

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ในเรื่องมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยในประเทศไทย และต่างประเทศ
2. เพื่อวิเคราะห์นโยบาย ยุทธศาสตร์ และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยของประเทศไทยและต่างประเทศ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณ (Quality method) และเชิงคุณภาพ (Mixed-method) กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในแต่ละภูมิภาค รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและสถิติอ้างอิง รวมถึงวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์คำถามปลายเปิดเชิงลึกเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย โดยทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติจากประเทศต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน โดยวิธีเจาะจง และวิจัยเชิงเอกสาร (Document research) โดยมุ่งเน้นการศึกษาเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย รวมถึงการวิจัยจากการสนทนากลุ่ม โดยวิธีสนทนากลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการเชิญผู้แทนจากด้านต่าง ๆ จำนวน 10 ท่าน โดยผลการวิจัยสามารถสรุปออกเป็นส่วนต่าง ๆ ตามประเด็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญ

สรุปผลจากการวิจัยเชิงเอกสาร

งานวิจัยนี้ในหัวข้อการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยมีผลสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการดังต่อไปนี้

สถานการณ์ และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยในประเทศไทย และต่างประเทศ

ในส่วนของการศึกษาสถานการณ์การคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่ามีการเกิดขึ้นของเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยหรือเป็นภัยกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัย ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ (1) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้งจากอาชญากรรมทั้งภายในประเทศและอาชญากรรมข้ามชาติ อุบัติเหตุจากการเดินทาง (2) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวหรือเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก จากการก่อการร้าย การชุมนุมประท้วงทางการเมือง เหตุการณ์ชุมนุมต่อต้านรัฐบาล ความไม่สงบทางการเมือง การใช้อาวุธและความรุนแรงในสังคมซึ่งอาจส่งผลเป็นการออกคำเตือนระหว่างประเทศเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยและอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวลดลงอย่างมีนัยสำคัญ และ (3) เหตุการณ์อื่น ๆ ที่เป็นภัยพิบัติทางธรรมชาติ โรคระบาด การถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์หรือผู้ให้บริการอื่น การหลอกลวงด้านสินค้าและบริการ ทั้งนี้เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในข้อ (1) และ (2) มีผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวของประเทศ (ค่าดัชนี TTCI) ด้านความมั่นคงปลอดภัย และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ

ประเทศในทวีปยุโรปทั้งในและนอกกลุ่มประเทศเชงเก้น ประเทศเครือรัฐออสเตรเลีย ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ฯลฯ มีข้อพิจารณาด้านการท่องเที่ยวในประเด็นสถานการณ์ความไม่ปลอดภัยที่กระทบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ และให้ความสำคัญกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมากขึ้นน้อยต่างกันไป ทั้งนี้พบว่าขึ้นอยู่กับความถี่และความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์ความไม่ปลอดภัย ประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากจำนวนนักท่องเที่ยวและการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยว และลักษณะของกลไกบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวภาครัฐ

สภาพสถานการณ์ความไม่ปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย ที่สำคัญคือปัญหาอาชญากรรมและการใช้ความรุนแรงในสังคม รวมทั้งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวหรือเกิดขึ้นไม่บ่อยนักดังที่ระบุในสถานการณ์ (2) ข้างต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวประเทศไทย และภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวประเทศไทย เนื่องจากความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นสภาพแวดล้อมหนึ่งที่ทำให้เกิดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Enabling Environment) ซึ่งมีการเชื่อมโยงถึงกันทั่วโลก การติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมก่อให้เกิดการเผยแพร่และแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือความมั่นใจในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับผู้ประกอบธุรกิจนำ

เที่ยวหรือกรุ๊ปทัวร์ ซึ่งในปัจจุบันมีสัดส่วนระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยว FIT กับกลุ่มนักท่องเที่ยวกรุ๊ปทัวร์ ที่เปลี่ยนแปลงไปจาก 60/40 ไปเป็น 70/30 เปอร์เซนต์

สถานการณ์ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจะยังเกิดขึ้นต่อไปในแหล่งท่องเที่ยว แม้ว่า จะมีความพยายามทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนในการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น ดังนั้นจึงควรยอมรับว่า ในทางปฏิบัตินั้นไม่สามารถกำจัดภัยต่าง ๆ ให้หมดสิ้นไปทั้งหมดได้ แต่สามารถรับรู้และตระหนัก หรือ ให้ความสำคัญกับความเสียหายทางการท่องเที่ยวในลักษณะต่าง ๆ บริหารจัดการความเสี่ยง และ ดำเนินมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว มาตรการหนึ่งคือ การประกันภัย

ภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวของไทยและประเทศต่าง ๆ จึงให้ ความสำคัญต่อการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ในระดับปัจเจกชนเห็นได้จากการ คุ้มครองความปลอดภัยสอดคล้องกับความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นพื้นฐานหนึ่ง ของความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีหนึ่งทางจิตวิทยา ในระดับมหภาคเห็นได้จากการจัดการให้ เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวด้วยกลไกทางนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผน กฎหมาย และองค์กรบังคับใช้กฎหมาย

ข้อมูลทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศทำให้สรุปได้ว่า การทำประกันภัยด้วยกรมธรรม์ ประเภทอุบัติเหตุ สุขภาพ การเดินทางภาคบังคับและภาคสมัครใจที่หลากหลาย ซึ่งนักท่องเที่ยว ต่างชาติ/ผู้เอาประกันภัยสามารถซื้อประกันภัยความคุ้มครองในประเทศต้นทาง หรือซื้อประกันภัยใน ประเทศปลายทาง/ประเทศแหล่งท่องเที่ยว การทำประกันภัยต่าง ๆ ข้างต้นก่อให้เกิดประโยชน์ลด ภาระค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และลดภาระทางการเงินของภาครัฐในการจ่ายค่า รักษาพยาบาลให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลด้วยอุบัติเหตุหรือประสบภัย

ในส่วนของการศึกษาในภาพรวมเกี่ยวกับกฎหมายการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยไม่มีกฎหมาย กฎระเบียบใดที่บังคับให้นักท่องเที่ยวทุกคนที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้องทำ ประกันภัยอุบัติเหตุหรือสุขภาพตนเอง มีเพียงบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องทำประกันภัย อุบัติเหตุการเดินทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อคุ้มครองและให้ผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว โดยไม่จำแนกว่าเป็นนักท่องเที่ยวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ การวางหลักประกันและการมีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

นอกจากนี้ พบว่ามีมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยในเชิงการจัดการความเสี่ยง ได้แก่ กองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งในภาวะปกติหรือภาวะวิกฤติ เมื่อเกิดความ สูญเสียหรือเสียหายใด ๆ จากการจราจร การก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกข่มขืน ประสบอุบัติเหตุ การหยุดชะงักของการเดินทาง การตกทุกข์ได้ยากเนื่องจากการประทุษร้ายต่อ

ทรัพย์สิน อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่น ๆ โดยมีได้เกิดจากความประมาท เจตนา หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้พบว่า ประเทศทั้งในและนอกกลุ่มประเทศเซงเก้นในทวีปยุโรป 20 ประเทศ ยืนยันให้มีการพิสูจน์ความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าจะเป็นประกันภัยการเดินทางหรือประกันภัยสุขภาพก่อนอนุญาตให้ผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ มิเช่นนั้นต้องซื้อประกันภัยการเดินทางจากผู้รับประกันภัยภายในประเทศเมื่อเข้าประเทศ ซึ่งจะต้องเสียค่าเบี้ยประกันภัยสูงกว่า ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติและที่สำคัญคือลดภาระทางการเงินของภาครัฐในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล

ประเทศเครือรัฐออสเตรเลีย ประเทศจีน และประเทศญี่ปุ่น กำหนดบังคับให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวและ/หรือตัวแทนท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบเกี่ยวกับหลักประกันความเสียหาย ประกันภัยความรับผิดชอบของผู้ประกอบการนำเที่ยวและตัวแทนท่องเที่ยวต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวกรุ๊ปทัวร์ ในส่วนของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ปัจจุบันประเทศออสเตรเลียกำลังผลักดันในเชิงนโยบายให้มีการออกกฎหมาย กฎระเบียบกำหนดให้ผู้เดินทางเข้าเมืองที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศออสเตรเลียต้องถูกบังคับให้ทำประกันภัยสุขภาพหรือประกันภัยการเดินทางก่อนมาถึงประเทศออสเตรเลีย เพราะต้องการลดภาระการใช้จ่ายเงินมหาศาลในแต่ละปีเพื่อรักษานักท่องเที่ยวต่างชาติที่เจ็บป่วยหรือได้รับบาดเจ็บเช่นเดียวกับประเทศต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ส่วนประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่นกำหนดให้มีการทำประกันภัยภาคสมัครใจในหลายลักษณะกรมธรรม์กำหนดให้มีการรณรงค์และการแนะนำหลายช่องทางให้ทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง ประกันภัยการเดินทางและสุขภาพ ฯลฯ ซึ่งกรมธรรม์ทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจที่มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ด้วยความคุ้มครองและผลประโยชน์ของสัญญาหลัก/กรมธรรม์หลัก และความคุ้มครองและผลประโยชน์ของสัญญาเพิ่มเติมที่มีองค์ประกอบหลักคือ ทุนประกันภัยสูงสุด ขอบเขตความคุ้มครองระยะเวลาความคุ้มครอง และช้อยกเว้นความคุ้มครอง

วิเคราะห์นโยบาย ยุทธศาสตร์ และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยของประเทศไทยและต่างประเทศ

ในส่วนของการวิเคราะห์นโยบายและยุทธศาสตร์ในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยของประเทศไทยและต่างประเทศ ในแง่ความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปัจจุบันทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ จำเป็นต้องสอดประสานกันหรือบูรณาการระหว่างนโยบายความมั่นคงปลอดภัยกับนโยบายการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ซึ่งส่วนสำคัญเป็นผลมาจากตัวชี้วัดในด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety & Security) ในการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเดินทางและการ

ท่องเที่ยวในระดับสากล และข้อค้นพบที่ว่าความมั่นคงปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีความสำคัญยิ่งต่อการดำรงอยู่และการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จากนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เห็นได้ว่า ส่วนใหญ่ของนโยบายของรัฐบาลไทยและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติโดยรวมมาจากคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัตินโยบายแห่งชาติ พ.ศ. 2551 ได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติมากยิ่งขึ้น แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในส่วนของแผนและระบบบริหารความเสี่ยงและภัยพิบัติที่กระทบต่อภาคการท่องเที่ยว การใช้มาตรการ ข้อควรปฏิบัติ และการบังคับใช้แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว แต่ไม่ได้ระบุเจาะจงไปถึงการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ตามนโยบายรัฐบาลไทยปัจจุบันมีความชัดเจนมากกว่าในส่วนของจัดทำแผนความคุ้มครองความปลอดภัยในเชิงการบริหารความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในรูปแบบกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บูรณาการการดำเนินการเชิงรุกให้ความคุ้มครองดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างทั่วถึงตามกฎหมายและกฎระเบียบ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการขับเคลื่อนด้วยยุทธศาสตร์และแผนของหน่วยงานของรัฐที่มีความรับผิดชอบโดยตรงคือ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวต่อไป ภายใต้กฎหมายที่ชัดเจนและการอุดหนุนว่างของกฎหมาย เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

นโยบายของรัฐบาลยังครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในทางคดีความ ซึ่งมักจะมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการทำงานอยู่ในประเทศไทยให้ได้รับความช่วยเหลือเยียวยาด้วยความเป็นธรรมอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว นำไปสู่การจัดตั้งแผนกคดีท่องเที่ยวในศาลยุติธรรมซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดแหล่งท่องเที่ยวหลัก

นโยบายของรัฐบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการประกันภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดทำรูปแบบหรือแผนการประกันภัยอุบัติเหตุให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยศึกษาจากต่างประเทศที่มีประกันภัยนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะในรูปแบบบังคับหรือสมัครใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวคิดในการนำเงินจากกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ 200 ล้านบาทมาทำประกันภัยกับสมาคมประกันวินาศภัยไทย เพื่อให้สามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวได้ 30 ล้านคน ด้วยวงเงินความคุ้มครองสูงสุด 3,000 ล้านบาทต่อปี ซึ่งยังคงไม่สัมฤทธิ์ผลในการดำเนินการในเรื่องนี้

ในส่วนของต่างประเทศพบว่า แผนและยุทธศาสตร์เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจีนและญี่ปุ่น ซึ่งจากสถิติในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนนักท่องเที่ยว Inbound เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุดและอยู่ในอันดับที่ 3 ตามลำดับ มุ่งเน้นส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังทั้งใน

ภาพรวมโดยทั่วไปและเป็นการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เฉพาะด้าน มีการกำหนดการประกันภัยของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้า แผน 5 ปีพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับที่ 13 (ค.ศ. 2016-2020) ของประเทศจีนไม่ได้ระบุชัดเจนเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้ง Inbound และ Outbound อย่างไรก็ตามภาครัฐเริ่มออกนโยบายส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวทั้งสองประเภททำประกันภัย เช่น ประกันภัยการเดินทางทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม (กรุ๊ปทัวร์) เพื่อกระจายความเสี่ยงจากภัยที่กระทบต่อนักท่องเที่ยว และเป็นการลดภาระของภาครัฐและนักท่องเที่ยวเอง ในส่วนของประเทศญี่ปุ่นกำหนดให้มีแผนแม่บทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งชาติ ส่งเสริมให้เพิ่มนักท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ในแผนและยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไม่ปรากฏชัดเจนเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติและการประกันภัย

ถึงแม้ว่าประเทศเครือรัฐออสเตรเลียมีความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในระดับสูง นโยบายและแผนการจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวรวมถึงใช้แผนการสื่อสารในกรณีเกิดเหตุวิกฤติหรือความไม่ปลอดภัยระดับประเทศที่กระทบอย่างแรงต่อภาคการท่องเที่ยว และเครื่องมือสนองต่อเหตุการณ์ (Tourism Industry Resilience Kit) ซึ่งกำหนดให้แต่ละหน่วยงานและคณะทำงาน แผนการสนองตอบ (Incident response plan) ของตนเองในแต่ละเหตุการณ์ ตั้งแต่ขั้นจัดเตรียมแผน ระวังความไม่ปลอดภัยและเหตุการณ์ต่าง ๆ ไปจนถึงแนวทางการฟื้นฟูการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้กลับเข้าสู่ภาวะปกติเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการนำมาปรับใช้ ขณะที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องของไทยอยู่ในช่วงเริ่มต้นศึกษาและวางแผนด้านการบริหารความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว

ในส่วนของการวิเคราะห์กฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยการประกันภัยของประเทศไทยและต่างประเทศ ผลจากการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มทำให้คณะผู้วิจัยเห็นแนวทางบางประการตามหลักการการบริหารความเสี่ยงและกฎหมายประกันภัย เพื่อให้สามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ทุกกลุ่ม และให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพิจารณาจากผู้เดินทางและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าเมืองมาในประเทศไทย ได้แก่ กลุ่ม Fit กลุ่มกรุ๊ปทัวร์ กลุ่มคนต่างชาติที่ต้องวีซ่าก่อนเข้าเมือง กลุ่มคนต่างชาติที่ได้รับยกเว้นวีซ่า กลุ่มคนต่างชาติที่ขอรับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง (visa on arrival) พบว่ามี 2 แนวทางที่เป็นไปได้คือ

- (1) แนวทางการกำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่มต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือประกันสุขภาพการเดินทางก่อนเข้าเมือง/เข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของไทย ซึ่งแนวทางเป็นไปในลักษณะเดียวกับประเทศทั้งในและนอกกลุ่มประเทศเชงเก้น (Schengen area) ในทวีปยุโรป (ประมาณ 20 ประเทศ) ที่มีกฎหมาย กฎระเบียบบังคับให้ต้องทำประกันภัยการเดินทางซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์ของการขอวีซ่า (ตรวจลงตรา) เพื่อเข้าประเทศ และ

- (2) แนวทางการกำหนดให้ภาครัฐทำประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันภัยอื่นในรูปแบบหรือแผนคุ้มครองที่เหมาะสมโดยจ่ายเบี้ยประกันภัยจากเงินกองทุนและเงินที่เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศไทย

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์กฎหมายทั้งในส่วนที่ส่งเสริมสนับสนุนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อนำไปสู่แนวทางใดแนวทางหนึ่งดังกล่าวข้างต้นในประเด็นทางกฎหมายดังต่อไปนี้

1) สิทธิในความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองทางกงสุล

นักท่องเที่ยว Inbound ที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยพึงได้รับการพิทักษ์รักษาสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ ในความเป็นคนชาติของรัฐผู้ส่ง ในทางกลับกันนักท่องเที่ยว Outbound สัญชาติไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศซึ่งเป็นรัฐผู้รับ (สัญชาติของรัฐผู้ส่ง) นักท่องเที่ยวไทยพึงได้รับการพิทักษ์รักษาสิทธิและประโยชน์เช่นเดียวกันบนพื้นฐานของกฎหมายภายในและกฎหมายระหว่างประเทศ จึงสรุปได้ว่า สิทธิในความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองทางกงสุลของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทยพึงได้รับการคุ้มครองอย่างเต็มที่ตามแนวทางของการประกันภัยที่มุ่งคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ หากไม่เข้าช้อยกเว้นบางประการตามกฎหมาย เช่น เหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากการกระทำหรือมีส่วนร่วมในการกระทำที่ผิดกฎหมายโดยประมาทหรือเจตนาของบุคคลนั้นเอง การฉ้อโกงประกันภัย ดังเช่นกรณีนักท่องเที่ยวต่างชาติแจ้งความว่าถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์เพื่อนำบันทึกประจำวัน ไปยื่นรับเงินชดเชยความเสียหาย เสียหายของทรัพย์สินจากบริษัทประกันภัยในประเทศตัวเอง นักท่องเที่ยวต่างชาติอาศัยสิทธิในความมั่นคงปลอดภัยในไทยและสิทธิของผู้เอาประกันภัยตามสัญญาประกันภัยที่ทำไว้กับผู้เอาประกันภัยในการแสวงหาผลประโยชน์โดยทุจริตและด้วยวิธีการที่มีชอบตามกฎหมาย

2) ช่องว่างของกฎหมาย

คณะผู้วิจัยเห็นว่า กฎหมายด้านการท่องเที่ยวที่ใช้บังคับอยู่ในส่วนที่เกี่ยวกับการประกันภัยและอื่น ๆ ไม่ครอบคลุมนักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่ม และไม่มีบทบัญญัติกฎหมายที่กำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางและประกันสุขภาพการเดินทางจากประเทศต้นทางและ/หรือในประเทศไทย หรือไม่มีการกำหนดให้ทำประกันภัยภาคบังคับสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ สามารถพิจารณาช่องว่างของกฎหมายได้จากพระราชบัญญัตินำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2559 และพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551

กฎหมายว่าด้วยนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กำหนดบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องถือกรรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางภาคบังคับที่สมบูรณ์และใช้บังคับได้ตลอดเวลาที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเนื่องจากต้องมีการซื้อประกันภัยหรือต่ออายุประกันภัยไปเรื่อย ๆ เพื่อผลในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวไทย รวมทั้งการประกอบธุรกิจ

นำเที่ยว 4 ประเภท (เฉพาะพื้นที่ ในประเทศ นำเที่ยวจากต่างประเทศ และทั่วไป) โดยเฉพาะการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยนำนักท่องเที่ยวเดินทางจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวไทย ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงการอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ. 2561 โดยต้องวางหลักประกันเป็นเงินสดหรือหนังสือค้ำประกันของธนาคารต่อนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามกฎหมายนี้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินหลักประกัน พ.ศ. 2555 เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวกลุ่มกรุ๊ปทัวร์ ซึ่งใช้บริการของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่จดทะเบียนตามกฎหมาย ซึ่งได้สูญเสียหรือเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ ของผู้ประกอบการนำเที่ยว หรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยวหรือตามกฎหมายนี้ กฎหมายกำหนดให้นักท่องเที่ยว (รวมถึงมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว) สามารถยื่นร้องเรียนและรับเงินค่าชดเชยจากกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว ภายใต้เงื่อนไขว่า ผู้ประกอบการนำเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ ต้องเป็นบริษัทที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องกับกรมการท่องเที่ยวเท่านั้น โดยอัตราการจ่ายค่าชดเชยจะจ่ายไม่เกินหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้วางไว้กับกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

คณะผู้วิจัยเห็นว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มกรุ๊ปทัวร์ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางจากการที่กำหนดบังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภทต่าง ๆ ต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง แต่ยังมีช่องว่างทางกฎหมายโดยไม่อาจใช้บังคับกับนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่ม FIT และกลุ่มนักท่องเที่ยวกรุ๊ปทัวร์ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหายจากเหตุการณ์การจลาจล ความไม่สงบทางการเมือง การก่อการร้าย หรือเหตุการณ์อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน อันเป็นข้อยกเว้นทั่วไปสำหรับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งผู้รับประกันภัยมักจะไม่ค่อยรับประกันภัย ผลที่ตามมาคือ ไม่มีบทบัญญัติกฎหมายที่กำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางและประกันสุขภาพการเดินทางก่อน หรือไม่มีการกำหนดให้ทำประกันภัยภาคบังคับสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) ไม่ว่าจะเข้าประเทศไทยโดยต้องมีวีซ่า (ได้รับการตรวจลงตรา) หรือได้รับยกเว้นไม่ต้องมีวีซ่า

นอกจากนี้ยังสามารถพิจารณาช่องว่างของกฎหมายได้จากพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 คณะผู้วิจัยพบว่า กฎหมายนี้ไม่ได้บัญญัติไว้เกี่ยวกับการประกันภัยเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวระหว่างเดินทางและท่องเที่ยวในประเทศไทย ในทำนองเดียวกับการประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางภาคบังคับสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และไม่ได้บัญญัติชัดเจนเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติแต่อย่างใด ปรากฏเพียงการรักษาความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ในส่วนของบทนิยาม “การบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยว” และไม่ได้บัญญัติชัดเจนโดยเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเท่าที่ควร ที่สำคัญกฎหมายนี้ไม่มี

บทบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาตินักท่องเที่ยวต่างชาตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางและประกันสุขภาพการเดินทางภาคบังคับ

คณะผู้วิจัยเห็นว่า ในการช่วยอุดช่องว่างของกฎหมายและเพิ่มความชัดเจนเกี่ยวกับการประกันภัยเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว Inbound หรือนักท่องเที่ยวต่างชาติตามแนวทางการความเป็นไปได้ใน 2 แนวทางข้างต้นอาศัยส่วนของบทบัญญัติที่สำคัญคือ (1) อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ท.ท.ช.) (มาตรา 10) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยว นำไปสู่การขับเคลื่อนการปฏิบัติการเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย โดยเชื่อมโยงกับการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวตามกฎหมายนี้ด้วย ตามแนวทางการความเป็นไปได้ทั้ง 2 แนวทาง ประการต่อมาคือ (2) ข้อจำกัดของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย (มาตรา 22) ซึ่งกฎหมายนี้กำหนดกรอบวัตถุประสงค์ไว้เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งไม่รวมถึงการทำประกันภัยคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว (ไม่ว่าไทยหรือต่างชาติ) ตามแนวทางการความเป็นไปได้ในแนวทางที่ 2 และ (3) ที่มาของเงินและทรัพย์สินของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย (มาตรา 23) ซึ่งไม่รวมถึงเงินที่อาจเรียกเก็บจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมืองตามแนวทางการความเป็นไปได้ในแนวทางที่ 2 ขณะที่กองทุนนี้มีจำนวนเงินที่จำกัดและอาจหมดไปได้เนื่องจากเป็นกองทุนกลางที่อาจถูกนำไปใช้ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางตามที่กำหนดไว้ในกรอบวัตถุประสงค์ของกองทุน จึงมีความจำเป็นในการระดมทุนเข้ากองทุนด้วยวิธีและช่องทางต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อความมั่นคงของกองทุน

3) ปัญหาอุปสรรคของกองทุนเยียวยาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ภาครัฐหันมาใช้มาตรการทางกฎหมายในการจัดให้มีโครงการประกันภัยชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยกรณีเกิดการจลาจล (พ.ศ. 2552) และกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ (พ.ศ. 2557) ซึ่งกองทุนฯ นี้มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยงอย่างหนึ่ง อาศัยอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอจัดตั้งการดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2557 โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณในวงเงิน 200 ล้านบาทตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2558 และต่อเนื่องมาในปีต่อ ๆ มาจนถึงปัจจุบัน เพื่อเป็นการอุดช่องว่างการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติจากความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ขณะเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งในภาวะปกติหรือภาวะวิกฤติ ซึ่งไม่ได้เกิดจากความประมาท เจตนา หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และลักษณะเหตุการณ์ที่เป็นข้อยกเว้นทั่วไปซึ่งผู้รับประกันภัยมักจะไม่รับประกันภัย

อย่างไรก็ตามพบว่ากองทุนฯ มีปัญหาอุปสรรคจากการที่การจัดตั้งกองทุนฯ นี้เป็นไปในลักษณะของการจัดการความเสี่ยงอย่างหนึ่ง มีความไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยที่

กระทบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ นั่นคือจลาจล การก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกข่มขืน ประสบอุบัติเหตุ การเดินทางหยุดชะงัก การตกทุกข์ได้ยากเนื่องจากถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่นๆ หากว่าเกิดอุบัติเหตุครั้งใหญ่หลายครั้งที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากเสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บ โดยมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับการดำรงกองทุนฯ นี้ไว้ หรือการยุบเลิกกองทุนฯ นี้ไป แล้วนำเอาระบบประกันภัยเข้ามาแทนที่กองทุนฯ เนื่องจากกองทุนฯ นี้เป็นเพียงทุนหมุนเวียนที่จัดตั้งขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีแบบปีต่อปี ไม่ได้จัดตั้งอยู่ภายใต้กฎหมายหลักด้านการท่องเที่ยว ขึ้นอยู่กับการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนฯ และมีความเสี่ยงที่จะใช้เงินจากกองทุนฯ หหมด กองทุนฯ นี้ อาจถูกยุบเลิกหรือควมรวมตามพระราชบัญญัติการบริหารทุนหมุนเวียน พ.ศ.2558 ได้ในกรณีที่กำหนด

นอกจากกองทุนฯ นี้มีความไม่ยั่งยืนเพราะอาจถูกยุบเลิกในหลายกรณีแล้ว ในเชิงของความคุ้มค่าของการคุ้มครองและช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างความช่วยเหลือเยียวยาด้วยเงินกองทุน 200 ล้านบาทต่อปี กับการนำจำนวนเงินดังกล่าวของกองทุนฯ นี้ไปเอาประกันภัยกับบริษัทประกันภัยทั้งหลาย ไม่ว่าจะในลักษณะอุบัติเหตุเดินทางหรือแผนความคุ้มครองด้วยกรมธรรม์ประกันภัยเฉพาะให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (เป็นกลุ่มใหญ่) ย่อมได้รับวงเงินความคุ้มครองเป็น 1,000 ล้านบาท ซึ่งมากกว่าวงเงินของกองทุนที่จำกัดอยู่เพียงแค่ 200 ล้านบาทต่อปี อันจะเป็นการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินอย่างคุ้มค่าและบังเกิดผลได้มากกว่าในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนประมาณ 30 ล้านคน ในกรณีเสียชีวิตทุพพลภาพ ได้รับบาดเจ็บ และอื่น ๆ อีกมากมาย ที่ผ่านมามีนโยบายของภาครัฐออกมาให้ดำเนินการในเรื่องนี้แล้ว แต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าใดนัก

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย

เมื่อได้วิเคราะห์กฎหมายข้างต้นแล้วเห็นว่า ในแนวทางที่ 1 การกำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่มต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือประกันสุขภาพการเดินทางก่อนเข้าเมือง/เข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของไทย แม้แต่นักท่องเที่ยวไทยไปท่องเที่ยวในต่างประเทศบางประเทศยังต้องถูกบังคับให้ทำประกันภัยกฎหมายควรเข้มงวดและชัดเจนในเรื่องนี้ ตามแนวทางนี้อาจมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 ได้ แต่ในทางปฏิบัติของแนวทางที่ 1 เป็นเรื่องยากเพราะยากที่จะระบุและพิสูจน์ทราบกลุ่มผู้ที่เข้าข่ายว่าต้องซื้อประกันภัยและแสดงหลักฐานการถือกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง ประกันสุขภาพการเดินทาง หรือแผนความคุ้มครองตามที่กำหนดไว้ และการระบุและพิสูจน์ทราบกลุ่มที่ไม่ต้องซื้อประกันภัยเนื่องจากมีสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ครอบคลุมความสูญเสียและความเสียหายในชีวิต

และทรัพย์สิน การรักษาพยาบาล และการชดเชยในกรณีอื่น ๆ อยู่แล้ว เห็นว่าค่อนข้างเป็นเรื่องที่อ่อนไหวและต้องใช้ความระมัดระวังในการออกนโยบายและการปฏิบัติงาน เพราะหากเกิดความเข้าใจที่สับสนหรือความผิดพลาดในการดำเนินการอาจส่งผลกระทบต่อความเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในสภาพการณ์ยุคปัจจุบันที่ทุกอย่างเชื่อมโยงข่าวสารข้อมูลผ่านโลกออนไลน์ได้ทั่วโลกได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว ที่สำคัญคือ มีเพียงไม่กี่ประเทศในโลกที่ใช้แนวทางนี้จึงมีข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้บังคับได้จริง ประโยชน์และความมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่ว่าไม่สามารถควบคุมการกระทำของผู้คนที่ทั้งหลายได้เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ควรให้เป็นเรื่องของนักท่องเที่ยวเองในการซื้อประกันภัยและระมัดระวังในการเดินทางท่องเที่ยวในไทย แต่อาจทำได้หรือไม่ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

คณะผู้วิจัยเห็นว่าแนวทางที่สองมีความเป็นไปได้มากกว่า โดยกำหนดให้ภาครัฐทำประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันภัยอื่นในรูปแบบหรือแผนคุ้มครองที่เหมาะสม โดยกำหนดให้นำเงินส่วนหนึ่งจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวประเทศไทย และอีกส่วนหนึ่งจากกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ ไปจ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยสำหรับกรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมต่อการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดีขึ้น โดยกำหนดให้มีการเรียกเก็บเงินจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศ หรือเรียกเก็บขาออกจากประเทศเช่นเดียวกับประเทศญี่ปุ่นซึ่งเริ่มเก็บภาษีจากนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศอายุ 2 ปีขึ้นไปที่เดินทางออกจากญี่ปุ่นคนละ 1,000 เยน (หรือประมาณ 300 บาท) โดยถูกคิดรวมอยู่ในราคาตั๋วโดยสารเครื่องบินหรือเรือ เพื่อนำเงินที่ได้ไปสนับสนุนมาตรการต่าง ๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งต้องอาศัยการประสานงานด้านนโยบายและการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเห็นว่ามีแนวทางการแก้ไขกฎหมายดังนี้

1) แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551

ประการแรก คือ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ท.ท.ช.) ซึ่งประกอบด้วยกรรมการจากหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ควรต้องมีมาตรการที่ชัดเจนในการทำประกันภัยตามแนวทางที่ 2 คือ กำหนดให้จ่ายเบี้ยประกันภัยส่วนหนึ่งจากเงินกองทุนและเงินที่เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศไทยเพื่อทำประกันภัยกับผู้รับประกันภัยโดยผ่านสมาคมประกันวินาศภัยไทย เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนการปฏิบัติการเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย โดยเชื่อมโยงกับการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวตามกฎหมายนี้ โดยให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในประเด็น (1) ให้คณะกรรมการฯ (มาตรา 10) กำหนดยุทธศาสตร์ และมาตรการการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วยการทำประกันภัยที่คุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งควรปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติและยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยว

และกีฬา และ (2) กำหนดให้มีมาตรการจ่ายเบี้ยประกันภัยจากเงินกองทุนและเงินที่เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศไทยเพื่อทำประกันภัยกับผู้รับประกันภัย ซึ่งอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด

ประการที่สอง คือ ขยายขอบเขตวัตถุประสงค์ของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ตามมาตรา 22 ให้รวมถึงการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว (หมายถึง นักท่องเที่ยวไทย) และการจัดให้มีการประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากจำเป็นต้องมีแนวทางหรือวิธีการเฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ การใช้วิธีการทำประกันภัยเป็นประโยชน์ในการกระจายและโอนความเสี่ยงให้สามารถขยายขอบเขตความคุ้มครองไปยังนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนหลายล้านคนได้ด้วยวงเงินคุ้มครองที่มากกว่าเป็นพันล้านบาท และมีนอกจากนี้การส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยโดยใช้กองทุนควรต้องมีมาตรการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวไทยด้วย ไม่ควรจำกัดอยู่เพียงเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากนักท่องเที่ยวไทยมีสิทธิในความมั่นคงปลอดภัยเช่นกัน จำนวนและการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวไทยทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้ขยายตัวและมั่นคงได้ ภาษีของคนไทยเป็นที่มาของการจัดสรรเงินอุดหนุนของภาครัฐให้กับกองทุนฯ

ประการที่สาม คือ กำหนดเงินที่เรียกเก็บจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมืองเพื่อการประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นที่มาของเงินและทรัพย์สินของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยตามมาตรา 23 ควรกำหนดให้มีการเรียกเก็บเงินที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมืองโดยสันนิษฐานว่า คนต่างชาติที่ถือวีซ่านักท่องเที่ยว หรือได้รับยกเว้นวีซ่าซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มหลักในการถูกเรียกเก็บเงินในส่วนนี้ เพื่อสมทบเข้ากองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ซึ่งเงินและทรัพย์สินของกองทุนฯ ใช้เพื่อประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของกองทุน โดยไม่ต้องนำส่งคลังเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดิน นอกจากนี้ควรมีการกำหนดเป็นหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไขในอนุบัญญัติที่เหมาะสมให้นำเงินส่วนหนึ่งของกองทุนฯ นี้ไปจ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยในการทำประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันภัยเฉพาะที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหลาย

2) ออกกฎระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

เห็นว่าจะมีความจำเป็นต้องมีการออกกฎระเบียบเฉพาะโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในรูปแบบของประกาศ (คปภ.) หลักเกณฑ์ ขั้นตอนหรือวิธีการ และเงื่อนไขในการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนกรณีประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้ในการเรียกร้องและจ่ายค่าสินไหมทดแทนของนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งมักจะอยู่พำนักในประเทศไทยในระยะเวลาอันสั้น กฎระเบียบต้องมีความชัดเจนและเหมาะสมในส่วนของที่ยึดถือความรวดเร็ว และเป็นธรรมต่อผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมทั้งหลีกเลี่ยงการสำรองจ่ายไปก่อนของผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากเมื่อได้

สำรองจ่ายไปแล้ว อาจต้องใช้เวลานานในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนหรือวิธีการ และเงื่อนไขต่าง ๆ มากมาย ซึ่งผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติอาจไม่สามารถรอได้และจำเป็นต้องออกจากประเทศไทยเพื่อมิให้เกิดการพำนักในไทยเกินกว่าระยะเวลาที่อนุญาตไว้

3) ให้อำนาจกองทุนช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ

การดำเนินงานของกองทุนช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติควบคู่กับภาครัฐทำประกันภัยให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติจะทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและความสับสนในการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทน เพราะหลักเกณฑ์และขอบเขตความคุ้มครอง จำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเสียชีวิต ทุพพลภาพ ได้รับบาดเจ็บ ได้รับความเสียหายอย่างอื่น อาจมีความคล้ายคลึงกันกับกรมธรรม์ประกันภัยรวมสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ นอกจากนี้เมื่อดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์การยกเลิกรายการกองทุนฯ ที่กำหนดไว้แล้ว อาจสามารถให้ออนเงินจากกองทุนฯ เข้าไปสู่กองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยในส่วนที่นำไปทำประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ เพื่อประโยชน์ในการนั้นต่อไป ทั้งนี้ต้องหารือกับกรมบัญชีกลางเพื่อดำเนินการตามที่เหมาะสม

4) ส่งเสริมการประกันภัยภาคสมัครใจสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการที่คณะผู้วิจัยชี้ให้เห็นว่ามาตรการการประกันภัยทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจเป็นหนทางที่ดีสำหรับการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็นอย่างอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันสุขภาพเดินทางหรือแผนคุ้มครองเฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังเช่นที่ได้กล่าวถึงนทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยข้างต้นเกี่ยวกับตัวอย่างของผู้ประกอบธุรกิจหลายรายนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอยู่ในตลาดประกันภัยไทย ภาครัฐโดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สมาคมประกันวินาศภัยไทย กระทรวงการคลังควรร่วมกันส่งเสริมสนับสนุนต่อไปอย่างเข้มข้นและต่อเนื่องในการให้ผู้ประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติให้มีความหลากหลายและครอบคลุม ด้วยการใช่วิธีการสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ทำประกันภัยภาคสมัครใจนี้ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้ในการออกมาตรการมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยว พร้อมกับบรรณรงค์และประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายร่วมกับภาคเอกชนการให้สิทธิพิเศษส่วนลดค่าสินค้าและบริการ ยกเว้นค่าธรรมเนียมเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญบางแห่ง ฯลฯ ให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

จึงเห็นได้ว่า จากสภาพสถานการณ์ปัจจุบันและต่อไปในอนาคตของการพัฒนาการท่องเที่ยวและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มาตรการด้านการประกันภัยเป็นหนทางที่ดีในการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ทั่วถึงและมีประสิทธิผลด้วยวงเงินคุ้มครองที่สูงกว่า

มาตรการการใช้กองทุนเยียวยาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) อันเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายอย่างน้อยคือ ค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลของรัฐ กระทรวงสาธารณสุข และแม้แต่ค่าใช้จ่ายของตัวนักท่องเที่ยวต่างชาติเอง ภายใต้ปัญหาอุปสรรคทางกฎหมายและกองทุนเยียวยาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำเป็นต้องมีความชัดเจนและต่อเนื่องในส่วนของนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์และแผนที่ใช้กับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่สำคัญคือ การพัฒนากฎหมาย กฎระเบียบและมาตรการดังที่ได้เสนอแนะข้างต้น

สรุปผลวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

คณะผู้วิจัยสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ดังนี้

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

1. ปัญหาอาชญากรรม การใช้ความรุนแรง ตลอดจนเหตุการณ์ต่างๆที่ไม่พึงประสงค์ในประเทศไทย ไม่ได้ทำให้รู้สึกเป็นกังวลหรือรู้สึกว่าไม่ปลอดภัย และกลับมีความรู้สึกที่ปลอดภัยมากในประเทศไทย สำหรับการเกิดอาชญากรรมและการใช้ความรุนแรงเกิดขึ้นบ้างในประเทศไทยแต่ไม่รุนแรง และเป็นเรื่องปกติและสามารถเกิดขึ้นในประเทศได้ เช่น เหตุการณ์ยิงผู้คนในโรงเรียนหลายครั้งในประเทศสหรัฐอเมริกา ส่วนในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์ทางการเมือง มีการปฏิบัติการทางทหาร การประท้วงหรือการปิดทำการของหน่วยงานต่าง ๆ ในความเป็นนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติย่อมไม่เลือกหรือมีแผนการเดินทางไปยังพื้นที่ที่เสี่ยงเกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2. นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่แน่ใจและไม่ได้เชื่อมั่นมากนักกับมาตรการและระบบความปลอดภัยที่สามารถตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ ขณะที่บางส่วนเชื่อมั่นต่อมาตรการและระบบความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจอาวุธ ระบบการตรวจตามจุดต่าง ๆ หรือระบบกล้องวงจรปิด การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3. มาตรการที่เหมาะสมต่อการคุ้มครองและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ นอกจากกองทุนเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติแล้ว การทำการประกันภัยต่าง ๆ โดยเฉพาะประกันภัยอุบัติเหตุ การทำประกันภัยการเดินทาง (ส่วนบุคคลหรือกลุ่ม) จากประเทศต้นทาง ประกันชีวิตและสุขภาพ ต่างช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เป็นอย่างมาก มีความเหมาะสมและทำให้แน่ใจในความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคาม สิ่งที่ไม่คาดหมายมากมายที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การใช้ความรุนแรง และอาชญากรรมต่าง ๆ ประกอบกับการมีมาตรการเพื่อความปลอดภัย โดยการมีและการบังคับใช้กฎหมายและกฎระเบียบกรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติตกเป็นเป้าหมายการหลอกลวงกรณีเช่ารถยนต์และรถจักรยาน มาตรการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเดินทาง

รวมถึงการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจด้วยภาษาของนักท่องเที่ยวเอง เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

4. ธรรมเนียมประกันภัยเฉพาะที่ครอบคลุมการกบฏ เหตุการณ์ความวุ่นวายทางการเมือง การก่อการร้ายหรือเหตุการณ์อาชญากรรมอื่น ๆ และกลไกการจัดการความเสี่ยงภัยระดับชาติสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติรู้สึกปลอดภัยขึ้น การมีธรรมเนียมประกันภัยดังกล่าวเป็นทางเลือกหนึ่งจากการที่มีประเภทความคุ้มครองแตกต่างกันไปและมีราคาที่ต่างกันไปอาจเป็นเรื่องดีต่อการซื้อหาได้และสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการลักษณะความคุ้มครองเช่นนี้ บางส่วนต้องการทำประกันภัยคุ้มครองภัยพิบัติที่มีราคาไม่แพงจนเกินไป ขณะที่อีกส่วนหนึ่งเห็นว่าการมีธรรมเนียมประกันภัยดังกล่าวไม่ใช่การแก้ปัญหา ทุกคนควรมีความรับผิดชอบต่อตนเอง

5. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนามาตรการทางกฎหมายและกลไกการประกันภัย ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า ควรมีการให้ข้อมูลทุกภาษากับนักท่องเที่ยวตอนที่เข้ามาถึงประเทศไทย ช่วยให้ไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดหรือการได้รับข้อมูลที่ผิดไป รวมทั้งการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติในการสื่อสาร ในกรณีเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลด้วยตนเอง หรือผ่านการใช้สิทธิจากการทำประกันภัยในเหตุการณ์ต่าง ๆ จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกมั่นใจมากขึ้น

ความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ปัญหาอาชญากรรม และการใช้ความรุนแรงในภาวะสังคมไทยในปัจจุบันมีผลต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงภาพลักษณ์ของประเทศไทย สำหรับกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวได้มีมาตรการ 10 กลุ่มต้องห้าม ได้แก่

- 1) ทัวร์ด้อยคุณภาพ
- 2) หลอกหลวงสินค้าและบริการ
- 3) ยานพาหนะเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว
- 4) สถานบริการผิดกฎหมาย
- 5) จัดระเบียบการจราจรในแหล่งท่องเที่ยว
- 6) ปัญหายาเสพติดในแหล่งท่องเที่ยว
- 7) อาชญากรรมข้ามชาติและหลบหนีเข้าเมือง
- 8) อุบัติเหตุในแหล่งท่องเที่ยว
- 9) คดีอาชญากรรมสำคัญที่เกิดกับนักท่องเที่ยว และ
- 10) ปัญหาผู้มีอิทธิพลมาเฟียที่พกพาอาวุธตามแหล่งท่องเที่ยว

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยซึ่งเมื่อเกิดเหตุขึ้นจะส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว โดยทางกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวได้เน้นย้ำการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการ และมีผลการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้ประเทศไทยยังไม่มีการประชุมสัมมนาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม และยังไม่สะท้อนถึงการแก้ไขปัญหาความปลอดภัย ดังนั้นควรวางมาตรการและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิด

3. ปัจจุบัน รัฐได้มีข้อกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีประกันภัยเพื่อคุ้มครองผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการด้วย โดยสำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการเพื่อจัดทำกรมธรรม์ประกันภัยโดยหารือกับหน่วยงานภาครัฐและสมาคมประกันวินาศภัยไทย และได้ออกกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับนโยบายและกฎหมายต่างๆของภาครัฐ อาทิ 1) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 2) กรมธรรม์ประกันภัยผู้โดยสารเรือสำหรับโดยสาร 3) กรมธรรม์ประกันภัยเพื่อการใช้เรือกลเดินทะเล เฉพาะเขตที่ใช้ในกิจการพิเศษประเภทเจ็ตสกีเพื่อเช่า หน่วยงานภาครัฐ คือ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข ได้มีความพยายามในการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการจัดให้มีการประกันภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในลักษณะภาคบังคับ โดยสำนักงาน คปภ. ได้ร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ซึ่งแนวทางปัจจุบัน ดำเนินการผ่านกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ภายใต้พระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยมีการกำหนดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องชำระค่าธรรมเนียมซึ่งรวมค่าประกันภัยอยู่ด้วย ซึ่งร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ฉบับที่...) พ.ศ. ... โดยขณะนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะผู้รับผิดชอบหลัก อยู่ระหว่างหารือกับสำนักงาน คปภ. และสมาคมประกันวินาศภัยไทย เพื่อจัดทำกรมธรรม์ประกันภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตลอดจนการกำหนดเงื่อนไขและกระบวนการรองรับ นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจุบันประเทศไทยไม่มีกฎหมายใดที่จะไปบังคับให้นักท่องเที่ยวทุกคนที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทย จะต้องมีการทำประกันภัยอุบัติเหตุหรือสุขภาพตนเอง

4. ควรมีการกำหนดบังคับเป็นกฎหมายให้ชัดเจนสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติทุกราย โดยการจัดทำประกันภัยการเดินทางซึ่งครอบคลุมค่ารักษาพยาบาลทั้งจากอุบัติเหตุและเจ็บป่วย ก่อนการอนุมัติวีซ่าให้เข้าประเทศไทย ในวงเงินความคุ้มครองขั้นต่ำที่เหมาะสม เช่นเดียวกับเวลาที่เราจะเดินทางไปยังกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป (เชงเก้น) ที่จะต้องแนบหลักฐานใบรับรองการทำประกันตามวงเงินที่กำหนดที่ได้ทำประกันไว้กับบริษัทที่ได้การรับรองโดยสถานทูตนั้น ๆ โดยอาจเป็นบริษัท

ประกันภัยต่างชาติด้านทางหรือประกันในประเทศไทย โดยหากต้องการสนับสนุนธุรกิจประกันภัยไทย อาจจะต้องบังคับให้ทำเฉพาะกับบริษัทประกันในประเทศไทยก็ได้ ส่วนกรณีภัยที่เป็นข้อยกเว้นของ กรมธรรม์ฯ ควรให้กองทุนช่วยเหลือเยียวยาดูแลรับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นการลดภาระของประเทศไทย และกองทุนฯ โดยงบประมาณในกองทุนเยียวยานักท่องเที่ยวควรใช้เฉพาะกรณีจำเป็นจริง ๆ เนื่องจากงบประมาณในส่วนนี้มาจากภาษีอากรของคนไทย ซึ่งควรนำไปใช้ช่วยเหลือคนไทยด้วยกัน ก่อนที่จะไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

5. มาตรการทางกฎหมายที่ต้องยื่นประกันภัยก่อน โดยต้องมีเอกสารการทำประกันภัยก่อนที่ นักท่องเที่ยวต่างชาติจะเข้าประเทศไทย โดยมีการกำหนดวงเงินให้เพียงพอกับค่ารักษาพยาบาลหรือ รวมถึงการขนย้ายกรณีที่เกิดการเสียชีวิต เช่นเดียวกับตัวอย่างในกรณีทวีปยุโรป

6. รัฐควรกำหนดนโยบายในเรื่องของการจำกัดจำนวนและคุณภาพของนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภัยร้ายสำคัญประเทศถูกใช้หรือถูกทำลายจาก นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากเกินไปและนักท่องเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพ นอกจากนี้ควรมีศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวและสามารถใช้งานได้จริง ตลอดจนมาตรการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวทำประกันภัยทุกครั้ง ที่เข้ามาเดินทางในประเทศ และยังเป็นการสนับสนุนธุรกิจประกันภัยในประเทศอีกด้วย นอกจากนี้ ควรมีศาลพิเศษดำเนินคดีนักท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งมีข้อจำกัดด้าน ระยะเวลาในการเดินทางและพำนักในประเทศไทยให้ได้รับการเยียวยาด้วยความเป็นธรรม ต่อเนื่อง รวดเร็ว โดยเห็นควรให้มีการขยายการจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยวในศาลยุติธรรมในจังหวัดที่เป็น แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยว และควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เช่น การ พัฒนาแอปพลิเคชันเตือนภัยให้กับนักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด

สรุปผลวิจัยจากการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ คณะผู้วิจัยสามารถนำไปประกอบการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ และเป็นสิ่งที่สนับสนุนและเป็น ข้อสังเกตต่อผลการวิเคราะห์ในส่วนอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยมี 2 ประเด็นหลัก คือ

ประเด็นที่ 1 ควรออกมาตรการทางกฎหมายบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทำประกันภัยก่อน เดินทางหรือเข้าเมืองมาประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

1. ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นตรงกันในเรื่องของการออกมาตรการทางกฎหมายบังคับให้ นักท่องเที่ยวต่างชาติทำประกันภัยก่อนเดินทางหรือเข้าเมืองมาประเทศไทย โดยต้องพิจารณาไม่ให้มี

ผลกระทบต่อความเป็นภาระของนักท่องเที่ยวที่มากจนเกินไป โดยนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งมากับทัวร์ และอีกส่วนหนึ่งเรียกว่า FIT (Free Individual Travellers) คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวเอง ดังนั้นการควบคุมดูแลจึงมีอยู่ 2 ส่วน นักท่องเที่ยวที่มากับทัวร์จะมีกฎหมายที่เข้าควบคุมผู้ประกอบการหรือควบคุมบริษัททัวร์คือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ แต่ผู้ที่เดินทางเข้ามาเองหรือ FIT จะใช้กฎหมายปกติในการดูแล สำหรับเรื่องการประกันภัยนั้นเห็นด้วยแม้กระทั่งค่าธรรมเนียมเข้าประเทศ แต่ก็มีข้อควรระวังคือ ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเพียง 1 พันบาทสามารถทำให้เปลี่ยนเส้นทางจากประเทศไทยไปประเทศเวียดนามได้ทันที ดังนั้นการที่มีผลกระทบต่าง ๆ หลาก ๆ อย่างต้องมีการพิจารณาให้รอบคอบ นักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพส่วนใหญ่ต้องการการประกันสุขภาพการเดินทาง แต่ปัญหาในประเทศไทยคือเรื่องของการหลอกลวง ซึ่งไม่มีกรมธรรม์ไหนที่คุ้มครองได้

นอกจากนี้กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำพระราชบัญญัตินโยบายนักท่องเที่ยวแห่งชาติ ซึ่งในพระราชบัญญัตินี้จะกำหนดกองทุนหนึ่งขึ้นมาซึ่งกองทุนนี้จะเก็บเงินก่อนเข้าประเทศมาจำนวนหนึ่ง และเงินส่วนหนึ่งก็จะมาซื้อประกันภัย ดังนั้นทุกคนที่เข้าประเทศไทย ถือว่าได้รับความคุ้มครองตามที่กำหนด

2. ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่ามีเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวที่จะได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยด้วยมาตรการการประกันภัยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ดีในการเยียวยาความเสียหายที่จะเกิดขึ้นให้แก่นักท่องเที่ยวแต่ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับกฎหมายที่มีอยู่ส่วนใหญ่เป็นการมุ่งเน้นสำหรับการคุ้มครองที่เกี่ยวข้องกับเหตุจลาจลเป็นส่วนใหญ่ แต่ไม่ได้ เป็นการเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากความเสียหายอันเกิดจากการท่องเที่ยวโดยทั่วไปดังนั้นถ้าจะใช้มาตรการในการประกันภัยควรต้องมีการศึกษากลุ่มความเสี่ยงภัยที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยว

3. มาตรการสำหรับการช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายให้กับนักท่องเที่ยวควรใช้มาตรการเกี่ยวกับการประกันภัยที่อยู่ในลักษณะสภาพบังคับหรือการประกันภาคสมัครใจโดยให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องของการจ่ายเบี้ยประกันร่วมกับภาครัฐและหรือสมทบกับการประกันภัยภาคสมัครใจร่วมกับมาตรการทางภาษีเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาในประเทศไทย หากนักท่องเที่ยวมีการประกันภัยหรือได้มีการทำประกันภัยภาคสมัครใจดังนี้ควรจะได้รับสิทธิพิเศษในทางภาษีหรือสิ่งจูงใจอื่น จากผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ

ประเด็นที่ 2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนากฎหมายและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

1. ควรจะใช้มาตรการทางด้านกฎหมายอย่างจริงจังกับผู้ประกอบการและกลุ่มนักท่องเที่ยวในกิจกรรมเอ็กซ์ตรีมโดยเฉพ่านักท่องเที่ยวในกลุ่ม FIT ที่จะมีจำนวนเพิ่มขึ้น

2. เสนอให้ร่างกฎหมายที่สามารถสนับสนุนการสร้างสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยว โดยให้มีกฎหมายเฉพาะในด้านการดูแลส่งเสริมสวัสดิการของนักท่องเที่ยว และการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับบริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น การค้นหาแหล่งที่มาของนักท่องเที่ยว ในกรณีเกิดเหตุที่ต้องเข้าสถานพยาบาลสามารถระบุตัวตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการใช้สิทธิรวมถึงความรวดเร็วในการให้บริการ

3. ควรกำหนดเบี้ยประกันให้มีลักษณะของการกำหนดเบี้ยประกันในรูปแบบใกล้เคียงกัน

4. หน่วยงานในการประสานงานและเยียวยาความเสียหายให้นักท่องเที่ยวควรมีความเชี่ยวชาญและสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

5. ควรมีมาตรการอื่นในการรองรับให้นักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการจูงใจให้เข้ามาทำประกันหรือรู้จักกองทุนในการประกันภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

วิธีการวิจัยเชิงปริมาณมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ในส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเพศชาย มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีอายุ 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

ในส่วนของรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 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 โดยส่วนใหญ่อาชีพพนักงานเอกชน มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รับจ้าง มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 เจ้าของกิจการ/ หุ่นส่วน/ 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

ผู้แบบสอบถามส่วนใหญ่เคยไปเที่ยวต่างประเทศ มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และไม่เคยไปเที่ยวต่างประเทศ มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เคยไปต่างประเทศมาแล้วมากกว่า 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 ซึ่งส่วนใหญ่เคยไปต่างประเทศแถบอาเซียน 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 โดยส่วนใหญ่ไปต่างประเทศโดยเดินทางไปเอง มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 71.87 ไปต่างประเทศโดยเดินทางผ่านบริษัททัวร์ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 49.38 และอื่น ๆ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่เคยซื้อประกันภัยฯ มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 52.89 และไม่เคยซื้อประกันภัยฯ มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 47.11 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ไม่เคยใช้สิทธิประกันภัยฯ มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 และเคยใช้สิทธิประกันภัยฯ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

อย่างไรก็ดี ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้มีผลต่อความปลอดภัยความเชื่อมั่นทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยมากที่สุดคือ หลอกลวงสินค้าและบริการมีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ ยานพาหนะเอารถเช่าเปรียบนักท่องเที่ยว 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 ปัญหาเสพติดในแหล่งท่องเที่ยว มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 สถานบริการผิดกฎหมาย มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 สถานบริการผิดกฎหมาย และอาชญากรรมข้ามชาติ และหลบหนีเข้าเมือง มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ ซึ่งมีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว 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

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามแนวทางมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติชนบทธรรมเนียมประเพณีที่ดีงามเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.84$) 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 ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 1.00$) มาตรการทางกฎหมายในการให้นักท่องเที่ยวทุกรายทำประกันภัยตามที่กำหนดก่อนการอนุญาตเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.86$) การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.91$) ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยวและศูนย์บริการนักท่องเที่ยวทางโทรศัพท์ 1155 ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.82$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และการจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยใช้เงินงบประมาณของประเทศไทย ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.92$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในเรื่องการปราบผู้มีอิทธิพลท้องถิ่น เอาจริงกับการสงวนอาชีพสำหรับคนชายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การลงโทษคนที่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวเรื่องสินค้าและบริการ ความปลอดภัยของยานพาหนะ เช่น การเช็คกระยะตรวจสอบความปลอดภัยของยานพาหนะ การก่ออาชญากรรมกับนักท่องเที่ยว การขายสินค้าและบริการที่ราคาสูงเกินไป การโกงราคาค่าขนส่งและอาหาร การโกงราคาสินค้านักท่องเที่ยว หลอกลวงการซื้อทัวร์และอาชญากรรมต่าง ๆ ความปลอดภัยด้านการคมนาคม ทั้งทางบกและทางน้ำ การจราจร การเข้าออกเมืองที่ยุ่งยาก การป้องกันตัวจากมิจฉาชีพ การซื้อขายสินค้าในประเทศไทยทั้งราคาและคุณภาพของสินค้าที่เหมาะสมความปลอดภัยสถานที่พักนักท่องเที่ยวราคาโดยสารหรือค่าธรรมเนียม การเอาัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงแหล่งท่องเที่ยว การสร้างความเชื่อมั่นในการให้ความคุ้มครอง การหลอกลวงนักท่องเที่ยว มาตรการดูแลความปลอดภัยทั้งคนไทยและต่างประเทศ การหลอกลวงสินค้า ประสิทธิภาพการทำงานศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยว ควรจัดให้มีประกันภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทุกรายที่เข้ามาในประเทศ ควรทำถนนในประเทศให้ได้มาตรฐานกว่านี้ ความปลอดภัยของเด็กผู้หญิง ความปลอดภัยด้านการจราจร ปัญหาอาชญากรรมจากผู้มีอิทธิพลในท้องที่ซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐเข้าไม่ถึง ปัญหาการหลอกลวงเรื่องสินค้าและราคาที่เกินควร การดูแลความปลอดภัยเรื่องการใช้รถใช้ถนนโดย

บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด กำหนดให้นักท่องเที่ยวต้องทำประกันก่อนเข้ามาเที่ยวในไทย ถือเป็นความยุติธรรมเป็นที่ตั้ง ไม่สนใจว่าจะเป็นคนไทยหรือต่างชาติผิดคือผิดต้องได้รับโทษ อบรมเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีจิตสำนึก ไม่ฉ้อฉล คดโกง ที่พักในสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทางโดยรถยนต์รับจ้าง บริษัททัวร์ที่ไม่ได้คุณภาพ ร้านค้าร้านอาหารที่ตีกำไรเกินควร ยานพาหนะและคนขับ ภาครัฐควรปรับปรุงเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยด้านการล่อลวงนักท่องเที่ยว มาตรการเข้มงวดกับบริษัททัวร์ที่ไม่ถูกกฎหมาย การให้บริการที่เป็นธรรมในการเลือกซื้อสินค้า มีหน่วยงานกลางที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นไปในทางเดียวกัน การบังคับใช้กฎหมายที่ได้เด็ดขาด ยาเสพติด รมรงค์ให้คนไทยเป็นคนดี ราคาของอุปโภคบริโภค (ร้านอาหาร) ค่ารถโดยสาร (ต่างชาติมีเรื่องกับคนขับแท็กซี่หรือรถประจำทางบ่อย ราคาสินค้าและบริการการเดินทางท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวเมืองอื่น ๆ นอกเหนือจังหวัดหลัก การแจ้งเหตุหรือการให้ เรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สอดส่องดูแลให้อยู่ในระเบียบ ป้องกันมิให้เกิดการฆาตกรรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการขับขี่ยานพาหนะ ครอบบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว อาชญากรรม จี้ปล้น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อุบัติเหตุ การเจ็บป่วยจากการท่อ การอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวมากกว่านี้ และอุบัติเหตุในแหล่งท่องเที่ยว

ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยในเรื่อง กฎหมายควรเข้มงวดกว่านี้ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวควรให้ทำประกันภัย การประกันภัยแก่นักท่องเที่ยวถือว่าดีที่สุด การดูแลนักท่องเที่ยวให้ทั่วถึง นักท่องเที่ยวทุกคนได้รับความคุ้มครองโดยอัตโนมัติกับหน่วยงานของรัฐ แนะนำให้นักท่องเที่ยวทำประกันภัย บังคับให้นักท่องเที่ยวทำประกันเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในไทย ปรับปรุงทุกเรื่องให้ดีขึ้น มีกฎหมายว่าต่างชาติที่จะเข้าประเทศไทยต้องทำประกันภัยมาด้วย มีข้อเสนอที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว มีประกันขายให้นักท่องเที่ยวในราคายุติธรรมเหมาะสมควรมีให้เลือกหลากหลายประเภทเพื่อให้เหมาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลากหลายเช่นกลุ่มชอบผจญภัย กลุ่มทัวร์วัฒนธรรม ไม่แน่ว่านักท่องเที่ยวต้องทำประกันภัยก่อนเข้ามาประเทศไทยหรือไม่แต่เคยไปประเทศเยอรมันตอนขอวีซ่าต้องมีใบประกันภัยให้ดูด้วยถ้าประเทศไทยมีบังคับกับนักท่องเที่ยวด้วยก็น่าจะดีปลอดภัยกับตัวนักท่องเที่ยวเองด้วย ยานพาหนะเอารถเช่าเปรียบนักท่องเที่ยวดังชาติ เช่น Taxi รถแดงเชียงใหม่ ควรมีการทำประกันด้วย สนับสนุนมาตรการจัดการความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังโดยมีงานทำประกันภัยการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว และให้ผู้ค้าขายลงทะเบียนมีตัวตนตรวจสอบได้

ความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

การจำแนกตามเพศ ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกันเช่นกัน ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับ 25-35 ปี และ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับ 25-35 ปี กับ 36-45 ปี กับ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-35 ปี กับ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี กับ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การจำแนกตามรายได้ พบว่า โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้านพบว่า ความเชื่อมั่นด้านสินค้าและบริการ ความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ ความเชื่อมั่นด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน และความเชื่อมั่นด้านผู้ประกอบการ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

1) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามรายได้ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท กับ 15,001-25,000 บาท 35,001-45,000 บาท กับ 45,001-55,000 บาท กับ 80,000 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามรายได้ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามรายได้ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3. การจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านระบบหรือกระบวนการขั้นตอน จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยการพัฒนามาตรการหรือกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย มีดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสถานการณ์ และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยในประเทศไทย และต่างประเทศ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์นโยบาย ยุทธศาสตร์ และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยของประเทศไทยและต่างประเทศ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนามาตรการหรือกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสถานการณ์ และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยในประเทศไทย และต่างประเทศ

สถานการณ์ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติยังคงเกิดขึ้นอยู่ต่อไปทั้งที่เกิดขึ้นเป็นประจำและเกิดเป็นครั้งคราว ทั้งที่มีระดับความรุนแรงและผลกระทบเล็กน้อย

ต่างกันไป สถานการณ์ความไม่ปลอดภัยดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล การเลือก และตัดสินใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไชยวัฒน์ อัครไชยตระกูล (2556) และมีความสำคัญมากขึ้นในโลกข้อมูลข่าวสารออนไลน์ในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต คณะผู้วิจัยเห็นด้วยอย่างยิ่งกับ Mansfeld and Pizam (2006) ที่เห็นว่าในทางปฏิบัตินั้นไม่สามารถกำจัดภัยต่าง ๆ ให้หมดสิ้นไปทั้งหมดได้ แต่สามารถรับรู้ รับมือและให้ความสำคัญกับความเสียหายทางการท่องเที่ยวในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเห็นได้ว่าจำเป็นต้องมีบริหารจัดการความเสี่ยง และดำเนินมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยการประกันภัย ภาครัฐร่วมกับภาคเอกชนในการกลไกทางนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผน กฎหมาย และองค์กรบังคับใช้กฎหมาย

จากข้อมูลเชิงเอกสารสอดคล้องกับการให้ข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจุบันประเทศไทยไม่มีกฎหมาย กฎระเบียบใดที่บังคับให้นักท่องเที่ยวทุกคนที่จะเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุหรือสุขภาพตนเอง มีเพียงบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อคุ้มครองและให้ผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว โดยไม่จำเป็นว่าเป็นนักท่องเที่ยวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ (นอกเหนือจากการวางหลักประกันและการมีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว) มีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยและการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งในภาวะปกติหรือภาวะวิกฤติ เมื่อเกิดความสูญเสียหรือเสียหายใด ๆ จากการจราจร การก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกข่มขืน ประสบอุบัติเหตุ การหยุดชะงักของการเดินทาง การตกทุกข์ได้ยากเนื่องจากการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่น ๆ โดยมีได้เกิดจากความประมาท เจตนา หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่า นอกเหนือจากการมีกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติแล้ว การทำการประกันภัยต่าง ๆ โดยเฉพาะประกันภัยอุบัติเหตุ การทำประกันภัยการเดินทาง (ส่วนบุคคลหรือกลุ่ม) จากประเทศต้นทาง ประกันชีวิตและสุขภาพ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติได้มาก มีความเหมาะสมและทำให้แน่ใจในความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคามสิ่งที่ไม่คาดหมายมากมายที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การใช้ความรุนแรง และอาชญากรรมต่าง ๆ

ในประเด็นสภาพสถานการณ์ความไม่ปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย จากการสัมภาษณ์กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound tourists) ผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เห็นว่าปัญหาอาชญากรรมและการใช้ความรุนแรงใน

สังคมไทยปัจจุบันมีผลต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และภาพลักษณ์ของประเทศไทย ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และอาจส่งผลถึงรายได้ของประเทศจากการท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยวจึงกำหนดให้อาชญากรรมข้ามชาติ อาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยว ปัญหาเสพติดในแหล่งท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของ 10 ภัยที่ต้องห้าม ซึ่งนำไปสู่มาตรการที่เข้มข้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องหาวิธีการป้องกันและให้เกิดความรัดกุมเพื่อรองรับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้มีผลต่อความปลอดภัยความเชื่อมั่นทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย มากที่สุดคือ หลอกลวงสินค้าและบริการมีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ ยานพาหนะเอา รัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 อุบัติเหตุในแหล่งท่องเที่ยว มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 คดีอาชญากรรมสำคัญที่เกิดกับนักท่องเที่ยว มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในเรื่องการปราบผู้มีอิทธิพลท้องถิ่น เอาจริงกับการสวอนอาชีพ สำหรับคนขายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การลงโทษคนที่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวเรื่องสินค้าและบริการ ความปลอดภัยของยานพาหนะ เช่น การเช็คกระยะตรวจสอบความปลอดภัยของยานพาหนะ การก่ออาชญากรรมกับนักท่องเที่ยว การขายสินค้าและบริการที่ราคาสูงเกินไป การโกงราคาค่าขนส่งและอาหาร การโกงราคาสินค้านักท่องเที่ยว หลอกลวงการซื้อทัวร์และอาชญากรรมต่าง ๆ แต่บางส่วนเห็นว่าอาชญากรรมและความรุนแรงในสังคมไทยไม่น่าจะมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติมากนัก ทุกประเทศในโลกล้วนแต่มีปัญหาเช่นเดียวกัน

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่วนใหญ่เห็นว่าหลังจากเข้ามาเยือนประเทศไทยแล้วเห็นว่า ไม่ได้รู้สึกเป็นกังวลหรือรู้สึกว่าจะไม่ปลอดภัยไปจนถึงรู้สึกปลอดภัยมากในประเทศไทย อาชญากรรมและการใช้ความรุนแรงเกิดขึ้นบ้างในประเทศไทย แต่ไม่รุนแรง และเกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ อยู่เป็นปกติในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา เช่น เหตุการณ์ยิงผู้คนในโรงเรียนหลายครั้งในประเทศสหรัฐอเมริกา ไม่ได้รับผลกระทบจากความไม่ปลอดภัย แม้แต่ในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์ทางการเมือง มีการปฏิบัติการทางทหาร การประท้วงหรือการปิดทำการของภาคส่วนต่าง ๆ ในความเป็นนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติย่อมไม่เลือกหรือมีแผนการเดินทางไปยังพื้นที่ที่เสี่ยงเกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน トラバドイトทำตามสามัญสำนึกและปฏิบัติตามกฎหมาย

จึงเห็นได้ว่าความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นสภาพแวดล้อมหนึ่งที่ทำให้เกิดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Enabling Environment) ซึ่งมีการเชื่อมโยงถึงกันทั่วโลก การ

ติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมก่อให้เกิดการเผยแพร่และแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือความมั่นใจในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว สอดคล้องกับ ภาวิณี เอี่ยมตระกูล และคณะ (2558) ที่ชี้ให้เห็นในงานวิจัยการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางถนนสำหรับการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับข้อมูลในการท่องเที่ยว ด้านการรับรู้สถานการณ์ความปลอดภัยทางถนน ด้านการทำประกันภัยท่องเที่ยว กลุ่มที่มาเที่ยวประเทศไทยเป็นครั้งแรกและกลุ่มที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์ในการท่องเที่ยวล้วนเป็นกลุ่มเสี่ยงพบว่าในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อย แต่ในทางตรงกันข้ามหากเป็นกลุ่มที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นครั้งแรกและวางแผนการเดินทาง จะเตรียมพร้อมด้านการทำประกันภัย รวมถึงกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะ จะเตรียมความพร้อมในส่วนของการทำประกันภัยมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลประวัติของลูกค้ำที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อรวบรวมประวัติของผู้ประสบอุบัติเหตุหรือตกอยู่ในภาวะเสี่ยงอื่น ๆ ให้มีการเฝ้าระวังผู้ประสบเหตุและประสานกับญาติของนักท่องเที่ยวที่ได้รับอุบัติเหตุ ดังนั้นการจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานกับกลุ่มผู้ประกอบการให้เห็นความสำคัญของการทำประกันภัยการท่องเที่ยว การสนับสนุนนโยบายด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการส่งเสริมความปลอดภัยอันเป็นมาตรการที่สำคัญต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยเพื่อความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติและลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ

ผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้เพราะยังไม่มี การประชาสัมพันธ์ถึงการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม และการดำเนินการยังไม่สะท้อนถึงการแก้ไขปัญหาความปลอดภัยอันจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นได้ แต่บางส่วนเห็นว่าความเชื่อมั่นด้านนี้จะยังคงมีมากอยู่เพราะยังคงมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในไทยอย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นทัวร์จีนซึ่งลดน้อยลงเนื่องจากอุบัติเหตุเรือล่มที่ภูเก็ต สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติบางส่วนไม่แน่ใจและไม่ได้เชื่อมั่นมากนัก สิ่งที่เป็นอยู่ไม่ได้สนองตอบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติมากนัก ขณะที่บางส่วนเชื่อมั่นมากต่อมาตรการและระบบความปลอดภัย (เช่น เครื่องตรวจอาวุธ ระบบกล้องตรวจการณ์หรือ CCTV บริการของตำรวจที่พึงพาได้ในการใช้บังคับกฎหมายและกฎระเบียบ) ของประเทศไทยเพื่อช่วยคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติ เห็นได้จากการทำงานและบริการของตำรวจ มีความสามารถในการใช้บังคับกฎหมายที่อยู่ สอดคล้องกับ ทวีศักดิ์ และกระโทก (2556) ในงานวิจัยการยกระดับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากล ชี้ให้เห็นว่าปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย นักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุในประเทศไทยส่วนใหญ่

ประสบปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนในการจัดการต่าง ๆ ตั้งแต่ขณะเกิดเหตุ หลังเกิดเหตุ หรือช่วงเยียวยา ที่มักจะสร้างความยุ่งยากแก่นักท่องเที่ยว ครอบครัวของนักท่องเที่ยวที่เกิดอุบัติเหตุทั้งในด้านความช่วยเหลือ การรักษา การสื่อสาร ค่าใช้จ่าย ค่าชดใช้ การติดตามเรื่องคดีความ เอกสาร ตลอดจนการขอรับความช่วยเหลือในด้านการหาข้อมูลในประเทศไทย ทำให้ผลที่สะท้อนกลับมาจากปัญหาความยุ่งยากคือ การเกิดความไม่พอใจและกลายเป็นข่าวในเชิงลบมากขึ้นกับประเทศไทย ที่เกิดจากการสูญเสียเหล่านั้น ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรให้ครอบครัวไม่เพียงแต่ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่ให้รวมไปถึงความปลอดภัยในการเดินทางด้วย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์นโยบาย ยุทธศาสตร์ และกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยของประเทศไทยและต่างประเทศ

จากข้อมูลการวิจัยเชิงเอกสารนั้น พบว่า ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564) ให้ความสำคัญต่อการสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ทั้งการท่องเที่ยวทางบกและทางน้ำ การยกระดับมาตรฐานด้านการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวทุกคนที่มาเยือนซึ่งเป็นภารกิจที่ทำนายและสร้างการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และกระทรวงฯ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านความปลอดภัยครั้งใหญ่ของประเทศ เพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของประเทศ (สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2561) ซึ่งสอดคล้องตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแนวทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 ยุทธศาสตร์นี้กล่าวถึงเช่นเดียวกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติในเรื่องจุดอ่อนด้านทรัพยากรที่เกื้อหนุนการท่องเที่ยว (Enabling Environment) ในด้านความปลอดภัยและความมั่นคง ยุทธศาสตร์นี้จึงมีมาตรการและแนวทางปฏิบัติในการส่งเสริมและพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560, หน้า ก และ ค) สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นนโยบายและยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พบว่า เมื่อย้อนไปถึงนโยบายรัฐบาลที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติ รัฐบาลชุดปัจจุบัน (ภายใต้การนำของหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)) มีนโยบายให้ความสำคัญกับความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยให้มีการกำหนดมาตรการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวและแก้ปัญหาที่กระทบภาพลักษณ์การท่องเที่ยวประเทศไทย จึงได้มอบหมายให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องบูรณาการดำเนินการเชิงรุกให้ความคุ้มครองดูแลความ

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างทั่วถึง โดยให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2564 ที่ใช้บังคับในปัจจุบัน ซึ่งเห็นได้ว่าเป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขึ้นเพื่อการนำไปปฏิบัติการหรือดำเนินงานของส่วนราชการด้านการท่องเที่ยวที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติและสำหรับหน่วยงานตำรวจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลไกในการบังคับใช้กฎหมายให้สัมฤทธิ์ผลในการเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว แผนพัฒนาการท่องเที่ยวยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทยฉบับต่าง ๆ รวมถึงยุทธศาสตร์ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อยู่บนฐานของกฎหมายและกลไกการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งต่างให้ความสำคัญกับความมั่นคงและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวและคุ้มครองความปลอดภัย ทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวไทย

เมื่อเปรียบเทียบทั้งสองแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เห็นได้ว่าไม่ได้ระบุชัดเจนเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และแผนการคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในส่วนของแผนและระบบบริหารความเสี่ยงและภัยพิบัติที่กระทบต่อภาคการท่องเที่ยว การใช้มาตรการ ข้อควรปฏิบัติ และการบังคับใช้แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว แต่ไม่ได้ระบุเฉพาะเจาะจงไปถึงการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ตามนโยบายรัฐบาลไทยปัจจุบันมีความชัดเจนมากกว่าในส่วนของการจัดทำแผนประกันภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในรูปแบบกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บูรณาการการดำเนินการเชิงรุกให้ความคุ้มครองดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างทั่วถึงตามกฎหมายและกฎระเบียบ

เมื่อพิจารณาถึงแผนและยุทธศาสตร์เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่นต่างก็มุ่งเน้นส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังทั้งในภาพรวมโดยทั่วไปและเป็นการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เฉพาะด้าน มีการกำหนดการประกันภัยของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้า ในส่วนของประเทศจีน แผน 5 ปีพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับที่ 13 (ค.ศ. 2016-2020) มุ่งไปที่การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยการบูรณาการกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ การส่งเสริมนวัตกรรมเพื่อให้เป็นทางเลือกคุณภาพสูงและเฉพาะด้าน ความปลอดภัยทางเกษตรกรรมและด้านอาหาร และประเทศเคียวรัฐออสเตรเลียมีความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในระดับสูง ภาครัฐได้จัดทำ The National Tourism Incident Communication Plan/ NTICP ซึ่ง

เป็นกรอบการบริหารความเสี่ยงหรือแนวปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุวิกฤติหรือความไม่ปลอดภัยระดับประเทศที่กระทบอย่างแรงต่อภาคการท่องเที่ยว และมีการใช้ Tourism Industry Resilience Kit กำหนดให้แต่ละหน่วยงานและคณะทำงานแผนการสนองตอบ (incident response plan) ของตนเองในแต่ละเหตุการณ์ สอดคล้องกับแผนฯ นี้และนโยบายการจัดการความเสี่ยงภัยของเครือรัฐ

จากนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เห็นได้ว่าปัจจุบันทั้งประเทศไทยและต่างประเทศจำเป็นต้องสอดคล้องประสานกันระหว่างนโยบายความมั่นคงปลอดภัยกับนโยบายการท่องเที่ยว ซึ่งส่วนสำคัญเป็นผลมาจากตัวชี้วัดในด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety & Security) ในการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวในระดับสากล สอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.73$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความเชื่อมั่นด้านการบังคับใช้กฎหมาย ($\bar{X} = 3.38, SD = 0.86$) 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 ประเทศไทยจึงควรนำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยกับนโยบายการท่องเที่ยวมาใช้ให้มากขึ้น เพื่อให้ความเชื่อมั่นต่อมาตรการหรือกฎหมายในการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

หลักการและกฎหมายประกันภัย ซึ่งเป็นการบริหารความเสี่ยงด้วยการโอนความเสี่ยงไปให้ผู้รับประกันภัยเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ทุกกลุ่มโดยครอบคลุมกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มที่เดินทางด้วยตนเอง (FIT) และให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพิจารณาจากผู้เดินทางและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าเมืองมาในประเทศไทย ได้แก่ กลุ่ม Fit กลุ่มกรุ๊ปทัวร์ กลุ่มคนต่างชาติที่ต้องวีซ่าก่อนเข้าเมือง กลุ่มคนต่างชาติที่ได้รับยกเว้นวีซ่า กลุ่มคนต่างชาติที่ขอรับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง (visa on arrival) โดยอาจมีความเป็นไปได้ใน 2 แนวทางคือ (1) แนวทางการกำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่มต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือประกันสุขภาพการเดินทางก่อนเข้าเมือง/เข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของไทย ซึ่งแนวทางเป็นไปในลักษณะเดียวกับประเทศทั้งในและนอกกลุ่มประเทศเชงเก้น (Schengen area) ในทวีปยุโรป (ประมาณ 20 ประเทศ) ที่มีกฎหมาย กฎระเบียบบังคับให้ต้องทำประกันภัยการเดินทางซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์ของการขอวีซ่า (ตรวจลงตรา) เพื่อเข้าประเทศ ทั้งความปลอดภัยมากขึ้นในการเดินทางและการท่องเที่ยวในต่างประเทศและลดภาระทางการเงินของภาครัฐในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลด้วยอุบัติเหตุหรือประสบภัย

ต่าง ๆ รวมทั้งไม่ให้เป็นภาระของกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นภาระงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุขปีละกว่า 200 ล้านบาท สำหรับค่ารักษาพยาบาลของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไม่ได้ซื้อประกันเอาไว้ (มนต์ชัย วงษ์กิตติไกรวัล, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งจากนักท่องเที่ยวต่างชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เห็นด้วยที่จะให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมีการทำประกันภัยก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อลดภาระให้กับประเทศไทย และช่วยคุ้มครองนักท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ ดังเช่นประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประเทศเซงเก้นที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณในข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัยซึ่งระบุในแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามไว้ว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวควรให้ทำประกันภัย การประกันภัยแก่นักท่องเที่ยวถือว่าเป็นที่ที่ดีที่สุด นักท่องเที่ยวทุกคนได้รับความคุ้มครองโดยอัตโนมัติกับหน่วยงานของรัฐ แนะนำให้นักท่องเที่ยวทำประกันภัย บังคับให้นักท่องเที่ยวทำประกันเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และสอดคล้องกับ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (2559) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า โครงสร้างการพัฒนาการท่องเที่ยวตามพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 ค่อนข้างรัดกุมและตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ดีอยู่แล้ว แต่ในอดีตไม่ได้ถูกนำขึ้นมาใช้ รวมถึงยังมีข้อขัดข้องบางประการ แนวทางการปฏิรูปจึงมุ่งที่จะผลักดันให้กลไกตามกฎหมายฉบับนี้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ มากกว่าที่จะปรับเปลี่ยนโครงสร้างของภาคท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนไปทั้งหมด ในการปฏิรูปด้านการบริการการท่องเที่ยวควรมีมาตรฐานด้านความปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ความปลอดภัยจากอาชญากรรมเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน การฉ้อโกงนักท่องเที่ยว ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุบนท้องถนน ควรมีระบบป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ นอกจากนี้ให้มีการเสริมบทบาทหรือยกระดับกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยให้มีรายได้ที่มั่นคง และเพียงพอต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ โดยพิจารณาวิธีการจัดสรรให้มีแหล่งรายได้เพิ่มเติมให้มีแหล่งรายได้ที่ผูกพันกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับให้สามารถใช้เงินกองทุนได้สะดวกและตรงตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งมีการตรวจสอบ ประเมินผล และจัดลำดับความสำคัญในการใช้เงินด้วย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย

จากความเป็นไปได้ที่ชี้ให้เห็นใน 2 แนวทางคือ (1) แนวทางการกำหนดบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกกลุ่มต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางหรือประกันสุขภาพการเดินทางก่อนเข้าเมือง/เข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของไทย เมื่อได้วิเคราะห์กฎหมายข้างต้นแล้วเห็นว่า มีความเป็นไปได้ในแนวทางนี้โดยการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551

อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติเป็นเรื่องยากเพราะมีคนเข้าเมืองหลายหลายกลุ่มและวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2561) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ปัจจุบันสถานพยาบาลภาครัฐในจังหวัดท่องเที่ยวชั้นนำประสบปัญหาการเรียกเก็บเงินจากการรักษาพยาบาลให้กับชาวต่างชาติ จนกลายเป็นหนี้สูญเนื่องจากผู้ป่วยชาวต่างชาติไม่สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเองและไม่มีประกันสุขภาพ หรือบางส่วนเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ จึงได้มีการจัดทำคู่มือการจัดเก็บค่ารักษาพยาบาลชาวต่างชาติสำหรับสถานพยาบาลภาครัฐ (Claim Center) เพื่อให้สถานพยาบาลต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิของผู้ป่วยชาวต่างชาติได้อย่างครบถ้วน รวมทั้งมีแนวทางในการจัดทำบัญชี blacklist ลูกหนี้ การเจรจาให้ชดใช้เงินคืน การผลักดันกฎหมายข้อประกันภัย

ส่วนแนวทางที่ (2) แนวทางให้ภาครัฐทำประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันภัยอื่นในรูปแบบหรือแผนคุ้มครองที่เหมาะสม โดยกำหนดให้นำเงินส่วนหนึ่งจากกองทุนพัฒนาการท่องเที่ยวไทย และอีกส่วนหนึ่งจากกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติไปจ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยสำหรับกรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมต่อการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดีขึ้น โดยกำหนดให้มีการเรียกเก็บเงินจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศ ซึ่งต้องอาศัยการประสานงานด้านนโยบายและการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงคมนาคม สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามแนวทางมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56, SD = 0.70$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย การดูแลความสงบเรียบร้อยในประเทศไทยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.60, SD = 0.88$) การสนับสนุนมาตรการจัดการความปลอดภัยในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.57, SD = 0.90$) การแก้ไขปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.57, SD = 1.00$) มาตรการทางกฎหมายในการให้นักท่องเที่ยวทุกรายทำประกันภัยตามที่กำหนดก่อนการอนุญาตเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ($\bar{X} = 3.55, SD = 0.86$) การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.55, SD = 0.91$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และการจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยใช้งบประมาณของประเทศไทย ($\bar{X} = 3.35, SD = 0.92$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ อันเป็นการยืนยันว่าประชาชนเห็นด้วยในการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในการให้นักท่องเที่ยวทุกรายทำประกันภัยตามที่กำหนดก่อนการอนุญาตเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และไม่เห็นด้วยที่มีการจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยใช้งบประมาณของประเทศไทยจึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น จึงควรยกเลิกกองทุนฯ นี้

และบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในการให้นักท่องเที่ยวทุกรายทำประกันภัยตามที่กำหนดก่อนการอนุญาตเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยแทน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เห็นด้วยในมาตรการทางกฎหมายในการให้นักท่องเที่ยวทุกรายทำประกันภัยตามที่กำหนดก่อนการอนุญาตเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และสอดคล้องกับการสนทนากลุ่มเช่นกัน

สรุปข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

ในส่วน of ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการประกันภัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551

(1) ให้เพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (มาตรา 10) ในการกำหนดยุทธศาสตร์ และมาตรการการบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วยการทำประกันภัยที่คุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งควรปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติและยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และ

(2) เพิ่มเติมให้มีมาตรการจ่ายเบี้ยประกันภัยจากเงินกองทุนและเงินที่เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมือง/เข้าประเทศไทยเพื่อทำประกันภัยกับผู้รับประกันภัย ซึ่งอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด

(3) ขยายขอบเขตวัตถุประสงค์ของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยตามมาตรา 22 ให้รวมถึงการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว (หมายถึง นักท่องเที่ยวไทย) และการจัดให้มีการประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ

(4) กำหนดเงินที่เรียกเก็บจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าเมืองเพื่อการประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นที่มาของเงินและทรัพย์สินของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยตามมาตรา 23 ควรกำหนดให้มีการเรียกเก็บเงินที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจากคนต่างชาติที่ถือวีซ่านักท่องเที่ยว หรือได้รับยกเว้นวีซ่าซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว

(5) ออกหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในอนุบัญญัติที่เหมาะสมให้นำเงินส่วนหนึ่งของกองทุนนี้ไปจ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยในการทำประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางหรือประกันภัยเฉพาะที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหลาย

2) ออกกฎระเบียบเฉพาะโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในรูปแบบของประกาศ (คปภ.) หลักเกณฑ์ ขั้นตอนหรือวิธีการ และเงื่อนไขในการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนกรณีประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3) ให้อุบลเลิกกองทุนช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นไปตามหลักเกณฑ์การอุบลเลิกหรือควมรวมในพระราชบัญญัติการบริหารทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2558

4) ส่งเสริมการประกันภัยภาคสมัครใจสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้ในการออกมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยว พร้อมกับบรรณรงค์และประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการขายร่วมกับภาคเอกชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การรับรู้และความพึงพอใจต่อการเรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อการทำประกันภัยคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2) ประเมินผลการใช้มาตรการของภาครัฐในการทำประกันภัยคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อภาคการท่องเที่ยวและธุรกิจประกันภัย

3) มาตรการทางกฎหมายของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยต่อการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวชาวไทย

4) มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับกองทุนช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติในการคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยว