็ตามคณะผู้วิจัยวิเคราะห์กฎหมายทั้งในส่วนที่ส่งเสริมสนับสนุนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อนำไปสู่แนวทางใดแนวทางหนึ่งดังกล่าวข้างต้นในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวในประเด็นดังต่อไปนี้

### 1) สิทธิในความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองทางกงสุล

กฎหมายหลักที่ใช้บังคับภาคการท่องเที่ยวบทบัญญัติถ้อยคำที่รวมกันว่า “นักท่องเที่ยว” โดยไม่ได้จำแนกชัดเจนว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวภายในประเทศ/นักท่องเที่ยวไทย และกลุ่มนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ/นักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังเช่นที่ปรากฏในพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 บัญญัติให้มี “การบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยว” ซึ่งครอบคลุมการรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว หรือการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมอันเป็นการสนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 บัญญัติให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว รวมถึงความปลอดภัยและความมั่นคงของนักท่องเที่ยว โดยส่วนราชการที่อำนาจหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ส่วนราชการดังกล่าวได้แก่ กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาสิทธิในความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นสิทธิที่ได้รับการรับรองในระดับสากลว่าเป็นสิทธิของบุคคลทุกคนเนื่องจากเป็นสิทธิมนุษยชน ไม่ว่าจะเป็นคนต่างชาติหรือคนชาติย่อมมีสิทธิและได้รับ

ความคุ้มครองในความมั่นคงปลอดภัย ดังที่ได้รับการรับรองไว้ในข้อ 9 แห่งกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ค.ศ. 1966 แม้ว่าจะมีข้อยกเว้นเหตุตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อประโยชน์ความมั่นคงของชาติ ความปลอดภัย การสาธารณสุข ความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนและสังคม ดังนั้นสิทธิในความมั่นคงปลอดภัยซึ่งเป็นสิทธิของบุคคลที่พึงได้รับการรับรองและคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 4 และตามพันธกรณีที่ไทยเป็นภาคีกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ค.ศ. 1966 นั้นคือมีความผูกพันต้องเคารพและทำให้แน่ใจในความมั่นคงปลอดภัยแก่คนต่างชาติที่อยู่ในราชอาณาจักร การที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (Inbound) ที่เข้ามาท่องเที่ยวในไทยจึงย่อมมีสิทธิและใช้สิทธิในความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักรไทย

นอกจากนี้มีการกำหนดให้เป็นหน้าที่ของประเทศผู้รับ (รับนักท่องเที่ยวต่างชาติ) ซึ่งเป็นประเทศที่คนต่างชาติไปเยี่ยมเยือน พำนักหรืออาศัยมีหน้าที่สำคัญในการทำให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยแก่คนต่างชาติขณะเดินทางและพำนักอาศัยในประเทศผู้รับตามสิทธิในความมั่นคงปลอดภัยของคนทุกคนซึ่งเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน และตามสิทธิในการได้รับความคุ้มครองทางกงสุลจากประเทศเจ้าของสัญชาติเมื่อบุคคลนั้น ๆ ไปเยี่ยมเยือน พำนักหรืออยู่อาศัยในต่างประเทศและประสบกับความเดือดร้อน ความไม่ปลอดภัยในลักษณะต่าง ๆ และต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานกงสุลของประเทศตนเอง ซึ่งเป็นไปตามตามอนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยความสัมพันธ์ทางกงสุล ค.ศ. 1963 ซึ่งยืนยันโดยมติขององค์การสหประชาชาติที่ 68/179 ในขณะที่เดียวกันประเทศเจ้าของสัญชาติมีเขตอำนาจในทางกฎหมายเหนือบุคคลที่มีสัญชาติของตนเองซึ่งเดินทาง พำนักหรืออยู่อาศัยในต่างประเทศด้วยให้ประเทศต่าง ๆ

กฎหมายไทยโดยพระราชบัญญัติว่าด้วยเอกสิทธิและความคุ้มกันทางกงสุล พ.ศ. 2541 บัญญัติให้นำบทบัญญัติของอนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยความสัมพันธ์ทางกงสุล ค.ศ. 1963 (พ.ศ. 2506) มาใช้บังคับกับรัฐผู้ส่ง/รัฐต่างประเทศให้ความคุ้มครองและความช่วยเหลือทางกงสุลแก่บุคคลที่มีสัญชาติของคน ส่วนที่สำคัญคือ ยินยอมให้จัดตั้งสถานทำการทางกงสุลและปฏิบัติหน้าที่กงสุลของรัฐผู้ส่งได้ในราชอาณาจักรไทย เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและความคุ้มครองทางกงสุลแก่บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติของตนหรือมีความเกี่ยวข้องทางกงสุลในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า กฎหมายบัญญัติให้ประเทศไทยในฐานะรัฐผู้รับ (นักท่องเที่ยวต่างชาติ) พึงต้องยินยอมและมีหน้าที่ให้รัฐผู้ส่งสามารถคุ้มครองพิทักษ์รักษาสีทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ ของคนชาติของรัฐผู้ส่งและช่วยเหลือคนชาติของผู้ส่งที่เป็นผู้เดินทางและเป็นนักท่องเที่ยวในราชอาณาจักรไทย ดังเห็นได้จากเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาติได้รับอันตรายจนเสียชีวิตหรือสูญเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บ ทางหน่วยงานราชการไทยมักจะต้องแจ้งสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลของประเทศเจ้าของสัญชาติหรือมีความเกี่ยวข้องทางกงสุลของ

นักท่องเที่ยวต่างชาติในทันทีหรือไม่ล่าช้าเพื่อให้รับทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปตามความเหมาะสม

ดังนั้นนักท่องเที่ยว Inbound ที่เข้ามาท่องเที่ยวในไทยพึงได้รับการพิทักษ์รักษาสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ ในความเป็นคนชาติของรัฐผู้ส่ง ในทางกลับกันนักท่องเที่ยว Outbound สัญชาติไทย (สัญชาติของรัฐผู้ส่ง) ไปท่องเที่ยวในต่างประเทศที่เป็นรัฐผู้รับ พึงได้รับการพิทักษ์รักษาสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ เช่นเดียวกันบนพื้นฐานของกฎหมายภายในและกฎหมายระหว่างประเทศ จึงสรุปได้ว่า สิทธิในความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองทางกงสุลของนักท่องเที่ยวต่างชาติในไทยพึงได้รับการคุ้มครองอย่างเต็มที่ตามแนวทางของการประกันภัยที่มุ่งคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ หากไม่เข้าข่ายเว้นบางประการตามกฎหมาย เช่น เหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากการกระทำหรือมีส่วนร่วมในการกระทำที่ผิดกฎหมายโดยประมาทหรือเจตนาของบุคคลนั่นเอง การฉ้อโกงประกันภัย เป็นต้น

ในกรณีการฉ้อโกงประกันภัยที่เกิดขึ้นในประเทศไทย นักท่องเที่ยวต่างชาติหลายรายเดินทางเข้าแจ้งความกับตำรวจในหลายพื้นที่ในความรับผิดชอบของตำรวจนครบาลและในหลายจังหวัดแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในเขตรับผิดชอบของตำรวจภูธร ไม่ว่าจะก่อนเดินทางกลับประเทศตนเองเพียง 1-2 วัน หรือก่อนหน้านั้น โดยอ้างว่าถูกล้วงกระเป๋า ชิงทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฯลฯ จากการตรวจสอบ/สืบสวนพบว่า การเข้าแจ้งความเพื่อนำบันทึกประจำวัน ไปยื่นรับเงินชดเชยความเสียหาย เสียหายของทรัพย์สินเนื่องจากนักท่องเที่ยวเหล่านี้ได้ทำประกันภัยทรัพย์สินสูญหายมาจากบริษัทประกันภัยในประเทศตัวเอง กรณีแบบนี้เคยเกิดขึ้นแล้วหลายครั้ง เมื่อสืบสวนแล้วพบว่าไม่มีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นจริง ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติกระทำผิดในข้อหาแจ้งความเท็จ สร้างความเสียหายให้กับผู้รับประกันภัยในประเทศตนเอง รวมทั้งทำให้เสียภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทย จึงมีการฝากเตือนนักท่องเที่ยวต่างชาติผ่านไกด์นำเที่ยว ล่าม สถานทูตต่าง ๆ

จากพฤติการณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติอาศัยสิทธิในความมั่นคงปลอดภัยในไทย และสิทธิของผู้เอาประกันภัยตามสัญญาประกันภัยที่ทำไว้กับผู้เอาประกันภัยในการแสวงหาผลประโยชน์โดยทุจริตและด้วยวิธีการที่มีชอบตามกฎหมาย

## 2) ช่องว่างของกฎหมาย

คณะผู้วิจัยเห็นว่า กฎหมายด้านการท่องเที่ยวที่ใช้บังคับอยู่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยและอื่น ๆ ไม่ครอบคลุมนักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่ม และไม่มีบทบัญญัติกฎหมายที่กำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางและประกันสุขภาพการเดินทางจากประเทศต้นทางและ/หรือในประเทศไทย หรือไม่มีการกำหนดให้ทำประกันภัยภาคบังคับสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ การมีช่องว่างของกฎหมายสามารถพิจารณาได้จาก

- (1) พระราชบัญญัตินำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ  
นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2559

จากการที่กฎหมายนี้กำหนดให้มีผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติตาม  
มาตรฐานที่เหมาะสมเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว อันเป็นการควบคุมมาตรฐานและคุณภาพในการ  
ให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

กฎหมายกำหนดให้ผู้ที่ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มี  
การประกันภัยอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว โดยในการ  
ขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภทใด ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตพร้อมกับสำเนากรมธรรม์ประกันภัย  
อุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีจำนวนเงินเอา  
ประกันกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาทต่อคน และกรณีบาดเจ็บไม่ต่ำกว่า  
5 แสนบาทต่อคน และต้องมีอายุกรมธรรม์ไม่น้อยกว่า 6 เดือนนับแต่วันยื่นคำขอรับใบอนุญาต  
(กฎกระทรวงการอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ. 2561 และประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและ  
มัคคุเทศก์ เรื่องหลักเกณฑ์การประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวใน  
ระหว่างเดินทางท่องเที่ยว พ.ศ. 2561) และต้องระบุไว้ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว  
ด้วย หากผู้ประกอบการนำเที่ยวที่ไม่จัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุข้างต้นต้องรับผิดชอบต่อ  
นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวเช่นเดียวกับผู้รับประกันภัย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ากฎหมายนี้กำหนด  
บังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องทำประกันภัยคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าของตน หรืออาจกล่าว  
ได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางภาคบังคับที่สมบูรณ์และใช้บังคับได้  
ตลอดเวลาที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเนื่องจากการซื้อประกันภัยหรือต่ออายุประกันภัยไปเรื่อย ๆ เพื่อ  
ผลในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวไทย

นอกจากนี้การประกอบธุรกิจนำเที่ยว 4 ประเภท (เฉพาะพื้นที่ ในประเทศ นำเที่ยวจาก  
ต่างประเทศ และทั่วไป) โดยเฉพาะการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยนำนักท่องเที่ยวเดินทางจากต่างประเทศ  
เข้ามาท่องเที่ยวภายในราชอาณาจักร ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำ  
เที่ยวตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงการอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ. 2561 โดยต้องวาง  
หลักประกันเป็นเงินสดหรือหนังสือค้ำประกันของธนาคารต่อนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติ  
ตามกฎหมายนี้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินหลักประกัน พ.ศ. 2555 การ  
วางหลักประกันเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวกลุ่มกรุ๊ปทัวร์ ซึ่งใช้บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของ  
ผู้ประกอบการนำเที่ยวที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายแล้วได้รับความสูญเสียหรือความเสียหายจาก  
การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ ของผู้ประกอบการนำเที่ยว หรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว

หรือตามกฎหมายนี้ กฎหมายกำหนดให้นักท่องเที่ยว (รวมถึงมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว) สามารถยื่นร้องเรียน และรับเงินค่าชดเชยจากกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว ภายใต้เงื่อนไขว่า ผู้ประกอบการนำเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ จะต้องเป็นบริษัทที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องกับกรมการท่องเที่ยวเท่านั้น โดยอัตราการจ่ายค่าชดเชยจะจ่ายไม่เกินหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้วางไว้กับกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมากับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือกลุ่มกรุ๊ปทัวร์ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางดังกล่าวข้างต้นตามลักษณะบังคับในทางกฎหมาย โดยไม่รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ซึ่งในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา มีจำนวนมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มกรุ๊ปทัวร์ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ซึ่งไม่ได้ใช้บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จึงไม่ได้รับประโยชน์และความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวแต่อย่างใด กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไม่ได้รับความคุ้มครองรวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยว FIT ที่ไม่ได้ทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางและประกันสุขภาพการเดินทางใด ๆ จากประเทศต้นทางและ/หรือในประเทศไทย

นอกจากนี้ในกรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่ม FIT และกลุ่มกรุ๊ปทัวร์ที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต ทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหายจากเหตุการณ์การจลาจล ความไม่สงบทางการเมือง การก่อการร้าย หรือเหตุการณ์อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน อันเป็นข้อยกเว้นทั่วไปสำหรับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย ในขณะที่โดยทั่วไปแล้วภาคเอกชนที่เป็นผู้รับประกันภัยมักจะไม่ยอมรับประกันภัย ไม่มีกรมธรรม์ที่ครอบคลุมความเสี่ยงภัยดังกล่าวข้างต้น (เว้นแต่จะได้มีการขยายความคุ้มครองและมีการออกเอกสารแนบท้ายระบุข้อสัญญาเพิ่มเติมเพื่อขยายความคุ้มครองดังกล่าวในบางกรณี เช่น การจลาจล ซึ่งต้องจ่ายเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม) จึงเห็นได้ว่า ย่อมเป็นช่องทางในเชิงพาณิชย์และช่องว่างทางกฎหมายที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่อาจประสบกับเหตุการณ์ดังกล่าวจนได้รับความสูญเสียและความเสียหายระหว่างการเดินทางและการท่องเที่ยวในไทย

เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัตินำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2559 ในส่วนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัย นักท่องเที่ยวต่างชาติและการประกันภัยแล้วเห็นว่า ช่องว่างทางกฎหมายโดยไม่อาจใช้บังคับกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ทุกกลุ่ม นั่นคือไม่ครอบคลุมหรือใช้บังคับกับ

- (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ซึ่งไม่ได้ใช้บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- (2) กลุ่มนักท่องเที่ยว FIT ส่วนหนึ่งไม่ได้ทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางและประกันสุขภาพการเดินทางภาคสมัครใจ (จากประเทศต้นทางและ/หรือในประเทศไทย)

- (3) กลุ่มนักท่องเที่ยว FIT และกลุ่มนักท่องเที่ยวกรุ๊ปทัวร์ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหายจากเหตุการณ์การจลาจล ความไม่สงบทางการเมือง การก่อการร้าย หรือเหตุการณ์อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน อันเป็นข้อยกเว้นทั่วไป สำหรับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย

คณะผู้วิจัยได้ชี้ให้เห็นกลุ่มนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มหลักในแผนภาพที่ 4.1 ข้างต้น ซึ่งแสดงให้เห็น ภาพรวมของสิทธิของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกี่ยวกับประกันภัยและการช่วยเหลือเยียวยา

คณะผู้วิจัยเห็นว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มกรุ๊ปทัวร์ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางดังกล่าวข้างต้นจากการที่กำหนดบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภท ต่าง ๆ ต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง ซึ่งต้องเป็นกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางภาค บังคับที่สมบูรณ์และใช้บังคับได้ตลอดเวลาที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยว แต่ยังมีช่องว่างทางกฎหมายโดยไม่อาจ ใช้บังคับกับนักท่องเที่ยวต่างชาติบางกลุ่มดังกล่าวข้างต้น ผลที่ตามมาคือ ไม่มีบทบัญญัติกฎหมายที่กำหนด บังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางและ ประกันสุขภาพการเดินทางก่อน หรือไม่มีการกำหนดให้ทำประกันภัยภาคบังคับสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ กลุ่มที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ไม่ว่าจะเข้าประเทศไทยโดยต้องมีวีซ่า (ได้รับการตรวจลงตรา) หรือได้รับ ยกเว้นไม่ต้องมีวีซ่า

## (2) พระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551

เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 คณะผู้วิจัย พบว่า กฎหมายนี้ไม่ได้บัญญัติไว้เกี่ยวกับการประกันภัยเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวระหว่าง เดินทางและท่องเที่ยวในประเทศไทย ในทำนองเดียวกับการประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางภาคบังคับ สำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมีบุคคล และไม่ได้บัญญัติชัดเจนเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติแต่ อย่างไม่ ปรากฏเพียงการรักษาความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ในส่วนของบทนิยาม “การบริหาร และพัฒนาการท่องเที่ยว” ซึ่งครอบคลุมการรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว หรือการอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ข้องกับแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งไม่ได้บัญญัติชัดเจนโดยเฉพาะเจาะจง เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเท่าที่ควร และในกฎหมายนี้ไม่มีบทบัญญัติกฎหมายที่กำหนดบังคับให้ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางและประกัน สุขภาพการเดินทางภาคบังคับ คณะผู้วิจัยเห็นว่า ในการช่วยอุดช่องว่างของกฎหมายและเพิ่มความชัดเจน เกี่ยวกับการประกันภัยเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว Inbound หรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตาม

แนวทางความเป็นไปได้ใน 2 แนวทางคือ (1) แนวทางการกำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่มต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือประกันสุขภาพการเดินทางก่อนเข้าเมือง/เข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทย และ (2) แนวทางให้ภาครัฐทำประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันภัยอื่นในรูปแบบหรือแผนคุ้มครองที่เหมาะสมโดยจ่ายเบี้ยประกันภัยจากเงินกองทุนและเงินที่เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง ซึ่งอาศัยส่วนของบทบัญญัติที่สำคัญในกฎหมายนี้

(1) อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ท.ท.ช.) (มาตรา 10) เนื่องจากคณะกรรมการฯ ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานการ และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นรองประธานกรรมการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยว นำไปสู่การขับเคลื่อนการปฏิบัติการเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย โดยเชื่อมโยงกับการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวตามกฎหมายนี้ และความเป็นไปได้ของทั้ง 2 แนวทางดังกล่าวข้างต้น

(2) ข้อจำกัดของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวประเทศไทย (มาตรา 22) ซึ่งกฎหมายนี้กำหนดกรอบวัตถุประสงค์ไว้เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการพัฒนาการท่องเที่ยว การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยว พัฒนาทักษะด้านการบริหาร การตลาด การอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวในชุมชน รวมถึงการดูแลรักษาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวและการส่งเสริมสินค้าทางการท่องเที่ยวใหม่ ๆ ในท้องถิ่น ซึ่งไม่รวมถึงการทำประกันภัยคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว (ไม่ว่าประเทศไทยหรือต่างชาติ) ตามแนวทางความเป็นไปได้ในแนวทางที่ 2

(3) ที่มาของเงินและทรัพย์สินของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวประเทศไทย (มาตรา 23) ซึ่งไม่รวมถึง เงินที่อาจเรียกเก็บจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมืองตามแนวทางความเป็นไปได้ในแนวทางที่ 2 คณะผู้วิจัยพบว่า กองทุนนี้มีจำนวนเงินที่จำกัดและอาจหมดไปได้เนื่องจากเป็นกองทุนกลางที่อาจถูกนำไปใช้ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางตามที่กำหนดกรอบวัตถุประสงค์ของกองทุนเอาไว้ จึงมีความจำเป็นในการระดมทุนหรือหาเงินเข้ากองทุนด้วยวิธีและช่องทางต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อความมั่นคงของกองทุน

คณะผู้วิจัยเห็นว่า สภาพสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันจำเป็นต้องมีนโยบาย ยุทธศาสตร์ และกฎหมายที่รองรับและพุ่งเป้าไปที่ต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และมีการใช้จ่ายเพื่อการเดินทางและการท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เช่นกัน โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยหลายลักษณะและหลายครั้งที่กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยวต่างชาติ กระทบต่อภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว และเข้าข่ายละเมิดสิทธิในความมั่นคงปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งนอกเหนือไปจากการช่วยเหลือและการเยียวยาความเสียหายอย่างเหมาะสม และเห็นว่านโยบาย

ยุทธศาสตร์ หรือมาตรการเพื่อส่งเสริมการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวไม่อาจสัมฤทธิ์ผลหากไม่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยเท่าที่ควร ดังนั้นการให้ความสำคัญมากขึ้นกับการคุ้มครองความมั่นคงและปลอดภัย (Safety & Security) ของนักท่องเที่ยวต่างชาติจึงมีความสำคัญยิ่งและสมควรที่จะบัญญัติไว้ให้ครอบคลุมและชัดเจนในกฎหมายนี้

### 3) ปัญหาอุปสรรคของกองทุนเยียวยาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากที่คณะผู้วิจัยได้ชี้ให้เห็นข้างต้นในส่วนของช่องว่างของกฎหมายว่าด้วยการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งไม่อาจใช้บังคับกับนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่ม FIT และกลุ่มนักท่องเที่ยวกรุ๊ปทัวร์ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหายจากเหตุการณ์การจลาจล ความไม่สงบทางการเมือง การก่อการร้าย หรือเหตุการณ์อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน อันเป็นข้อยกเว้นทั่วไปสำหรับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งผู้รับประกันภัยมักจะไม่ค่อยรับประกันภัย

ภาครัฐจึงหันมาใช้มาตรการทางกฎหมายในการจัดให้มีโครงการประกันภัยชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยกรณีเกิดการจลาจล (พ.ศ. 2552) และกองทุนเยียวยาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. 2557) การที่ภาครัฐพยายามให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติมากขึ้นโดยการใช้กองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นส่วนที่อุดช่องว่างการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติจากความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ขณะเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งในภาวะปกติหรือภาวะวิกฤติ สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติดังกล่าวข้างต้นและในพฤติการณ์ดังต่อไปนี้

- (1) สูญเสียหรือเสียหายใด ๆ จากการจลาจล การก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกข่มขืน ประสบอุบัติเหตุ การหยุดชะงักของการเดินทาง การตกทุกข์ได้ยาก เนื่องจากการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่น ๆ
- (2) ไม่ได้เกิดจากความประมาท เจตนา หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการที่การจัดตั้งกองทุนฯ นี้เป็นไปในลักษณะของการจัดการความเสี่ยงอย่างหนึ่ง อาศัยอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอจัดตั้งการดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2557 โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณในวงเงิน 200 ล้านบาทตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และต่อเนื่องมาในปีงบประมาณ 2559 ถึงปัจจุบัน มีการกำหนดการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาว่าด้วยการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พ.ศ. 2557 ซึ่งมีการช่วยเหลือเยียวยาในลักษณะของการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือค่าชดเชยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติผู้ได้รับความคุ้มครองตาม

กรรมธรรม์ประกันภัยซึ่งกระทรวงการทองเที่ยวและกีฬาเป็นผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย และการจ่ายเงินช่วยเหลือในส่วนที่เกินความคุ้มครองตามกรรมธรรม์ประกันภัย มีความไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยที่กระทบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ (1) การประสบเหตุจากการจลาจล (2) การก่อการร้าย (3) การประสบเหตุจากภัยธรรมชาติ (4) การถูกทำร้ายร่างกาย (5) การถูกข่มขืน (6) การประสบอุบัติเหตุ (7) การหยุดชะงักของการเดินทาง (8) การตกทุกข์ได้ยากเนื่องจากถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน (9) อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนด ถึงแม้ว่าการดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบการบริหารกองทุนและผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการ แต่กองทุนฯ นี้ไม่ได้จัดตั้งอยู่ภายใต้กฎหมายหลักด้านการท่องเที่ยว จึงมีความไม่ยั่งยืน อาจถูกยุบเลิกได้เสมอ ซึ่งมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับการดำรงกองทุนฯ นี้ไว้ หรือการยุบเลิกกองทุนฯ นี้ไป แล้วนำเอาระบบประกันภัยเข้ามาแทนที่กองทุนฯ

อย่างไรก็ตามมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับการดำรงกองทุนฯ นี้ไว้ หรือการยุบเลิกกองทุนฯ นี้ไป แล้วนำเอาระบบประกันภัยเข้ามาแทนที่กองทุนฯ เนื่องจากกองทุนฯ นี้เป็นเพียงทุนหมุนเวียนที่จัดตั้งขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีแบบปีต่อปี ไม่ได้จัดตั้งอยู่ภายใต้กฎหมายหลักด้านการท่องเที่ยว ขึ้นอยู่กับการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนฯ และมีความเสี่ยงที่จะใช้เงินจากกองทุนฯ 200 ล้านบาทนี้หมด หากว่าเกิดอุบัติเหตุครั้งใหญ่หลายครั้งส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากเสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บ ที่เห็นได้ชัดคือ อัตราเงินสำหรับช่วยเหลือเยียวยากรณีเสียชีวิตรายละ 1 ล้านบาท เมื่อเสียชีวิตหลายคนต้องช่วยเหลือเยียวยาด้วยเงินหลายล้านบาท กองทุนฯ นี้ อาจถูกยุบเลิกหรือควบรวมตามพระราชบัญญัติการบริหารทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2558 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “คณะกรรมการนโยบายการบริหารทุนหมุนเวียนมีอำนาจรวมหรือยุบเลิกทุนหมุนเวียน โดยได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ในกรณีที่ (1) หมดความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งทุนหมุนเวียนนั้นแล้ว (2) ทุนหมุนเวียนได้หยุดการดำเนินงานโดยไม่มีเหตุผลอันควร (3) มีผลการประเมินผลการดำเนินงานต่ำกว่าเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดเป็นระยะเวลา 3 ปีติดต่อกันและคณะกรรมการเห็นสมควรให้ยุบเลิกทุน และ (4) มีเหตุอื่นอันสมควรต้องยุบเลิกทุนหมุนเวียนตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด” จึงเห็นได้ว่ามีความไม่ยั่งยืนเพราะอาจถูกยุบเลิกในหลายกรณี ในเชิงของความคุ้มค่าระหว่างความช่วยเหลือเยียวยาด้วยเงินกองทุน 200 ล้านบาทต่อปีกับการนำเงินกองทุนไปทำประกันภัยในลักษณะอุบัติเหตุเดินทางหรือแผนความคุ้มครองเฉพาะกับบริษัทประกันภัยทั้งหลายซึ่งจะได้รับวงเงินคุ้มครองที่มากกว่าหลายเท่าเป็นพันล้านบาท เพื่อผลของการคุ้มครองจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติมากกว่า 30 ล้านคนในกรณีเสียชีวิตได้รับบาดเจ็บ และอื่น ๆ อีกมากมาย ที่ผ่านมามีนโยบายของภาครัฐให้ดำเนินการในเรื่องนี้แล้ว แต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าใดนัก

#### 4.2.2.3 เสนอแนะแนวทางในการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย

จากความเป็นไปได้ที่ชี้ให้เห็นใน 2 แนวทางคือ (1) แนวทางการกำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่มต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือประกันสุขภาพการเดินทางก่อนเข้าเมือง/เข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของไทย เมื่อได้วิเคราะห์กฎหมายข้างต้นแล้วเห็นว่า มีความเป็นไปได้ในแนวทางนี้โดยการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติเป็นเรื่องยากเพราะมีคนเข้าเมืองหลายหลายกลุ่มและวัตถุประสงค์ เช่น ผู้เดินทาง นักธุรกิจ กลุ่ม Fit กลุ่มกรุ๊ปทัวร์ กลุ่มคนต่างชาติที่ต้องวีซ่าก่อนเข้าเมือง กลุ่มคนต่างชาติที่ได้รับยกเว้นวีซ่า กลุ่มคนต่างชาติที่ขอรับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง (visa on arrival) ซึ่งในภาพรวมเป็นเรื่องที่พิสูจน์ได้ไม่ถ่วงนักระหว่างกลุ่มผู้ที่ต้องซื้อประกันภัยกับกลุ่มที่มีสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ครอบคลุมอยู่แล้วซึ่งไม่ต้องซื้อประกันภัย รวมทั้งเป็นเรื่องที่อ่อนไหวและต้องใช้ความระมัดระวังในการออกนโยบายและการปฏิบัติตามนโยบายในเรื่องนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อกังวลที่ว่า หากการดำเนินการตามแนวทางนี้เป็นสิ่งที่ไม่ก่อผลเสียหายตามมาหรือมีประโยชน์อย่างแท้จริงแล้ว เหตุใดจึงมีเพียงไม่กี่ประเทศทั่วโลกที่ใช้แนวทางนี้ในการใช้ประกันภัยภาคบังคับเป็นเครื่องมือในการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ส่วนแนวทางที่ (2) แนวทางให้ภาครัฐทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือประกันภัยอื่นในรูปแบบหรือแผนคุ้มครองที่เหมาะสมโดยจ่ายเบี้ยประกันภัยจากเงินกองทุนและเงินที่เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง เมื่อได้วิเคราะห์กฎหมายข้างต้นแล้ว คณะผู้วิจัยเห็นว่า มีความเป็นไปได้มากกว่า ทั้งนี้มีข้อสังเกตจากผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นด้วยว่า เรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่หากปล่อยให้เป็นการของประเทศไทยเพียงอย่างเดียว ในการมีมาตรการทางกฎหมายและบังคับใช้เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่สามารถควบคุมการกระทำของผู้คนทั้งหลายได้เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ควรให้เป็นเรื่องของนักท่องเที่ยวเองในการซื้อประกันภัยและระมัดระวังในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากความเป็นไปได้ที่ชี้ให้เห็นใน 2 แนวทางคือ (1) แนวทางการกำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่มต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือประกันสุขภาพการเดินทางก่อนเข้าเมือง/เข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของไทย เมื่อได้วิเคราะห์กฎหมายข้างต้นแล้วเห็นว่า มีความเป็นไปได้ในแนวทางนี้โดยการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติเป็นเรื่องยากเพราะมีคนเข้าเมืองหลายหลายกลุ่มและวัตถุประสงค์ เช่น ผู้เดินทาง นักธุรกิจ นักท่องเที่ยวกลุ่ม Fit นักท่องเที่ยวกลุ่มกรุ๊ปทัวร์ กลุ่มคนต่างชาติที่ต้องวีซ่าก่อนเข้าเมือง กลุ่มคนต่างชาติที่ได้รับยกเว้นวีซ่า กลุ่มคนต่างชาติที่ขอรับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง (visa on arrival) ซึ่งในภาพรวมเป็นเรื่องที่พิสูจน์ได้ไม่ถ่วงนักระหว่างกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เข้าข่ายว่าต้องซื้อประกันภัย

และแสดงหลักฐานการถือกรรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง ประกันสุขภาพการเดินทาง หรือแผนความคุ้มครองตามที่กำหนดไว้ และการระบุและพิสูจน์ทราบกลุ่มที่ไม่ต้องซื้อประกันภัยเนื่องจากมีสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ครอบคลุมความสูญเสียและความเสียหายในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาพยาบาล และการชดเชยในกรณีอื่น ๆ อยู่แล้ว

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยเห็นว่า ค่อนข้างเป็นเรื่องที่อ่อนไหวและต้องใช้ความระมัดระวังในการออกนโยบายและการปฏิบัติงานตามนโยบายในเรื่องนี้ เพราะหากเกิดความเข้าใจที่สับสนหรือความผิดพลาดในการดำเนินการอาจส่งผลกระทบต่อ การเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในสภาพการณ์ยุคปัจจุบันที่ทุกอย่างเชื่อมโยง เชื่อมต่อการส่งข่าวสารข้อมูลถึงกันผ่านโลกออนไลน์ได้ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว คณะผู้วิจัยมีข้อสงสัยประเด็นที่ว่า หากการดำเนินการตามแนวทางนี้เป็นสิ่งที่เกิดผลดี สัมฤทธิ์ผลได้ มีประโยชน์อย่างแท้จริง โดยไม่ก่อผลเสียหายตามมา เหตุใดจึงมีเพียงไม่กี่ประเทศทั่วโลกตั้งที่ได้ชี้ให้เห็นไปแล้วข้างต้น ที่ใช้แนวทางนี้ในการกำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่มต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือประกันสุขภาพการเดินทางก่อนเข้าประเทศ หรือใช้ประกันภัยภาคบังคับเป็นเครื่องมือในการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ทั้งนี้ข้อสังเกตจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่า เรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่หากปล่อยให้เป็นการของประเทศไทยเพียงอย่างเดียว ในการมีมาตรการทางกฎหมายและบังคับใช้เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันที่จริงแล้วไม่สามารถควบคุมการกระทำของผู้เดินทางและนักท่องเที่ยวทั้งหลายได้เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ควรให้เป็นเรื่องของนักท่องเที่ยวเหล่านั้นเองในการซื้อประกันภัยและระมัดระวังในการเดินทางท่องเที่ยวในไทย

ส่วนแนวทางที่ (2) แนวทางให้ภาครัฐทำประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันภัยอื่นในรูปแบบหรือแผนคุ้มครองที่เหมาะสม โดยกำหนดให้นำเงินส่วนหนึ่งจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย และอีกส่วนหนึ่งจากกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวต่างชาติ ไปจ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยสำหรับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมต่อการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดีขึ้น โดยกำหนดให้มีการเรียกเก็บเงินจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศ หรือในอีกลักษณะหนึ่งเช่นเดียวกับญี่ปุ่น ซึ่งเรียกเก็บขาออกจากประเทศ ญี่ปุ่นเริ่มเก็บภาษีจากนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีอายุ 2 ปีขึ้นไป ที่เดินทางออกจากญี่ปุ่นคนละ 1,000 เยน (หรือประมาณ 300 บาท) โดยไม่แบ่งแยกสัญชาติ ยกเว้นผู้โดยสารที่แวะพักที่ญี่ปุ่นและเดินทางต่อภายในเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง ภาษีดังกล่าวถูกคิดรวมอยู่ในราคาตั๋วโดยสารเครื่องบินหรือเรือ เพื่อนำเงินที่ได้ไปสนับสนุนมาตรการต่าง ๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น การติดตั้งระบบจดจำใบหน้า (face recognition) ที่สนามบินเพื่อให้ขั้นตอนตรวจคนเข้าเมืองรวดเร็วขึ้น บอร์ด

ประชาสัมพันธหลายภาษา จุดบริการขนส่งสาธารณะที่สามารถชำระเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสด เป็นต้น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เพิ่มจำนวนมากขึ้น (Jiji, 2019)

หากต้องการให้มีการเรียกเก็บเงินในรูปแบบของภาษีจากนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะเข้าประเทศหรือออกจประเทศซึ่งต้องอาศัยการประสานงานด้านนโยบายและการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงคมนาคม สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว ทั้งนี้เงินภาษีที่เรียกเก็บได้นอกจากนำไปเข้ากองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยเพื่อนำไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสนับสนุนเพื่อการท่องเที่ยวแล้วยังสามารถนำไปทำประกันภัยของภาครัฐเพื่อให้ผู้รับผลประโยชน์คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติ

เมื่อได้วิเคราะห์กฎหมายข้างต้น ประกอบกับนโยบายรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องแล้ว คณะผู้วิจัยเห็นว่า ความเป็นไปได้มากกว่าในการใช้แนวทางที่ 2 นี้ โดยเห็นว่ามีแนวทางการแก้ไขกฎหมายดังนี้

#### 1) แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551

ประการแรก คือ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ท.ท.ช.) ตามมาตรา 10 จากที่ได้ชี้ให้เห็นในส่วนวิเคราะห์ ซึ่งคณะกรรมการนโยบายแห่งชาติที่ประกอบด้วยกรรมการจากหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยว จากที่คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ไปแล้วว่า เนื่องจากแผนพัฒนาท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับแรกและฉบับที่สองยังไม่มีมาตรการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการทำประกันภัยที่คุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ และควรต้องมีมาตรการที่ชัดเจนในการทำประกันภัยตามแนวทางที่ 2 คือ กำหนดให้จ่ายเบี้ยประกันภัยส่วนหนึ่งจากเงินกองทุนและเงินที่เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศไทยเพื่อทำประกันภัยกับผู้รับประกันภัยโดยผ่านสมาคมประกันวินาศภัยไทย เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนการปฏิบัติการเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย โดยเชื่อมโยงกับการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวตามกฎหมายนี้ ดังนั้นจึงควรมีแก้ไขเพิ่มเติมในประเด็น

- ให้คณะกรรมการฯ กำหนดยุทธศาสตร์ และมาตรการการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วยการทำประกันภัยที่คุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งควรปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

- กำหนดให้มีมาตรการจ่ายเบี้ยประกันภัยจากเงินกองทุนและเงินที่เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศไทยเพื่อทำประกันภัยกับผู้รับประกันภัย ซึ่งอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด

ประการที่สอง คือ ขยายขอบเขตวัตถุประสงค์ของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยตามมาตรา 22 ให้รวมถึงการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว (หมายถึง นักท่องเที่ยวไทย) และการจัดให้มีการประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากจำเป็นต้องมีแนวทางหรือวิธีการเฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากที่ผ่านมาข้อจำกัดของกองทุนช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้นการใช้วิธีการทำประกันภัยเป็นประโยชน์ในการกระจายและโอนความเสี่ยงให้สามารถขยายขอบเขตความคุ้มครองไปยังนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนหลายล้านคนได้ได้ด้วยวงเงินคุ้มครองที่มากกว่าเป็นพันล้านบาท

นอกจากนี้การส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยโดยใช้กองทุนควรต้องมีมาตรการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวไทยด้วย ไม่ควรจำกัดอยู่เพียงเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากนักท่องเที่ยวไทยมีสิทธิในความมั่นคงปลอดภัยเช่นกัน จำนวนและการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวไทยทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้ขยายตัวและมั่นคงได้ ที่มาของเงินกองทุนส่วนหนึ่งมาจากการจัดสรรเงินอุดหนุนของภาครัฐซึ่งมาจากภาษีของคนไทย ดังนั้นจึงควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในประเด็น

- ขยายขอบเขตวัตถุประสงค์ของ “กองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย” ให้รวมถึงการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว (หมายถึง นักท่องเที่ยวไทย) และการจัดให้มีการประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ประการที่สาม คือ กำหนดที่มาของเงินและทรัพย์สินของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยตามมาตรา 23 ให้รวมถึง เงินที่เรียกเก็บจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมืองตามแนวทางการเป็นไปได้ในแนวทางที่ 2 คณะผู้วิจัยพบว่า แต่เดิมมากองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยมีจำนวนเงินที่จำกัดและอาจหมดไปได้เนื่องจากเป็นกองทุนกลางที่อาจถูกนำไปใช้ในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามที่กำหนดกรอบวัตถุประสงค์ของกองทุนเอาไว้อย่างกว้างขวาง ซึ่งแตกต่างจากวัตถุประสงค์ของกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ จึงมีความจำเป็นในการระดมทุนหรือหาเงินเข้ากองทุนด้วยวิธีและช่องทางต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อความมั่นคงของกองทุน จึงควรกำหนดให้มีการเรียกเก็บเงินจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมืองโดยสันนิษฐานว่า คนต่างชาติที่ถือวีซ่านักท่องเที่ยว หรือได้รับยกเว้นวีซ่าซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มหลักในการถูกเรียกเก็บเงินในส่วนนี้ เพื่อสมทบเข้ากองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ซึ่งเงินและทรัพย์สินของกองทุนฯ ใช้เพื่อประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของกองทุน โดยไม่ต้องนำส่งคลังเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดิน นอกจากนี้ควรมีการกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในอนุบัญญัติที่เหมาะสมให้นำเงิน

ส่วนหนึ่งของกองทุนฯ นี้ไปจ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยในการทำประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันภัยเฉพาะที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหลาย ดังนั้นจึงควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในประเด็น

- เงินที่เรียกเก็บจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมืองเพื่อการประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นที่มาของเงินและทรัพย์สินของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

2) ออกกฎระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

จากที่ได้เสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อเป็นช่องทางในการทำประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติแล้ว ยังจำเป็นต้องมีกฎระเบียบในการเรียกร้องและจ่ายค่าสินไหมทดแทนของนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งมักจะอยู่พำนักในประเทศไทยในระยะเวลาอันสั้น กฎระเบียบต้องมีความชัดเจนและเหมาะสมในส่วนของหลักเกณฑ์ ขั้นตอนหรือวิธีการ และเงื่อนไขในการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่ยืดถือความรวดเร็ว และเป็นธรรมต่อผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมทั้งหลีกเลี่ยงการสำรองจ่ายของผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากเมื่อได้สำรองจ่ายไปแล้ว อาจต้องใช้เวลาอันยาวนานในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนหรือวิธีการ และเงื่อนไขต่าง ๆ มากมาย ซึ่งผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติอาจไม่สามารถรอได้และจำต้องออกจากประเทศไทยเพื่อมิให้เกิดการพำนักในไทยเกินกว่าระยะเวลาที่อนุญาตไว้

3) ให้อุปถัมภ์กองทุนช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ

การดำเนินงานของกองทุนช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติควบคู่กับภาครัฐทำประกันภัยให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติจะทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและความสับสนในการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทน เพราะหลักเกณฑ์และขอบเขตความคุ้มครอง จำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเสียชีวิต ทุพพลภาพ ได้รับบาดเจ็บ ได้รับความเสียหายอย่างอื่นอาจมีความคล้ายคลึงกันกับกรมธรรม์ประกันภัยรวมสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ นอกจากนี้เมื่อดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์การยกเลิกกองทุนฯ ที่กำหนดไว้แล้ว อาจสามารถให้ออนเงินจากกองทุนฯ เข้าไปสู่กองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยในส่วนที่นำไปทำประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ เพื่อประโยชน์ในการนั้นต่อไป ทั้งนี้ต้องหารือกับกรมบัญชีกลางเพื่อดำเนินการตามที่เหมาะสม

4) ส่งเสริมการประกันภัยภาคสมัครใจสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการที่มีบางกลุ่มนักท่องเที่ยวซึ่งอาจสนใจต้องการทำประกันอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันสุขภาพเดินทางหรืออื่น ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเป็นภาคสมัครใจภายในตลาดประกันภัยไทยจากการมีความคุ้มครองที่มากกว่าหรือมีความคล่องตัวของภาคเอกชนมากกว่า ภาครัฐควรส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะและมีความ

หลากหลาย พร้อมกันกับการส่งเสริมสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาทำประกันภัยภาคสมัครใจนี้ ดังเห็นได้จาก

โรงพยาบาลในเครือ BDMS วิริยะประกันภัย แองเจิ้ลไลฟ์ และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภายใต้การสนับสนุนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) เพื่อดำเนินโครงการนำร่องยกระดับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวครบวงจร (Tourism Healthcare Emergency System) ซึ่งเป็นการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งส่งผลดีในการปิดจุดอ่อนสำคัญในเรื่องระบบประกันสุขภาพหรือประกันอุบัติเหตุสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ พร้อมกับวิริยะประกันภัยเสนอแผนคุ้มครองนักท่องเที่ยวกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินและอุบัติเหตุโดยไม่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Inbound ที่มากับบริษัททัวร์ และกลุ่มที่เข้ามาท่องเที่ยวด้วยตนเอง (FIT)

จึงเห็นได้ว่า จากสภาพสถานการณ์ปัจจุบันและต่อไปในอนาคตของการท่องเที่ยวและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความจำเป็นที่จะต้องหามาตรการด้านการประกันภัยในการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ภายใต้ปัญหาอุปสรรคทางกฎหมายและกองทุนช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำเป็นต้องมีความชัดเจนและต่อเนื่องในส่วนของนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์และแผนที่ใช้กับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่สำคัญคือ การพัฒนากฎหมาย กฎระเบียบบังคับที่ได้เสนอแนะข้างต้น

### **การวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก**

การวิจัยครั้งนี้ได้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนักท่องเที่ยวต่างชาติและเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเภทต่าง ๆ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง โดยแยกพิจารณาเป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

ศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านนโยบาย ยุทธศาสตร์ กฎหมายคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ กองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติและการประกันภัยด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต่างชาติ นักวิชาการหรือนักวิจัย

### **กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ**

จากการการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา จำนวน 15 คน

จำแนกตามสัญชาติ ได้แก่ ชาวอเมริกัน 8 คน ชาวออสเตรเลีย 2 คน ชาวฟิลิปปินส์ 2 คน ชาวมาเลเซีย 1 คน ชาวเยอรมัน 1 คน และชาวเม็กซิโก 1 คน

จำแนกตามอาชีพ ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ 2 คน ครูและอาจารย์ระดับวิทยาลัย 3 คน นักบำบัดสุขภาพจิต 1 คน นักบัญชี 1 คน นักศึกษา 2 คน ผู้ชำนาญการทางเทคนิค 1 คน ผู้จัดการ 2 คน ผู้วางตารางงานพลังงาน 1 คน และพนักงานราชการ 2 คน

**ประเด็นที่ 1** ในฐานะที่เป็นนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ความคิดเห็นของคุณในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา คุณคิดว่าปัญหาอาชญากรรม การใช้ความรุนแรง และเหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาในประเทศไทยเป็นอย่างไร และก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือมีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยอย่างไร และรุนแรงเพียงใด

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่า หลังจากเข้ามาเยือนประเทศไทยแล้วเห็นว่า ไม่ได้รู้สึกเป็นกังวล หรือรู้สึกว่าไม่ปลอดภัยไปจนถึงรู้สึกปลอดภัยมากในประเทศไทย อาชญากรรมและการใช้ความรุนแรงเกิดขึ้นบ้างในประเทศไทย แต่ไม่รุนแรง และเกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ อยู่เป็นปกติ เช่น เหตุการณ์ยิงผู้คนในโรงเรียนหลายครั้งในประเทศสหรัฐอเมริกา ไม่ได้รับผลกระทบจากความไม่ปลอดภัย แม้แต่ในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์ทางการเมือง มีการปฏิบัติการทางทหาร การประท้วงหรือการปิดทำการของภาคส่วนต่าง ๆ ในความเป็นนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติย่อมไม่เลือกหรือมีแผนการเดินทางไปยังพื้นที่ที่เสี่ยงเกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน トラブใดที่ทำตัวตามสามัญสำนึกและปฏิบัติตามกฎหมาย

**ประเด็นที่ 2** คุณมีความเชื่อมั่นเพียงใดต่อมาตรการความปลอดภัยของประเทศไทยเพื่อช่วยคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติในเหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา

ผู้ให้ข้อมูลหลักบางส่วนไม่แน่ใจและไม่ได้เชื่อมั่นมากนัก สิ่งที่เป็นอยู่ไม่ได้สนองตอบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติมากนัก บางส่วนเชื่อมั่นมากต่อมาตรการและระบบความปลอดภัย (เช่น เครื่องตรวจอาวุธ ระบบกล้องตรวจการณ์หรือ CCTV บริการของตำรวจที่พึงพาได้ในการใช้บังคับกฎหมายและกฎระเบียบ) ของประเทศไทยเพื่อช่วยคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติ เห็นได้จากการทำงานและบริการของตำรวจ มีความสามารถในการใช้บังคับกฎหมายดีอยู่

### ประเด็นที่ 3 มาตรการใดที่คุณคิดว่าเหมาะสมต่อการช่วยคุ้มครองและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อเหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเกิดขึ้นในประเทศไทย

คิดว่านอกเหนือจากการมีกองทุนเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติแล้ว การทำการประกันภัยต่าง ๆ โดยเฉพาะประกันภัยอุบัติเหตุ การทำประกันภัยการเดินทาง (ส่วนบุคคลหรือกลุ่ม) จากประเทศต้นทาง ประกันชีวิตและสุขภาพ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติได้มาก มีความเหมาะสมและทำให้แน่ใจในความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคาม สิ่งที่ไม่คาดหมายมากมายที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การใช้ความรุนแรง และอาชญากรรมต่าง ๆ ประกอบกับการมีมาตรการเพื่อความปลอดภัย โดยการมีและการบังคับใช้กฎหมายและกฎระเบียบกรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติตกเป็นเป้าหมายการหลอกลวง กรณีเช่ารถยนต์และรถจักรยาน มาตรการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในการเดินทาง การสื่อสารให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจด้วยภาษาของนักท่องเที่ยวเอง มีความสำคัญเช่นกัน เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลในยามเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและในยามปกติ

### ประเด็นที่ 4 คุณคิดอย่างไรหากกว่ามีกรรมธรรม์ประกันภัยเฉพาะที่ครอบคลุมการกบฏ เหตุการณ์ความวุ่นวายทางการเมือง การก่อการร้ายหรือเหตุการณ์อาชญากรรมอื่น ๆ และกลไกการจัดการความเสี่ยงภัยระดับชาติสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่า กรรมธรรม์ประกันภัยเฉพาะที่ครอบคลุมการกบฏ เหตุการณ์ความวุ่นวายทางการเมือง การก่อการร้ายหรือเหตุการณ์อาชญากรรมอื่น ๆ และกลไกการจัดการความเสี่ยงภัยระดับชาติสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเป็นประโยชน์ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ ช่วยทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติรู้สึกปลอดภัยขึ้น การมีกรรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวเป็นทางเลือกหนึ่งจากการที่มีประเภทความคุ้มครองแตกต่างกันไปและมีราคาที่แตกต่างกันไปอาจเป็นเรื่องดีต่อการซื้อหาได้และสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการลักษณะความคุ้มครองเช่นนี้ บางส่วนต้องการทำประกันภัยคุ้มครองภัยพิบัติที่มีราคาไม่แพงจนเกินไป ขณะที่อีกส่วนหนึ่งเห็นว่าการมีกรรมธรรม์ประกันภัยไม่ใช่คำตอบ ผู้คนต้องมีความรับผิดชอบต่อนตนเองมากขึ้น เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นมากมายจึงมีการเรียกร้องค่าเสียหายเกิดขึ้นมากและมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการประกันภัยมากขึ้นไปด้วย

ประเด็นที่ 5 โปรตระบุ (หากเป็นไปได้) ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นใดที่พัฒนามาตรการทางกฎหมายและกลไกการประกันภัยที่ชัดเจน ยั่งยืนและมีประสิทธิผลเพื่อที่จะให้ความปลอดภัยและการเยียวยาที่ดีขึ้นและทั่วถึงต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ

สำหรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนามาตรการทางกฎหมายและกลไกการประกันภัยที่ชัดเจน ยั่งยืน และมีประสิทธิผล ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า ประเทศไทยใช้มาตรการเหมาะสมเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว แต่ควรมีการให้ข้อมูลในทุกภาษาตอนที่มาถึง/เข้ามายังประเทศไทยอาจช่วยให้ไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดหรือการได้รับข้อมูลที่ผิดไป รวมทั้งการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติในการสื่อสาร ในกรณีเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลด้วยตนเอง หรือโดยผ่านการใช้สิทธิจากการทำการประกันภัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะในยามวิกฤติ ความวุ่นวายทางการเมืองหรือประสพอุบัติเหตุจะให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยกว่าควรมีการฝึกอบรมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่โรงแรม ตำรวจ พนักงานของศูนย์การค้า

ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นด้วยว่า เรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่หากปล่อยให้เป็นการของประเทศไทยเพียงอย่างเดียว ในการมีมาตรการทางกฎหมายและบังคับใช้เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่สามารถควบคุมการกระทำของผู้คนทั้งหลายได้เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ นักท่องเที่ยวควรที่จะสามารถปรึกษากงสุลของประเทศตนเอง เตรียมตัวสำหรับการเดินทาง และเหตุร้ายใด ๆ ที่เกิดขึ้นได้

สรุปการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเภทต่าง ๆ

ประเด็นที่ 1 ท่านคิดว่าปัญหาอาชญากรรมและการใช้ความรุนแรงในสังคมไทยกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาอาชญากรรม และการใช้ความรุนแรงในภาวะสังคมไทยในปัจจุบันมีผลต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และภาพลักษณ์ของประเทศไทย ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และอาจส่งผลถึงรายได้ของประเทศจากการท่องเที่ยว ซึ่งทางกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวได้มีมาตรการ 10 กลุ่มต่อห้าม ได้แก่

1. ทวีร์ด้อยคุณภาพ

2. หลอกหลวงสินค้าและบริการ
3. ยานพาหนะเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว
4. สถานบริการผิดกฎหมาย
5. จัดระเบียบการจราจรในแหล่งท่องเที่ยว
6. ปัญหายาเสพติดในแหล่งท่องเที่ยว
7. อาชญากรรมข้ามชาติและหลบหนีเข้าเมือง
8. อุบัติเหตุในแหล่งท่องเที่ยว
9. คดีอาชญากรรมสำคัญที่เกิดกับนักท่องเที่ยว และ

10. ปัญหาผู้มีอิทธิพลมาเฟียที่พกพาอาวุธตามแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยซึ่งเมื่อเกิดเหตุขึ้นจะส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว โดยทางกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวได้เน้นย้ำการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการ และมีผลการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น ปัญหาอาชญากรรมและการใช้ความรุนแรงถือเป็นปัจจัยที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องหาวิธีการป้องกันและให้เกิดความรัดกุมเพื่อรองรับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว แต่บางส่วนเห็นว่าอาชญากรรมและความรุนแรงในสังคมไทยไม่น่าจะมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติมากนัก ทุกประเทศในโลกล้วนแต่มีปัญหาเช่นเดียวกัน

## ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่าจะมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเพียงใด

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้เพราะประเทศไทยเรายังไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงการช่วยเหลือให้นักท่องเที่ยวต่างชาติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม และยังไม่สะท้อนถึงการแก้ไขปัญหาความปลอดภัย อันจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นได้ ดังนั้น การคุ้มครองความปลอดภัย โดยใช้เจ้าหน้าที่ติดตามดูแลนักท่องเที่ยวและทางเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องวางมาตรการและต้องรีบดำเนินการจับกุม ผู้กระทำผิดโดยรวดเร็ว และสั่งดำเนินการตามกฎหมายและลงโทษทันที

### ประเด็นต้นทุนทางธุรกิจจากอาชญากรรมและความรุนแรง

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าความเชื่อมั่นด้านนี้น่าจะยังคงมีมากอยู่ เพราะยังคงมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นทัวร์จีนซึ่งลดน้อยลง สืบเนื่องจากอุบัติเหตุเรือล่มที่ภูเก็ต ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องมีการวางแผน มาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันก่อน ดีกว่ามีเหตุเกิดขึ้นแล้ว ค่อยแก้ไข เช่น ติดตั้ง CCTV ให้ทั่วในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มีเจ้าหน้าที่ดูความเคลื่อนไหวของกลุ่มมิจฉาชีพใน CCTV เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ ดังนั้น อาชญากรรมและความรุนแรง อาจส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ลดลงและส่งผลกระทบต่อเรื่องถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม เป็นต้น โดยธุรกิจต่าง ๆ ควรมีแผนการรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นทั้งสำหรับผลกระทบระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ในปัจจุบันภาครัฐให้ความสำคัญในการกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยระดับชาติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งความรุนแรงของการก่อเหตุอาชญากรรมในประเทศไทยเริ่มมีความรุนแรงมากขึ้น โดยผู้ก่อเหตุไม่คำนึงถึงโทษของการกระทำความผิดทำให้เกิดความคิดที่จะกระทำความผิดมากขึ้นโดยไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย ประเทศไทยจึงยังไม่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาในด้านนี้ อันนำไปสู่ความไม่มั่นใจในความปลอดภัยต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

### ประเด็นความเชื่อถือในการทำงานของตำรวจ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าเชื่อมั่นในการทำงานของตำรวจ เนื่องจากองค์กรตำรวจถือเป็นกลไกสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคม มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรมในคดีความ การบริการสังคม และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในหลายด้าน และบทบาทของตำรวจมักจะเกี่ยวข้องกับวิธีการดำเนินชีวิตของประชาชนเรื่องสิทธิเสรีภาพในการดำเนินชีวิตของประชาชน โดยประเทศไทยมีหน่วยตำรวจท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยว

### ประเด็นต้นทุนทางธุรกิจจากสถานการณ์การก่อการร้าย

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าในปัจจุบันในประเทศไทยมีข่าวการก่อการร้ายให้เห็นอยู่บ้าง แต่จะจำกัดพื้นที่ในบริเวณ 3 จังหวัดชายแดนใต้เท่านั้น ซึ่งเป็นเรื่องของการก่อความไม่สงบหรือการต้องการแยกดินแดน ไม่ใช่เจตนาเพื่อประสงค์ต่อนักท่องเที่ยว

### ประเด็นที่ 3 ท่านคิดว่าที่ผ่านมาประเทศไทยมีนโยบายและยุทธศาสตร์ใดที่ชัดเจนและมีประสิทธิผล ในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจุบัน รัฐได้มีข้อกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีประกันภัยเพื่อคุ้มครองผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการด้วย โดยสำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการเพื่อจัดทำกรมธรรม์ประกันภัยโดยหารือกับหน่วยงานภาครัฐและสมาคมประกันวินาศภัยไทย และได้ออกกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับนโยบายและกฎหมายต่างๆของภาครัฐ อาทิ 1.1) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 1.2) กรมธรรม์ประกันภัยผู้โดยสารเรือสำหรับโดยสาร 1.3) กรมธรรม์ประกันภัยเพื่อการใช้เรือกลเดินทะเล เฉพาะเขตที่ใช้ในกิจการพิเศษประเภทเจ็ตสกีเพื่อเช่า หน่วยงานภาครัฐ คือ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข ได้มีความพยายามในการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการจัดให้มีการประกันภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในลักษณะภาคบังคับ โดยสำนักงาน คปภ. ได้ร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ซึ่งแนวทางปัจจุบันดำเนินการผ่านกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ภายใต้พระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยมีการกำหนดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องชำระค่าธรรมเนียมซึ่งรวมค่าประกันภัยอยู่ด้วย ซึ่งร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ฉบับที่...) พ.ศ. ... โดยขณะนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะผู้รับผิดชอบหลัก อยู่ระหว่างหารือกับสำนักงาน คปภ. และสมาคมประกันวินาศภัยไทย เพื่อจัดทำกรมธรรม์ประกันภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตลอดจนการกำหนดเงื่อนไข และกระบวนการรองรับ

**ประเด็นที่ 4 ท่านคิดว่ายังมีช่องว่างหรือจุดอ่อนใด ในกฎหมายหรือกลไกการประกันภัยที่เป็นอุปสรรคต่อการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ**

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจุบันประเทศไทยไม่มีกฎหมายใดที่จะไปบังคับให้นักท่องเที่ยวทุกคนที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทย จะต้องมีการทำประกันภัยอุบัติเหตุหรือสุขภาพตนเอง

**ประเด็นที่ 5 ท่านคิดว่าที่ผ่านมาประเทศไทยมีมาตรการทางกฎหมายหรือกลไกใดคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ**

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าประเทศไทยมีการดำเนินการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ซึ่งจะได้รับทราบจากข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ได้ออกมาตราการที่สำคัญ อาทิ เช่น มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกล่อลวงเอาไรด์เอาเปรียบ

**ประเด็นที่ 6 ท่านคิดว่ามาตรการใดที่เหมาะสมต่อการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อประสบเหตุการณ์ดังกล่าว**

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการกำหนดบังคับเป็นกฎหมายให้ชัดเจนสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติทุกราย จะต้องมีการจัดทำประกันภัยการเดินทางซึ่งครอบคลุมค่ารักษาพยาบาลทั้งจากอุบัติเหตุและเจ็บป่วย ก่อนการอนุมัติวีซ่าให้เข้าประเทศไทย ในวงเงินความคุ้มครองขั้นต่ำที่เหมาะสม เช่นเดียวกับเวลาที่เราจะเดินทางไปยังกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป (เชงเก้น) ที่จะต้องแนบหลักฐานใบรับรองการทำประกันตามวงเงินที่กำหนดที่ได้ทำประกันไว้กับบริษัทที่ได้การรับรองโดยสถานทูตนั้น ๆ โดยอาจเป็นบริษัทประกันภัยต่างชาติต้นทางหรือประกันในประเทศไทย แต่หากเพื่อสนับสนุนธุรกิจประกันภัยไทย อาจจะไปบังคับให้ทำเฉพาะกับบริษัทประกันในประเทศไทยก็ได้ ส่วนกรณีภัยที่เป็นข้อยกเว้นของกรมธรรม์ฯ ก็ให้กองทุนช่วยเหลือเยียวยาดูแลรับผิดชอบไป ก็จะลดภาระทั้งของประเทศไทยและกองทุนเอง (ซึ่งเป็นเงินภาษีของประชาชนคนไทย) ประเทศไทยเองยังมีกลุ่มคนยากจนหรือไม่ได้รับโอกาสที่ดีในสังคม ที่ต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐอีกมาก เงินกองทุนเยียวยานักท่องเที่ยวควรใช้เฉพาะกรณีจำเป็นจริง ๆ เพราะเงินนี้

เป็นเงินภาษีของคนไทย ซึ่งควรนำไปใช้ช่วยเหลือคนไทยด้วยกัน ก่อนที่จะไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่มีความสามารถในการดูแลตนเองได้

**ประเด็นที่ 7** ในการยกระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่นักท่องเที่ยว ท่านคิดว่าสิ่งใดมีความสำคัญในลำดับต้น ๆ ที่พึงต้องดำเนินการ ทั้งด้านนโยบายและด้านกฎหมาย

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าอันดับหนึ่ง คือ การประกันการเดินทางทุกคนควรจะต้องมีประกัน สองก็คือเรื่องระบบการช่วยเหลือฉุกเฉิน สำหรับกรณีที่นักท่องเที่ยวสามารถร้องขอได้ สามการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการที่จะสื่อสารกันทางด้านภาษา ที่สามารถสื่อสารกับการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองในการที่เข้าสู่สถานที่เกิดเหตุหรือเข้าไปช่วยชีวิตได้

**ประเด็นที่ 8** ท่านคิดว่าในต่างประเทศมีนโยบาย ยุทธศาสตร์ใดที่น่าสนใจ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการเฝ้าอำนาจหรือเป็นหลักประกันความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติจากอาชญากรรม เหตุการณ์จลาจล ความไม่สงบทางการเมือง การก่อการร้าย หรือเหตุการณ์อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (หากทราบ)

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าประเทศในกลุ่มเซงเก้นมีข้อกำหนดให้ผู้ที่จะขอวีซ่าเพื่อเดินทางประเทศจะต้องจัดทำประกันภัยการเดินทาง รวมทั้งในหลาย ๆ ประเทศที่ไม่ได้มีข้อกำหนด แต่จะมีการแนะนำเรื่องของการปฏิบัติตนเพื่อป้องกัน หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งแนะนำเรื่องการจัดทำประกันภัยการเดินทาง หรือ การประกันภัยสุขภาพก่อนเดินทางเข้าประเทศไว้ด้วย

**ประเด็นมาตรการทางกฎหมายประกันภัยใด**

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการทางกฎหมายที่ต้องยื่นประกันภัยก่อน โดยต้องมีเอกสารการทำประกันภัยก่อนที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะเข้าประเทศไทยเรา จึงจะได้รับการอนุญาตให้เข้าสู่ประเทศไทยเรา โดยที่มีการกำหนดวงเงินให้เพียงพอกับค่ารักษาพยาบาลหรือรวมถึงการขนย้ายกรณีที่เกิดการเสียชีวิต เหมือนกับที่มาตรฐานที่ทางทวีปยุโรปทำซึ่งเป็นโมเดลที่เราสามารถนำมาใช้ได้เลย แต่มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นว่าประกันเพียงแต่เป็นการชดเชยหลังมีเหตุการณ์ร้ายเกิดขึ้น

**ประเด็นที่ 9 ท่านมีข้อเสนอแนะใดในการพัฒนากฎหมายและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยได้อย่างทั่วถึงอย่างยั่งยืน และมีประสิทธิผลให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ**

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่ารัฐควรกำหนดนโยบายในเรื่องของการจำกัดจำนวนและคุณภาพของนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภัยพิบัติสำคัญประเทศถูกใช้หรือถูกทำลายจากนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากเกินไปและนักท่องเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพ ควรมีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่แพร่หลาย และสามารถใช้งานได้จริงและมีประสิทธิภาพทั้งบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกฎหมายควรอำนวยความสะดวกด้านการประกันภัย ที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวต้องทำประกันภัยทุกครั้ง ที่เข้ามาเดินทางในประเทศ อันจะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สามารถช่วยเหลือเยียวยาชาวต่างชาติได้ทันถ่วงที ทั้งยังเป็นการสนับสนุนธุรกิจประกันภัยในประเทศอีกด้วย และควรมีศาลพิเศษ ดำเนินคดีนักท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการเดินทางและพำนักในประเทศไทย ให้ได้รับการเยียวยาด้วยความเป็นธรรม ต่อเนื่อง รวดเร็ว เห็นควรให้มีการขยายการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยวในศาลยุติธรรมในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันเตือนภัยให้กับนักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด

### **การวิจัยจากการสนทนากลุ่ม**

จากวิธีการสนทนากลุ่ม ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่านได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่คณะผู้วิจัยสามารถนำไปประกอบการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ และเป็นสิ่งที่สนับสนุนและเป็นข้อสังเกตต่อผลการวิเคราะห์ในส่วนอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยมี 2 ประเด็นหลัก คือ

ประเด็นที่ 1 ท่านคิดว่าควรออกมาตรการทางกฎหมายบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทำประกันภัยก่อนเดินทางหรือเข้าเมืองมาประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

ประเด็นที่ 2 ท่านมีข้อเสนอแนะใดในการพัฒนากฎหมายและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

## ประเด็นที่ 1 ควรออกมาตรการทางกฎหมายบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทำประกันภัยก่อนเดินทางหรือเข้าเมืองมาประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งมากับทัวร์ และอีกส่วนหนึ่งเรียกว่า FIT (Free Individual Travellers) คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวเอง ดังนั้นการควบคุมดูแลจึงมีอยู่ 2 ส่วน นักท่องเที่ยวที่มาทัวร์จะมีกฎหมายที่เข้าควบคุมผู้ประกอบการหรือควบคุมบริษัททัวร์คือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ขณะที่ผู้ที่เดินทางเข้ามาเองหรือ FIT จะใช้กฎหมายปกติในการดูแล ยกตัวอย่างกรณีของทัวร์ที่มาจากประเทศอินเดียเข้ามาเป็นกรุ๊ปทัวร์ การรับเงินเยียวยาที่ได้ของรัฐก็คือ 1 ล้านบาทจากกองทุน ซึ่งมี 2 ส่วนคือ กองทุนที่หน่วยงานนักท่องเที่ยวเป็นเงินงบประมาณ แต่กองทุนคุ้มครองนักท่องเที่ยวเป็นเงินที่เราเรียกเก็บจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยววางไว้เป็นหลักประกัน กรณีนักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวก็จะเอาเงินกองนี้มาชดเชย แต่อีกส่วนหนึ่งหากนักท่องเที่ยวมาเป็นกรุ๊ปทัวร์ จะมีพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์บังคับมาตรา 34 บังคับไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือบริษัททัวร์ต้องทำประกันภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทุกคน กรณีเสียชีวิต 1 ล้านบาท บาดเจ็บ ไม่เกิน 5 แสน ซึ่งเป็นภาคบังคับของกฎหมายที่เป็นคนละส่วน

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว ที่ผ่านมามีเหตุเกิดขึ้นตอนปี พ.ศ. 2557 ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี เพราะฉะนั้นปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยว หรือมีผลกระทบจริง นักท่องเที่ยวเงินเข้ามาเรื่อยๆตั้งแต่ 1 ล้าน 5 ล้าน 7 ล้าน 9 ล้าน จนปีที่แล้ว 10 ล้านคน นักท่องเที่ยวเงินเสียชีวิตมากที่สุด เหตุเรือล่มที่ภูเก็ตคือเป็นเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวเสียชีวิตนอกประเทศของประเทศไทยมากที่สุดในโลก ขณะที่ก่อนหน้านี้ไม่ว่าเหตุลอบวางเหตุจมน้ำเสียชีวิต นักท่องเที่ยวเงินจมน้ำเสียชีวิตปี พ.ศ. 2560 จำนวน 78 ราย จมน้ำเสียชีวิต ไม่ได้ส่งผลให้นักท่องเที่ยวลดลง ฉะนั้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ สำหรับเรื่องการประกันภัยนั้นเห็นด้วยแม้กระทั่งค่าธรรมเนียมเข้าประเทศ แต่แค่เงิน 1 พันบาท สามารถทำให้เปลี่ยนเส้นทางจากประเทศไทยไปประเทศเวียดนามได้ทันที ดังนั้นการที่มีผลกระทบหลายๆเรื่องต้องพิจารณาให้รอบคอบกว่านี้

เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอีกท่านให้ความเห็นว่าไม่ได้กระทบอย่างมีนัยสำคัญ แต่ว่าในเชิงวิชาการต้องคิดไว้ก่อนไม่ใช่ว่าเกิดเหตุการณ์แล้วค่อยมาหาทางแก้ไข ในส่วนของต่างประเทศที่เอามาพิจารณาก็คือมีการจัดการความเสี่ยงเรื่องการท่องเที่ยว สำหรับมาตรการนี้เป็นเรื่องของค่าสมัครใจที่เป็นแผนความคุ้มครอง เป็นกรมธรรม์การเดินทาง สำหรับการเดินทางไปต่างประเทศ เช่นเดียวกันกับนักท่องเที่ยวที่มาประเทศไทยต่างก็ซื้อเช่นกัน ขณะที่ประเทศไทยไม่ได้บังคับซึ่งเป็นภาคสมัครใจ สำหรับในบางประเทศหากมี

การเดินทางไปนั้น จะต้องมีการบังคับซื้อประกันก่อนถึงจะไปขอวีซ่าได้ นอกจากนี้กรมธรรม์ประกันภัยที่เป็นลักษณะของเป็นกรมธรรม์ที่ออกมาเฉพาะ ตัวอย่างเช่น เมืองไทยประกันภัย ที่มีการออกประกันขึ้นมาคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมีลักษณะเป็นกรมธรรม์แบบประกันภัยกลุ่ม

เรื่องของการท่องเที่ยวปัจจัยต่าง ๆ อ่อนไหวมากปัจจัยเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้ทิศทางการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปได้ การท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเองต้องการที่จะเดินทางมาเที่ยวประเทศไทยอยู่แล้ว ฉะนั้นกลุ่มนี้จะไม่มีปัญหาไม่ว่าจะเกิดสถานการณ์อะไรก็ตาม ถ้าพิจารณาแล้วว่าจะไม่กระทบก็จะมาท่องเที่ยว แต่อีกกลุ่มหนึ่งกลุ่มทัวร์โดยเฉพาะทัวร์จีน ทัวร์จีนเป็นกลุ่มทัวร์ที่ไม่เหมือนทั่วประเทศอื่น ๆ นักท่องเที่ยวจีนถ้าคนที่มีความรู้จะมาเที่ยวเองสามารถมาเที่ยวแบบ FIT ได้ แต่พวกกลุ่มที่มาเป็นกรุ๊ปทัวร์ค่อนข้างเป็นกลุ่มคนที่หลากหลาย รวมกลุ่มกันมาแล้วเดินทางผ่านบริษัททัวร์ ทัวร์จีนที่มาไทยไม่ได้ราคาแพง ซึ่งต้นทุนของทัวร์จีนในประเทศไทยต่อหัวต่อคนตก 5 คืนไม่เกิน 6,000 บาทคือกินอยู่อย่างประหยัด ค่าที่พักห้องละ 800 ต่อคืน พักได้สองคน แต่จะไปใช้จ่ายซื้อของกลับบ้าน ซึ่งเป็นเรื่องทัวร์ศูนย์เหรียญ โดยคนจีนใช้จ่ายเงิน 3,000 หยวนหรือ 15,000 บาทซื้อทัวร์จากจีน แต่เงินไม่เข้ามาประเทศไทย ส่งนักท่องเที่ยวเข้ามาแต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ก็บริหารจัดการโดยต้นทุน 6,000 บาท ก็คือติดลบแล้ว 6,000 แต่การพานักท่องเที่ยวไปใช้จ่ายในที่ต่างๆ ก็จะมีสินค้าแบรนด์คุณภาพบ้าง ขายเกินราคาบ้าง เพื่อเอาส่วนต่างมาแบ่งกำไรระหว่างผู้ประกอบการกับบริษัททัวร์ ที่ผ่านมาก็คือทำกันลักษณะนี้มานานมาก และมีการดำเนินการตามกฎหมายกลุ่มที่มากับกรุ๊ปทัวร์ หากบริษัททัวร์ไม่พามากก็ไม่สามารถเดินทางเข้ามาเองได้ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าวปกติค่าวีซ่าของกรุ๊ปทัวร์จีนคิดหนึ่งหัว 1,000 บาทต่อคนเป็นเงินปีหนึ่งประมาณ 5,000 กว่าล้าน มีการเสนอนโยบายที่สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศมากขึ้นโดยมีการปรับค่าวีซ่าจาก 1,000 เป็น 2,000 เนื่องจากต้นทุนที่เกิดขึ้นไปตกกับผู้ประกอบการที่ต้องจ่ายเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนเส้นทางโดยหากมาไทยต้องเสียค่าวีซ่าประมาณ 2,000 ไปยังประเทศเวียดนามหรือประเทศกัมพูชาซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า เมื่อนักท่องเที่ยวลดลงร้านค้าเริ่มมีปัญหา รถ เรือ โรงแรม ส่งผลกระทบอย่างมาก การสร้างความเชื่อมั่นจนฟื้นกลับขึ้นมาตัวเลขเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ พอมีปัญหาเรือฟินิกซ์รั่มปัจจุบันก็พยายามอยู่ในช่วงของการฟื้นฟูแต่ก็เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ช่วงก่อนนั้นอีกวันหนึ่งนักท่องเที่ยวมา 2,000 3,000 ช่วงมีปัญหาใหม่ๆ ช่วงนี้มี 6,000 7,000 ต่อวันเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยตามความจริงการไปเที่ยวประเทศอื่น ๆ ในโลกนี้ต่างมีปัญหาทุกที่ ประเทศฝรั่งเศส หอไอเฟล ก็มีการฉกกระเป๋่า ชมชุนคนไทยเป็นประจำ แต่สื่อไม่ได้หยิบมาเป็นประเด็น สื่อประเทศไทยหยิบทุกประเด็นได้ทุกเรื่อง กลายเป็นเรื่องที่ไม่ควรจะเป็นเรื่อง กลายเป็นเรื่องผิดได้ แต่สื่อหยิบมากก็เป็นปัญหาระหว่างประเทศ แม้กระทั่งบางเรื่องถ้าไม่หยิบมาเป็นประเด็น อย่างเช่นที่สนามบินดอนเมืองในกรณีการทำร้ายร่างกายนักท่องเที่ยวจีน คนจีนใช้คำว่าถ้าเป็นฝรั่งหัวทองคนไทยจะไม่กล้าทำแบบนี้ ผลคือคนไทยเหยียดคนจีนคน

จีนปลุกระดมต่อต้านไม่มาเที่ยวไทย เนื่องจากเป็นปัจจัยที่นอกเหนือจากการควบคุม ทั้ง ๆ ที่เหตุนี้ลึกจริง ๆ คนจีนที่มีปัญหามักเข้ามาท่องเที่ยวคนเดียวในตัวมีเงินอยู่ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่อยู่ในท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่สามารถแสดงที่พักในกรุงเทพได้ ที่พักในประเทศไทยไม่สามารถแสดงที่พักได้ ซึ่งถ้ามาลักษณะนี้อย่างเดียวคือมาเป็นไกด์เถื่อน ประสบการณ์ตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมาเป็นไกด์เถื่อนแน่นอน ปฏิเสธไม่ให้เข้าประเทศ มีการไว้วางยทุโตะก็เรียก รปภ. มาทะเลาะกับ รปภ. ถ้าเหตุนี้ทำตามกฎหมายคือจับใส่กุญแจมือ รปภ. ไม่สามารถควบคุมได้ก็มีการชกต่อย พอมีการชกต่อยคนไทยก็เสียเปรียบเหตุแบบนี้จะส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว

อีกหนึ่งตัวอย่างกรณีที่นักท่องเที่ยวอินเดียเสียชีวิตและไม่เป็นข่าวที่ประเทศอินเดีย คนอินเดียไม่ใส่ใจ จึงมีการถามกรู๊ปทัวร์อินเดียเกิดขึ้นเพราะอะไร กลับได้คำตอบว่าที่อินเดียตายบ่อยกว่านี้ ตายง่ายกว่านี้ พอไม่เป็นข่าวเลยนักท่องเที่ยวอินเดียไม่ส่งผลกระทบ ประเทศไทยจึงเป็นหนึ่งในประเทศที่ค่อนข้างปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เข้ามาประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นคนจีน ขณะที่มาเลเซียเป็นอินเดียนักท่องเที่ยวอเมริกาปีที่แล้วเข้ามาประมาณ 1,200,000 คน 99% เป็น FIT กลุ่มที่มากับกรู๊ปทัวร์ ตลาดอเมริกาจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่สามารถไปหาที่พักได้เอง จึงรวมกลุ่มผู้สูงอายุมาเป็นกรู๊ปทัวร์ จึงไม่ค่อยเห็นอเมริกาเป็น FIT ฉะนั้นปัญหาเรื่องการประกันภัยนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพส่วนใหญ่ต้องการการประกันสุขภาพการเดินทาง แต่ปัญหาที่เคยคุยกับการทาง คปภ. ปัญหาในประเทศไทยตัวชีวิตจะพุ่งสูงสุดคือเรื่องของการหลอกลวง ซึ่งไม่มีกรรมวิธีไหนที่คุมครองได้ และการหลอกลวงมีทั้งหลอกลวงสินค้าบริการ ปัญหาหนักสุดคือแท็กซี่ ตำรวจกรุงเทพเป็นตำรวจหน่วยเดียวที่จับแท็กซี่มากที่สุด เพราะตอนนี้ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว ถ้าเรื่องของการประกันภัยเรื่องการเดินทางนั้น เมื่อเดือนที่แล้วมีนักท่องเที่ยวจีนแต่เป็นสัญชาติสวีเดนเดินทางเข้ามาเป็นกรู๊ปแต่เช่ารถตู้กันเอง 10 กว่าคัน รถตู้ตกถนนนักท่องเที่ยวจีนต้องตัดแขน แต่รถตู้มีประกันภัยของรถอยู่แล้ว โดยทางกระทรวงนักท่องเที่ยวและกีฬาเข้าไปใช้กองทุนนี้แล้วที่ดูแลอยู่มาเป็นทัวร์ก็จะมีประกันภัยภาคบังคับเพิ่มขึ้น ปัญหาอีกเรื่องคือ เรื่องการหลอกลวง โดยปกติเองนักท่องเที่ยวเองก็ไม่ได้บริสุทธ์ทุกคนการแจ้งความการเข้ามาร้องทุกข์หรือเรื่องสถิติต่างๆเยอะมาก ที่จะต้องการเรื่องของการฉ้อโกงประกันภัย บางครั้งต้องดำเนินคดีว่าของหายแล้วมาแจ้งความขอเคลมประกันอยู่ในขอบข่ายที่รับได้ไม่สามารถไปสืบสวนว่าหายหรือไม่หายจริง ไปเที่ยวเกาะสมุยกลับมากกรุงเทพบอกว่าหายระหว่างเดินทาง ก็ไม่สามารถพิสูจน์ให้ได้จริงๆโทรศัพท์หาย โน้ตบุ๊กหาย แต่ล่าสุดที่มาแจ้งที่พท์หาว่าถูกจี้รถตุ๊กตุ๊กจีซิงทรัพย์ ปรากฏว่าไม่มีตามที่กล่าวอ้าง ไม่มีภาพวงจรปิดเกิดขึ้นจริง ทั้งนี้ทั้งนั้นถือว่าแจ้งความเท็จ เพราะต้องการไปเรียกร้องประกัน อีกที่หนึ่งคือ ถนนข้าวสารของ สน. ชนระสงคราม ชมขึ้นบ่อยมากส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นจริง คือเมา นักท่องเที่ยวต่างชาติผู้หญิงที่เข้ามาเที่ยวเมาทิ้งตัว ตื่นมาสถานที่ตัวเองไม่คุ้นเคยคิดว่าถูกข่มขืนแจ้งความไว้ แต่ต้องรับเพราะบางเรื่องเกิดขึ้นจริงแต่บางเรื่องก็ต้องเอากล้องวงจรปิด

มาให้ดู คือขึ้นรถแท็กซี่มาด้วยกันกดจุกกันบนรถถึงห้องผู้หญิงไขกุญแจห้องเข้าไปถ้าแบบนี้ถือว่าไม่ใช่ จึงรายงานกลับไปสถานทูตเพื่อรับทราบ

สถิติของชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าออกคือปีที่แล้ว มีเข้าออกทั้งหมดประมาณ 50.7 ล้านคน ตัวเลขนี้คือเข้าออกอาจจะมีซ้ำส่วนที่เข้ามามากที่สุดก็คือเข้ามาทางอากาศ 33,000,000 คน ที่มากที่สุดก็คือ สุวรรณภูมิ 18,000,000 คน แล้วก็สนามบินดอนเมืองอีกประมาณ 6,000,000 คน ภูเก็ต เชียงใหม่ หาดใหญ่ ก็ที่เดินทางทางอากาศ ผลการวิจัยสนามบินหลักทั้งห้าแห่งต่างมีจำนวนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก แล้วอย่างี่สุวรรณภูมิเข้าเวรกะหนึ่งเจ้าหน้าที่จะอยู่ประมาณ 10 กว่าท่าน จะเห็นได้ว่าคดีมีเป็นจำนวนมาก เนื่องจากในแต่ละปี เข้ามา 18,000,000 คน เดือนมกราคมของปีที่แล้ว เข้ามาจำนวน 1,700,000 คน ส่วนที่เข้าออกทางบกอยู่ประมาณ 8,000,000 กว่าคน ทางบกส่วนใหญ่คือประเทศมาเลเซีย เข้าประเทศคือ 4,600,000 คน ส่วนใหญ่ก็พื้นที่ติดกันเข้ามาเที่ยวใกล้ ๆ ส่วนชาติยุโรปก็มีประเทศรัสเซีย ประเทศอังกฤษ แล้วก็ประเทศเยอรมันทั้งสามชาตินี้ปีที่แล้วถือว่าสูงมากในขณะนี้ คนที่เข้ามาท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นกลุ่มหรือมาเองอยู่ประมาณ 32,000,000 คนก็คือเท่ากับจำนวนประเทศแคนาดาทั้งประเทศ แต่ปัจจุบันนี้ตำรวจท่องเที่ยวที่รับหน้าที่หลักมีอยู่ประมาณ 2,000 คน ปีหน้าคาดหวังว่าหากมีงบประมาณก็ต้องการจะมีกำลังพลสักประมาณ 4,000 คน แล้ววางยุทธศาสตร์กันไว้ใน 5 ปีนี้ต้องการให้เป็นที่พักของนักท่องเที่ยวได้ซึ่งจะพยายามแก้ปัญหาในเรื่องของการสื่อสาร และการใช้อุปกรณ์ต่างๆที่มีวางไว้หลายอย่างที่ของบประมาณไป ทั้งเรื่องเกี่ยวกับเสนอทำกล้องที่ช่วยจดจำใบหน้าทั้งทางสนามบิน เมื่อเข้าไปที่จุดต่าง ๆ ก็จะได้รู้ว่าใครไปที่ไหนบ้างถ้ามีปัญหาจะได้ติดตามตัวได้ตอนนี้พยายามทำตรงนี้ ในเรื่องการที่คนที่เดินทางเข้ามาสู่ประเทศไทยการทำการกมธรมนี้จำเป็นมากแล้วก็ควรจะต้องเรื่องการรักษาพยาบาลควรไม่ต้องสำรองจ่ายในพื้นที่ 3 จังหวัดมีนักท่องเที่ยวมาเลเซียเข้ามาทำงานในประเทศไทยประสบอุบัติเหตุต้องใช้จ่ายเงินประมาณสาม 400,000 บาทในการผ่าตัด สำหรับกรณีมีประกันมีเงื่อนไขของประกันคือต้องสำรองจ่ายก่อน

บุคคลที่เดินทางมาจากต่างประเทศมีลักษณะที่แตกต่างหลากหลาย โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวหรือมาทำธุรกิจหรือมาประชุม หรือพำนักอาศัยอยู่ในประเทศ อย่างเช่น อาสาสมัคร หรือแม้แต่ในมหาวิทยาลัยมีอาจารย์ญี่ปุ่นที่มาเป็นอาจารย์สอนภาษา กรมการท่องเที่ยวควรให้คำจำกัดความของบุคคลเหล่านี้ เพื่อให้คนมาพำนักอาศัยเกินกว่าสามเดือน เกินกว่าระยะเวลาวีซ่าที่กำหนด แต่ต้องมีในเรื่องของการเข้ามาทำงาน อย่างเช่นในกรณีต่างประเทศถ้าจะไปเรียนหนังสือไปเรียนต่อปริญญาหรือจะไปทำงานต้องมีการประกันภัยและประกันชีวิตในเรื่องของสุขภาพจากต้นทางไปแล้ว เพราะฉะนั้นชาวต่างชาติที่พำนักก็ไม่แน่ว่ามีปัญหาในเรื่องของการประกันภัยและประกันชีวิต อาจมีบ้างถ้าเข้ามาจากประเทศในแถบอาเซียน แต่ถ้าเป็นประเทศทางยุโรป ประเทศญี่ปุ่นหรือประเทศอเมริกันมักจะไม่มีปัญหา ปัญหาส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของการเข้ามาด้วยวีซ่าของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะประชุมสัมมนา ต่างต้อง

ใช้วีซ่านักท่องเที่ยว ในส่วนของประกันภัยทาง คปภ. ได้เข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะ เป็นทางสาธารณสุข ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และตำรวจท่องเที่ยว ต่างมีข้อเสนอในเรื่องของการทำ ประกันภัย เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย บางครั้งเมื่อเกิดป่วยเกิดอุบัติเหตุ ไม่มี ประกันภัยคุ้มครอง ทำให้โรงพยาบาลของรัฐไม่สามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล ทำให้เป็นหนี้สินและ เป็นภาระที่รัฐจะต้องออกให้ และการที่จะไปเก็บเรียกคืนกับสถานทูตกระบวนกรมีความล่าช้าหรือแทบจะ ไม่ได้คืน ซึ่งเป็นภาระหนึ่งที่ตกอยู่กับกระทรวงสาธารณสุข จึงเกิดแนวคิดในการให้มีการประกันภัยสำหรับ คนที่จะเข้ามาประเทศไทย และยังเป็นการคัดกรองคนเข้าในประเทศอีกทางหนึ่งขณะที่เบี้ยประกันที่เก็บ จะต้องไม่สูง

แนวทางของบริษัทประกันภัยได้เสนอไว้ในการเก็บเพิ่มอีกหนึ่งเหรียญ คาดว่าน่าจะเกิด ประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง แต่มีข้อสังเกตหนึ่งในเรื่องของการเก็บค่าประกันภัยควรดำเนินการอย่างไร ที่ไม่ เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ สำหรับเรื่องของการทำประกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ใช่ครั้งแรกที่เกิดขึ้น โดย ก่อนหน้านั้นกระทรวงมหาดไทยออกประกาศมาให้ให้นักท่องเที่ยวประมาณ 10 กว่าชาติสามารถขอวีซ่าเข้า ประเทศได้นานถึง 5 ปี แต่กำหนดคือควรอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยอาจพาคู่สมรสหรือว่าบุตรเข้ามาด้วยได้ แล้ว มีข้อกำหนดต่าง ๆ ว่าต้องมีเงินในประเทศมีประวัติที่ดี และสุดท้ายก็ต้องมีเรื่องของการประกันสุขภาพเข้า มาด้วย ซึ่งมีผลประโยชน์ในเรื่องผู้ป่วยในไม่ต่ำกว่า 400,000 บาท ผู้ป่วยนอกไม่ต่ำกว่า 40,000 บาท ใน กรณีนี้ คปภ. ได้ร่วมกับทางบริษัทประกันภัยประกัน สำหรับวีซ่าประเภทดังกล่าว สำหรับพระราชบัญญัติ นโยบายนักท่องเที่ยวแห่งชาติซึ่งพระราชบัญญัตินี้จะกำหนดกองทุนหนึ่งขึ้นมาซึ่งกองทุนนี้จะเก็บ ค่าธรรมเนียมในการเข้าประเทศ และจะมีการนำเงินส่วนหนึ่งไปซื้อประกันภัย ดังนั้นชาวต่างชาติทุกคนที่ เข้าประเทศไทย ถือว่าได้รับความคุ้มครองตามที่กำหนด ปัจจุบันในส่วนของกระทรวงการและกีฬา มีกองทุน ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำนวน 2 กองทุน คือ 1. กองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวท่องเที่ยว ต่างชาติ 2. กองทุนส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

โดยปกติหากประกันอุบัติเหตุหรือการประกันการเดินทาง ในบางครั้งจะมีการระบุเขียน ข้อยกเว้นไว้ เช่น หากไปทำกิจกรรมที่มีลักษณะผาดโผน เช่น การกระโดดบันจี้จัม การปีนเขา ซึ่งเป็น ข้อยกเว้น ซึ่งโดยปกติแล้วสามารถจะซื้อเพิ่มได้ โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวที่เข้าประเทศไทยจะมีกลุ่มคนที่เข้ามา เที่ยวธรรมดา กับกลุ่มคนที่เข้ามาเล่นกีฬาผาดโผน เป็นข้อเสนอว่าหากต้องการทำประกันจะทำเป็น รูปแบบการคุ้มครองที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ยังต้องการให้สถานประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทนี้ มีการขายประกันหรือเก็บเป็นค่าทำเนียมเพิ่มขึ้น ในกรณีเกิดเหตุขึ้นมาจะได้รับความคุ้มครองเพิ่ม

สำหรับการพิจารณาของกองทุนฯ ในกรณีที่ต้องการท่องเที่ยวแบบผจญภัย ที่ผ่านมายังไม่มีการเยียวยา เบื้องต้นจะต้องมีการพิจารณาถึงพฤติการณ์ร่วมกับตำรวจ ในเรื่องของมาตรการภาครัฐที่มีต่อการให้มีการทำประกันภัยกรณีเกิดเหตุจลาจล ซึ่งเดิมที่เป็นข้อยกเว้นในกรมธรรม์ หากอนาคตมีแนวโน้มในการรวมกองทุนทั้งสองกองทุนเพื่อไปซื้อประกันนี้ อาจจะเป็นเหตุให้เป็นข้อยกเว้นในกรมธรรม์ได้ สำหรับเหตุที่พิเศษจลาจล เหตุทางการเมือง ก่อการร้าย มักจะไม่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซึ่งอาจไม่คุ้มค่าที่จะนำเงินไปซื้อ และนโยบายขณะนั้น พยายามหาบริษัทประกันภัยเข้ามารองรับเพื่อดูแลในลักษณะคล้ายการจ้างที่ปรึกษา สำหรับในส่วนของกองทุนช่วยเหลือเยียวยาจะครอบคลุมเรื่องภัยพิบัติ การจลาจล การก่อการร้าย หรือว่าอุบัติเหตุ

สำหรับในเรื่องของการที่จะต้องให้นักท่องเที่ยวทำประกันภัย ในอนาคตการท่องเที่ยวในลักษณะนี้เป็นกลุ่มเริ่มมีจำนวนลดลงแล้ว จะมีนักท่องเที่ยวที่มาด้วยตนเองเพิ่มมากขึ้น เมื่อเพิ่มมากขึ้นสิ่งที่เราพบก็คือ นักท่องเที่ยวจีนมีกลุ่มใหม่เข้ามาโดยตลอดโดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เป็นที่เห็นถึงความสำคัญกับการทำประกันแต่จะมากขึ้นอยู่กับหลายๆเหตุผล และที่สำคัญประกันเหล่านั้นที่นำไปจะคุ้มครองได้มากน้อยเพียงใด คงต้องศึกษา คปภ. เคยพูดถึงเรื่องของประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลค่ารักษาพยาบาลบวกความเสี่ยงจากกีฬาโลดโผน อันนี้ก็จะมีความปัญหาในส่วนของการจัดเก็บ ซึ่งคปภ. ไม่ได้เป็นผู้จัดเก็บเองและตั้งให้บริษัทเป็นคนจัดเก็บแล้วในทางดำเนินการในทางธุรกิจจะมีเรื่องของค่าใช้จ่าย เมื่อมาเป็นกองทุนแล้วใครจะเป็นผู้ดูแล ใครจะเป็นคนจัดเก็บ แล้วสิ่งที่สำคัญเมื่อเก็บแล้วกรณีค่าใช้จ่ายจะจ่ายมากน้อยเพียงใด รวมถึงขั้นตอนการเรียกเงินประกันที่มีหลายขั้นตอน

อาจารย์ทางด้านนิติศาสตร์มีความเห็นว่าความเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวที่จะได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยด้วยมาตรการการประกันภัยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ดีในการเยียวยาความเสียหายที่จะเกิดขึ้นให้แก่นักท่องเที่ยวแต่ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับกฎหมายที่มีอยู่ส่วนใหญ่เป็นการมุ่งเน้นสำหรับการคุ้มครองที่เกี่ยวข้องกับเหตุจลาจลเป็นส่วนใหญ่ แต่ไม่ได้เป็นการเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากความเสียหายอันเกิดจากการท่องเที่ยวโดยทั่วไป ดังนั้นหากจะใช้มาตรการในการประกันภัยควรต้องมีการศึกษากลุ่มที่มีความเสี่ยงภัยจากการท่องเที่ยว นอกจากนี้ มาตรการสำหรับการช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายให้กับนักท่องเที่ยวควรใช้มาตรการเกี่ยวกับการประกันภัยที่อยู่ในลักษณะสภาพบังคับหรือการประกันภาคสมัครใจโดยให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องของการจ่ายเบี้ยประกันร่วมกับภาครัฐและหรือสมทบกับการประกันภัยภาคสมัครใจร่วมกับมาตรการทางภาษีเพื่อเป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาในประเทศไทยหากนักท่องเที่ยวมีการประกันภัยหรือได้มีการทำประกันภัยภาคสมัครใจดังนี้ควรจะได้รับสิทธิพิเศษในทางภาษีหรือสิ่งจูงใจอื่น จากผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ รวมทั้งมาตรการที่ควรต้องมีสำหรับกระบวนการในการเยียวยาความเสียหายคือความรวดเร็วในการประเมินความเสียหาย การใช้ความ

เสียหายและการชดใช้ความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวที่รับความเสียหายจากการท่องเที่ยวหรือประสบภัยจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้ควรมีศูนย์หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประสานงานกับบริษัทประกันและหรือหน่วยงานผู้ให้บริการเพื่อเป็นการประสานงาน ให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเรียกร้องหรือชดเชยความเสียหายเบื้องต้น เนื่องจากการเข้ามาท่องเที่ยวถ้าไม่ใช่เป็นลักษณะ Long Stay จะมีนักท่องเที่ยวที่อาจจะต้องบินกลับหรือเดินทางกลับโดยยังไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหายดังนี้มาตรการในการประกันภัยจึงมิได้เป็นประโยชน์สักเท่าใดนัก และสุดท้ายในส่วนของเบี้ยประกัน สิ่งนี้เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการทำประกันภัยว่าจะให้ผู้ใดเป็นการรับภาระที่ประกันลักษณะนี้เพราะว่ามันจะเป็นการเพิ่มภาระให้แก่นักท่องเที่ยว หากใช้ในภาคสมัครใจและไม่มีแรงจูงใจในการที่จะเข้ามาทำประกันภัย ในการเข้ามาทำประกันภัย

## ประเด็นที่ 2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนากฎหมายและกลไกที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

สำหรับมาตรการที่เหมาะสมกับการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ ประเด็นในเรื่องของการท่องเที่ยวแบบผจญภัยที่เริ่มมีมากขึ้นในกิจกรรมการท่องเที่ยวของไทย ก่อนอื่นเราควรจะใช้มาตรการทางด้านกฎหมายในประเทศบังคับใช้อย่างจริงจัง ยกตัวอย่างเช่น ชาวต่างชาติใช้บริการปีนผาตั้งแต่เข้าจนค่ำ สมมติว่าเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดตกลงมาแขนหักขาหักถึงแก่ชีวิตใครจะรับผิดชอบ โดยใน จ.กระบี่ ค่อนข้างที่จะมีมาตรการที่ชัดเจนในเรื่องของการประกันอุบัติเหตุ และในอนาคตแน่นอนอยู่แล้วว่า FIT ที่จะมาเที่ยวในประเทศไทยเดินทางมาได้ง่าย ไม่ต้องซื้อทัวร์อีกต่อไป โดยแนวโน้มจะมีจำนวนมากกว่ากรุ๊ปทัวร์ในปี ค.ศ. 2020 ประกันตรงนี้ต้องเข้ามามีส่วนร่วมช่วยกันในเรื่องของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวเองไม่ได้มากับบริษัททัวร์แล้วก็บังคับใช้กฎหมายให้จริงจังกับผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องของกิจกรรมทางการท่องเที่ยวดังกล่าว

ตัวแทนประกันของบริษัท AIA ได้แสดงความคิดเห็นว่า การไปเที่ยวในที่ต่างๆหรือว่าเดินทางแนะนำว่าให้ซื้อประกัน ซึ่งราคาก็ไม่แพงและมีหลายรูปแบบ ซื่อแบบครอบคลุมทั้งปีก็เป็นหลักพันซึ่งเราไปไหนก็ได้ก็สบายใจเหมือนซื้อไปแล้วปีนี้เราจะไปไหนก็ซื้อไว้ได้เลย ในส่วนตัวยังไม่เคยเจอกรณีที่ลูกค้าประสบอุบัติเหตุที่ต่างประเทศ แต่จะเป็นกรณีที่คนอื่น ๆ เล่าให้ฟัง กรณีลูกค้าไปประสบอุบัติเหตุที่มาเลเซียรถคว่ำลูกค้าซื้อประกันให้แม่ แต่ส่วนตัวลูกค้าไม่ได้ซื้อโดยคิดว่าไม่มันจะเกิดอะไรขึ้น รถคว่ำวันนั้นคือทั้งแม่ทั้งลูกก็เสียชีวิต ซึ่งลูกของคุณแม่คือได้ประกันอุบัติเหตุของที่ทำไว้คือค่าปลงศพ ค่าเคลื่อนย้ายศพ มาแล้วก็มีประเด็นที่บอกว่าเรื่องสำรองจ่าย ว่าบางครั้งบางบริษัทก็จะให้ติดต่อกลับถ้าเกิดว่าไปต่างประเทศแล้วซื้อ

ประกันเอาไว้ อาจจะเป็นเรื่องเจ็บป่วยแล้วเข้าโรงพยาบาลต้องแอดมิทบางบริษัทก็จะให้ติดต่อกับศูนย์ฉุกเฉิน ก่อนเพื่อที่จะดูว่าเขาสามารถช่วยอะไรได้บ้าง บางครั้งอาจจะเล็ก ๆ น้อย ๆ บางทีก็ไม่ได้สำรองจ่ายแต่บางกรณีก็อาจสำรองจ่าย

อีกส่วนหนึ่งมีการเสนอให้มีการจัดทำกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยว โดยจะต้องมีการควบคุมกิจกรรมบางอย่างที่ไม่ใช่ของกิจกรรมบริษัททัวร์ควบคุมไปด้วย ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการในการแก้ปัญหาจากหน่วยงานราชการหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัญหาอุบัติเหตุจากรถมอเตอร์ไซด์ล้ม ซึ่งมีร้านให้เช่ามอเตอร์ไซด์ที่ใช้เพียงพาสสปอร์ตวางไว้ แล้วสามารถนำเอามอเตอร์ไซด์ไปใช้ได้เลย ในเรื่องนี้จะมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร นอกจากนี้การประกันภัยก็ควรสนใจการนำเอาเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องใช้ให้เกิดประโยชน์ เนื่องจากหากเกิดความเสียหายขึ้นมา การใช้ระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยในการตรวจสอบหรือค้นหาที่มาของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกประการหนึ่งคือศาลท่องเที่ยว ปัจจุบันอยู่ตามเมืองใหญ่ ๆ เช่น กรุงเทพฯ พัทยา ภูเก็ต เชียงใหม่ ล้วน แต่ที่ปัญหาแต่ไม่มี ความประสงค์เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม สิ่งแรกที่เราควรระวังในการที่เข้ามาในประเทศไทย คือ รถสามล้อ และแท็กซี่ที่ได้รับการร้องเรียนมาทุกวัน ลำดับถัดมาคือร้านตัดสูท ร้านจิวเวอรี่ โดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำจิวเวอรี่ที่มีคุณภาพต่ำมาจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว เมื่อต้องการแจ้งความและดำเนินคดี จะต้องใช้เวลาและขั้นตอนในการดำเนินการเป็นจำนวนมากส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวบางคนไม่สามารถรอเวลาได้จึงไม่เอาผิด และใช้วิธีการเจรจาตกลงยอมความกัน

สำหรับในประเด็นข้อเสนอแนะในการพัฒนากฎหมาย

ผู้ให้ข้อมูลเห็นด้วยกับการมีมาตรการในเรื่องของการทำประกันภัยจากประเทศต้นทางของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเอง ขณะเดียวกันจะต้องระวังกับค่าใช้จ่ายที่เป็นภาระและส่งผลกระทบต่อทางเลือกสำหรับการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

อาจารย์ทางด้านนิติศาสตร์ให้ความเห็นว่า ประการที่ 1 สำหรับการกำหนดเบี้ยประกันควรมีลักษณะของการกำหนดเบี้ยประกันในรูปแบบใกล้เคียงกัน

ประการที่ 2 หน่วยงานในการประสานงานและเยียวยาความเสียหายให้นักท่องเที่ยวควรมีความเชี่ยวชาญและสามารถจะดำเนินการด้วยการรวดเร็ว

ประการที่ 3 มีมาตรการอื่นในการรองรับให้นักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการจูงใจให้เข้ามาทำประกัน หรือรู้จักกองทุนในการประกันภัย

ประการที่ 4 คนมีหน่วยงานในการกำหนด ลักษณะความเสี่ยงภัยและรูปแบบการเสี่ยงภัยที่ชัดเจน เนื่องจากจะมีผลต่อการกำหนดเบี้ยประกันและรูปแบบในการประกันที่สมบูรณ์มากขึ้น

ประการที่ 5 กระบวนการเกี่ยวกับกฎหมายของบริษัทประกันภัยหากเป็นการประกันภัยจากต่างประเทศควรมีหน่วยงานที่สามารถประสานงานภายในประเทศและสามารถที่จะดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเพราะทั้งนี้หากเป็นการดำเนินการโดยบริษัทประกันภัยในต่างประเทศผู้รับประกันภัยจะใช้กฎหมายของประเทศของตนเองในการดำเนินการหรือใช้บังคับตามสัญญาแต่หากใช้การประกันภัยในประเทศไทยการเยียวยาความเสียหายจะต้องดำเนินการโดยบริษัทประกันในประเทศไทยเช่นว่านี้การเยียวยาความเสียหายหากไม่ได้กระทำการด้วยความรวดเร็วหรือไม่ การประสานงานกันอย่างนี้แล้ว การประสานงานกันอย่างดีแล้วจะทำให้การเรียนความเสียหายที่เกิดความล่าช้าและไม่เป็นผลต่อการทำประกันภัยของนักท่องเที่ยวจะทำให้การเรียนความเสียหายที่เกิดความล่าช้าและไม่เป็นผลต่อการทำประกันภัยของนักท่องเที่ยว