

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว

ชยุต แสงจันทร์กุล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

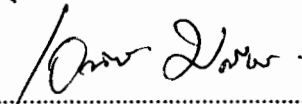
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2554


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

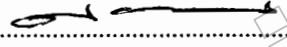
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ชยุต แสนจันทร์กุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม ของมหาวิทยาลัยบูรพา
ได้


คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร)

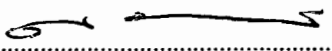
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พันตำรวจเอก ดร. ปกรณ์ มณีปกรณ์)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม ของมหาวิทยาลัย
บูรพา


.....คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์)

วันที่ 29 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พันตำรวจเอก ดร. ปกรณ์ มณีปกรณ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ สาขาวิชาการบริหารงาน ยุติธรรมและสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความ กรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดร.เสกสรร นาควงศ์ ที่ได้ให้การสนับสนุน ส่งเสริมแนะนำการศึกษาในครั้งนี้ รวมถึงผู้ที่ข้าพเจ้ามิได้เอ่ยนามใน ที่นี้ อีกทั้ง ขอขอบคุณประชากรกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ เข้าใจและห่วงใยตลอดมา

ชยุต แสนจันทร์กุล

52920370: สาขาวิชา: การบริหารงานยุติธรรมและสังคม; ร.ม. (การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)

คำสำคัญ : ผลกระทบ/ การท่องเที่ยว/ เมืองพัทยา/ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว

ชยุต แสนจันทร์กุล: ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว (FACTORS AFFECTING PATTAYA TOURISM INDUSTRY IN THE OPINIONS OF TOURISM ENTREPRENEURS) คณะกรรมการการควบคุมงานนิพนธ์: เอกวิทย์ มณีธร, ร.ค., สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, Ph.D., 94 หน้า. ปี พ.ศ. 2554.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในทัศนะของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ได้แก่ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ปัจจัยด้านผู้ประกอบการการท่องเที่ยว 2. เพื่อศึกษาหามาตรการ การแก้ไขปัญหาและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ t-Test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็น มีรายได้ระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท มีระยะเวลาประกอบธุรกิจ ระยะเวลา 5 – 10 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผู้ประกอบการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพ การศึกษา ศาสนา รายได้ และระยะเวลาประกอบกิจการการท่องเที่ยว กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานในการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	5
2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความหมายของการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	6
ประเภทธุรกิจของการท่องเที่ยว.....	9
ความสำคัญของการท่องเที่ยว.....	11
กรรกำกับดูแลกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย.....	14
ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	53
ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสภาพลักษณะการท่องเที่ยว เมืองพัทยา ด้านผู้ประกอบการการท่องเที่ยวปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการ การท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว	57
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	62
5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการวิจัย	77
อภิปรายผลการวิจัย	79
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	83
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	83
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	88
ประวัติย่อของผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	54
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	54
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	55
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามศาสนา	56
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	56
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ	57
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน	57
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ	58
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง	59
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	60
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยว.....	61
13 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	62
14 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	62
15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการ LSD Test.....	63
16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านการเมือง ด้วยวิธีการ LSD Test.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้วยวิธีการ LSD Test.....	64
18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านผู้ประกอบกิจการ ด้วยวิธีการ LSD Test	64
19 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	65
20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการ LSD Test.....	65
21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test	66
22 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.....	66
23 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการ LSD Test.....	67
24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง ด้วยวิธีการ LSD Test.....	68
25 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้วยวิธีการ LSD Test	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
35	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test	73
36	เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	74
37	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการ LSD Test.....	74
38	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง ด้วยวิธีการ LSD Test.....	75
39	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test.....	75
40	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test	76
41	ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย.....	74

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันได้มีกาจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ซึ่งได้นำหลักการของ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” และแนวคิด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มาเป็นกรอบในการพัฒนา มาเป็นหลักในการปฏิบัติและพัฒนาประเทศไทยสู่สังคมที่มีความสุขอย่างยั่งยืน โดยได้ปรับโครงสร้างภาคบริการให้เป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศด้วยการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยให้เป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมของภูมิภาครวมทั้งพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นรายได้เข้าประเทศอีกทางหนึ่ง

สถานการณ์ความไม่แน่นอนของโลกทั้งจากผู้ก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ และการปรับตัวขึ้นของราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่สูงขึ้น ตลอดจนความไม่แน่นอนทั้งในด้านเศรษฐกิจและการเมืองของหลายประเทศล้วนแต่เป็นปัจจัยลบต่อการท่องเที่ยวแต่แนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ พ.ศ. 2538 - 2549 จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกเพิ่มขึ้นจาก 565 ล้านคน เป็น 842 ล้านคน หรือเพิ่มเป็นร้อยละ 50 ในระยะเวลา 11 ปี จากการศึกษาขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) ประมาณการณ์ว่าภายในปี 2563 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวถึง 1,561 ล้านคน มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 4.1 ต่อปี ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีแนวโน้มการเติบโตสูงกว่าพื้นที่อื่น ๆ โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยประมาณ ร้อยละ 6.5 ต่อปี รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวของภูมิภาคนี้ เป็นการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนบนชายหาดทรายชายทะเลเป็นหลัก รองลงมา คือ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมผสมผสานการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ และประเทศจีนและญี่ปุ่นจะทวีความสำคัญมากขึ้นในฐานะแม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าสู่ภูมิภาค อีกทั้งเป็นตลาดส่งออกนักท่องเที่ยวที่สำคัญทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก นอกจากนี้กลุ่มตลาดใหม่ในภูมิภาคที่จะมีบทบาทเพิ่มขึ้น คือ เกาหลีใต้ ฮ่องกง อินเดีย ภูมิภาคยุโรปยังคงไว้ซึ่งบทบาทและความสำคัญต่อเวทีท่องเที่ยวโลก แม้ว่าแนวโน้มอัตราการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวในภูมิภาคยุโรป (ร้อยละ 3) ยังคงต่ำกว่าอัตราเฉลี่ยของทุกพื้นที่ แต่ภูมิภาคนี้ยังคงมีฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และเป็นผู้ส่งออกนักท่องเที่ยวที่สำคัญด้วยสภาพความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายภายในภูมิภาคยุโรป การเดินทางของนักท่องเที่ยวยุโรปส่วนใหญ่จึงยังคงอยู่ภายในภูมิภาคของตนเป็นหลัก แต่ด้วยสภาพภูมิอากาศที่มีฤดูหนาวค่อนข้างยาวนาน ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวประเภททะเล (Sea Sun Sand) จึงเป็นความต้องการหลักสำหรับการเดินทางเพื่อพักผ่อน

ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวยุโรป โดยเฉพาะเยอรมัน อังกฤษ ฝรั่งเศส และสแกนดิเนเวีย นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มตลาดใหม่ คือ ยุโรปตะวันออกจะเริ่มทวีบทบาทสำคัญในการส่งออกนักท่องเที่ยวด้วย เช่นกัน อเมริกาเป็นภูมิภาคหลักแห่งเดียวที่มีแนวโน้มการเติบโตค่อนข้างสูงในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โดยมีอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 4 (พ.ศ. 2547 - 2563) เกิดจากการขยายตัวของการเดินทางระยะไกล (Long - haul Tourism) จากภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกที่เพิ่มขึ้น ประเทศสหรัฐฯ ยังคงเป็นผู้ส่งออก นักท่องเที่ยวที่สำคัญและในอนาคตมีการคาดการณ์ว่าประเทศแคนาดาจะเริ่มเข้ามามีบทบาทในการ ส่งออกนักท่องเที่ยวระยะไกลเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการเดินทางมายังจีนและฮ่องกงหลังจากการย้ายถิ่น จำนวนมากของประชากรฮ่องกงไปยังแคนาดาในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาสถานการณ์และแนวโน้ม ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อความสำเร็จในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีส่วนสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยสามารถติดอันดับในการเป็น 1 ใน 20 พื้นที่ท่องเที่ยวหลักของโลก นอกจากนี้หากเปรียบเทียบกับคู่แข่งเฉพาะในภูมิภาคเอเชียและ แปซิฟิกในด้านของจำนวนนักท่องเที่ยว ประเทศไทยเป็นรองเฉพาะจีน ฮ่องกง และมาเลเซีย เท่านั้น สำหรับรายได้จากการท่องเที่ยวที่นั่น ประเทศไทยเป็นรองเฉพาะจีนและออสเตรเลีย โดยใน พ.ศ. 2540 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย จำนวน 7.22 ล้านคน และเพิ่มขึ้นเป็น 13.82 ล้านคน ใน พ.ศ. 2549 เมื่อพิจารณารายจ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติในรูปของเงินบาท จะพบว่าในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินเพิ่มขึ้นน้อยมาก โดยใน พ.ศ. 2540 นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยวเฉลี่ยวันละ 3,671.87 บาท ในขณะที่ พ.ศ. 2548 นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้จ่ายเฉลี่ยเพียงวันละ 3,890.13 บาท หรือรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อวัน สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับจำนวน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แต่มีอัตราการเติบโตที่น้อยกว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยใน พ.ศ. 2540 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 52.05 ล้านคน และเพิ่มขึ้นเป็น 79.53 ล้านคนใน พ.ศ. 2549 หรือมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 50 ของนักท่องเที่ยวใน พ.ศ. 2540 ขณะที่รายได้ จากการท่องเที่ยวใน พ.ศ. 2540 มีจำนวน 180,388 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นเป็น 334,716 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2549 หรือมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 85 ของนักท่องเที่ยวใน พ.ศ. 2540 การท่องเที่ยว เมืองพัทยาในรอบปีที่ผ่านมา แม้ว่าประเทศไทยจะประสบกับปัญหาการชุมนุมทางการเมืองและ การประกาศใช้ พ.ร.ก. ฉุกเฉิน ในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศ เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ เชียงราย ชลบุรี เป็นต้น จนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างรุนแรง แต่อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวเมืองพัทยาและ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมทั้งภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต่างก็พยายามกระตุ้น ส่งเสริมและ เผยแพร่ภาพลักษณ์ของประเทศไทยให้ทั่วโลกได้รับทราบ เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัย

ให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางกลับเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกครั้ง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553)

ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพราะเป็นหัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ ในการที่จะนำเงินเข้าสู่ประเทศจากการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศ ในการที่จะนำเงินเข้าสู่ประเทศจากการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศ และชาวไทยในประเทศ และนำมาปรับปรุงแก้ไขผลกระทบต่อผู้ประกอบการในการบริการ หรือดูแลนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสมดุล และเป็นที่ยั่งยืน

การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในรอบปีที่ผ่านมา แม้ว่าประเทศไทยจะประสบกับปัญหาการชุมนุมทางการเมืองและการประกาศใช้ พ.ร.ก. ฉุกเฉิน ในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศ เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ เชียงราย ชลบุรี เป็นต้น จนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างรุนแรง แต่อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวเมืองพัทยา และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมทั้งภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต่างก็พยายามกระตุ้น ส่งเสริมและเผยแพร่ภาพลักษณ์ของประเทศให้ทั่วโลกได้รับทราบ เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางกลับเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกครั้ง

ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพราะเป็นหัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ ในการที่จะนำเงินเข้าสู่ประเทศจากการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศ และชาวไทยในประเทศ และนำมาปรับปรุงแก้ไขผลกระทบต่อผู้ประกอบการในการบริการ หรือดูแลนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสมดุล และเป็นที่ยั่งยืนในต่อนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

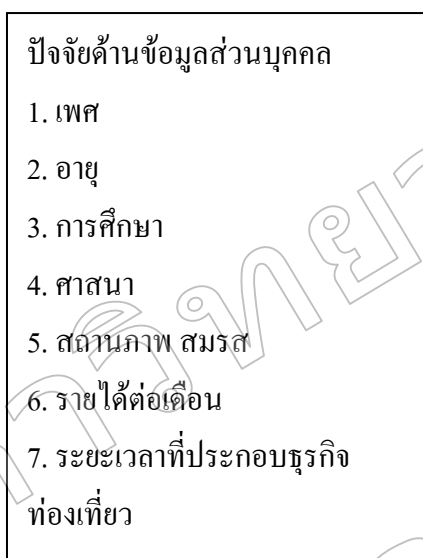
1. เพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในทัศนะของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ได้แก่ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ปัจจัยด้านผู้ประกอบการการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาหามาตรการ การแก้ไขปัญหาและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานในการวิจัย

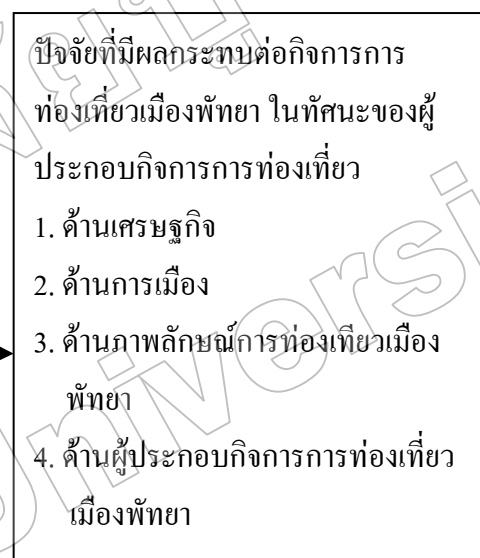
ผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มี เพศ อายุ การศึกษา ศาสนา สถานภาพ สมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวแตกต่างกัน รับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประกอบกิจการ การท่องเที่ยวแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบปัญหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว
2. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. สร้างภาพลักษณ์ ของการท่องเที่ยว ในประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและนานาชาติ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวเมืองพัทยา รวมทั้งสิ้น 400 คน

นิยามศัพท์ในการศึกษา

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลที่กระทำต่อสิ่งอื่น เพื่อให้เกิดผลประการใดประการหนึ่ง

เพศ หมายถึง ลักษณะความแตกต่าง ทางด้านร่างกาย และจิตใจระหว่างบุคคล ได้แก่ ความเป็นเพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง จำนวนที่บอกถึงความแตกต่าง ทางด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ สถานภาพสมรส หมายถึง ลักษณะทางความสัมพันธ์ทางการสมรส ของกลุ่มบุคคล ได้แก่ โสด แต่งงาน หม้าย หย่า ฯลฯ

ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา หมายถึง จำนวนเวลานับเป็นจำนวนปี เต็ม ที่เริ่มต้นเข้ามาประกอบธุรกิจ การท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ความรู้สึกไม่มั่นใจในความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือความเล็งต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ของนักท่องเที่ยว ในขณะที่พำนักอยู่ในเขตท่องเที่ยวเมืองพัทยา

นักท่องเที่ยว หมายถึง ชาวต่างชาติ หรือชาวไทย ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา

ผู้ประกอบการ หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ การจำหน่ายสินค้า และบริการแก่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม และสถานที่พัก ธุรกิจภัตตาคาร ธุรกิจขายของที่ระลึก ให้กับนักท่องเที่ยวตลอดจน ร้านค้า และสถานบริการต่าง ๆ ซึ่งจัดไว้เพื่อให้บริการ และจำหน่ายสินค้าให้แก่ นักท่องเที่ยว

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องมาตรการในการกำกับดูแล การดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อ
กิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการ
กำหนดกรอบวิจัยของการศึกษานี้ และเป็นข้อมูลประกอบการสรุปและอภิปรายผลของการศึกษาขอ
เสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

ความหมายของการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว
ประเภทธุรกิจของการท่องเที่ยว
ความสำคัญของการท่องเที่ยว
การกำกับดูแลกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย
ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว

การเดินทางเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ตั้งแต่ครั้งอดีต มนุษย์เดินทางด้วย
วัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน บางคนเดินทางเพื่อแสวงหาภูมิทัศน์ใหม่ ให้กับครอบครัว บางคนกลับ
เดินทางเพื่อครอบครัวของคนอื่น และแสวงหาความมั่งคั่ง ร่ำรวยให้กับตนเอง บางคนก็ชอบ
เดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ สร้างความตื่นตาตื่นใจกับสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่เคยพบเห็น วรรณคดี
ของทุกอารยธรรมมักมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเดินทางไปในโลกกว้างของตัวเอง พรรณนาให้เห็นถึง
ความยากลำบากของวีรบุรุษ ซึ่งผจญภัยไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างที่ตั้งใจไว้ในชีวิต บางเรื่องก็
พรรณนาถึงความงดงามรวมเทพนิยายของดินแดนอันไกลโพ้น เรื่องราวเหล่านั้นคือส่วนกระตุ้น
จินตนาการของมนุษย์และเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์ออกเดินทางไปยังดินแดนอื่นที่ไม่ใช่ถิ่นกำเนิด
ของตนเอง

ในบรรดาการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กันนั้น การเดินทางเพื่อ “ท่องเที่ยว” จัดได้
ว่าเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นช้ากว่าอย่างอื่น การท่องเที่ยวกลายเป็นธุรกิจที่เฟื่องฟูขึ้นมาเมื่อราวครึ่ง
ศตวรรษมานี้เอง คงจะเห็นได้จากมีการให้คำนิยามของ “ท่องเที่ยว” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ท่องเที่ยว” หมายความว่า “การไปไหน ๆ เพื่อความเพลิดเพลินตามสบาย เพื่อหาความสนุกสนานเพลิดเพลินตามที่ต่าง ๆ ”

Longman Dictionary of Contemporary English (2001) ก็ให้ความหมายของคำว่า “ท่องเที่ยว” หรือ “Tour” ว่า “a trip taken for pleasure in which you visit several places in a country area etc.” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยได้ความว่า “การเดินทางเพื่อสร้างความสนุกสนานหรือสบายใจ โดยมีการเดินทางไปหลายพื้นที่ในประเทศ”

การท่องเที่ยวจึงมีความหมายครอบคลุมถึงการที่บุคคลเดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนาน หรือเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ และการเดินทางลักษณะนี้จะต้องมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เป็นเหตุให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ การสร้างงานและความเป็นอยู่ของคนไทยมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางการแข่งขันที่สูงของประเทศเพื่อนบ้าน สิ่งที่ต้องกระทำคือ พยายามปรับปรุงสินค้า การท่องเที่ยวของไทย คือ แหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว การจัดการที่ดีของภาครัฐเอกชน และชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งให้บริการที่มีคุณภาพสูงจากธุรกิจท่องเที่ยว

ในระยะเวลาที่ผ่านมา ปัญหาต่าง ๆ ที่วัฒนธรรมบริโภคนิยม และการพัฒนาเศรษฐกิจด้านเดียวสร้างขึ้นช่วงเศรษฐกิจก้าวกระโดดได้เริ่มเผยโฉมชัดเจนขึ้น หลายฝ่ายเรียกร้องให้มีการทบทวนบทเรียนการพัฒนาที่ผ่านมา เริ่มมีเสียงเรียกร้องให้มีการปรับเปลี่ยนในส่วนของพัฒนาการด้านการท่องเที่ยวก็เช่นกัน หลายฝ่ายรวมถึงภาครัฐเองก็ต้องการให้มีการปรับตัวของแนวความคิดในการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับกระแสการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Tourism Development) ซึ่งเป็นการพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบัน โดยที่มีการป้องกันและสงวนรักษาโอกาสต่างๆ ของอนุชนรุ่นหลังด้วย การท่องเที่ยวนี้มีความหมายถึง การจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจสังคม และความงามทางสุนทรียภาพ ในขณะที่สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศด้วย (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2550)

ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ด้วยเหตุที่การท่องเที่ยวได้มีการพัฒนาขึ้นมาอย่างเป็นระบบ สาเหตุสำคัญมาจากการเป็นแหล่งรายได้สำคัญ ทำให้ชุมชนเห็นความสำคัญและพยายามพัฒนาการท่องเที่ยวจากระดับครัวเรือนมาสู่ระดับชุมชน สังคม และระดับประเทศ จนในปัจจุบันการท่องเที่ยวได้สร้างรายได้อย่างมหาศาลให้แก่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และมีการพัฒนาจนได้รับการยอมรับว่าเป็นอุตสาหกรรมประเภทหนึ่ง นอกจากนี้ยังเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตเร็วที่สุดในโลกอุตสาหกรรม

หนึ่งในช่วง 5 ทศวรรษก่อนวิกฤตการณ์การร้าย 9 - 11 ในประเทศไทยได้มีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาให้เป็นหน่วยงานสำคัญ เพื่อรองรับภารกิจด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพที่ยั่งยืน และเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศต่อไป

อุตสาหกรรมความหมายตามพจนานุกรมไทย คือ การประกอบธุรกิจที่ขนาดใหญ่ที่ต้องใช้แรงงานและทุนมาก แต่ในปัจจุบันนี้มีความหมายมากไปกว่านั้น คืออุตสาหกรรมหมายถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมีระบบ ด้านการพาณิชย์หรือการผลิตสาขาใดสาขาหนึ่ง ซึ่งมีองค์ประกอบของการจัดการในอุตสาหกรรม 3 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต กระบวนการผลิต และผลผลิตที่ได้รับ

เมื่อมาพิจารณาความหมายในมิติของการท่องเที่ยว จึงมีการมองอย่างเป็นระบบในมิติทางสังคมและเศรษฐกิจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของ “อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” (Tourism Industry) หมายถึง ธุรกิจท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัยแรงงาน และการลงทุนสูงใช้เทคนิควิชาการเฉพาะมีการวางแผน การจัดองค์กร การควบคุม และการตลาด และการครอบคลุมธุรกิจหลายประเภททั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง และ โดยอ้อม ซึ่งจำเป็นต้องใช้องค์ประกอบของการจัดการ ในอุตสาหกรรมใกล้เคียง (นิศา ชัชกุล, 2551, หน้า 6)

สำหรับคำจำกัดความของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 (ราชกิจจานุเบกษา, 2522) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทนและหมายความรวมถึง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการขายของที่ระลึก หรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการกีฬา สำหรับนักท่องเที่ยว และการดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินการอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักจูง หรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว ตลอดจนมีการควบคุมกำกับดูแล ให้ผู้ดำเนินธุรกิจดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้อย่างหนึ่ง และตามระบบเศรษฐกิจ แบบทุนนิยมรัฐบาลต้องเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันดำเนินธุรกิจดังกล่าว อย่างเสรี ภายใต้การควบคุมกำกับดูแล เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกประการ

ความหมายของธุรกิจการท่องเที่ยว

เมื่อมองภาพรวมของการท่องเที่ยวในกรอบความหมายของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้ว การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่บุคคลเกี่ยวข้องหลายประเภท ตั้งแต่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผู้ควบคุมกำกับ ดูแลทั้งทางตรงและทางอ้อม

ธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Business) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บริการด้านการเดินทาง บริการด้านการอาหารและพักรวมและการบริการด้านการนำเที่ยวซึ่งเป็นการดำเนินการโดยหวังผลกำไร (นิศา ชัชกุล, 2551, หน้า5)

ธุรกิจท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีผลต่อเศรษฐกิจอื่น ๆ ทำให้เกิดธุรกิจอื่น ๆ มากมาย เช่น ธุรกิจพักรวม ธุรกิจด้านภัตตาคาร ผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ เป็นต้น

จี และมาเกนส์ (Gee & Makens, 1984, p. 14) ได้อธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ ครอบคลุมถึงธุรกิจดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น สายการบิน โรงแรมและที่พัก การขนส่งภาคพื้นดิน บริษัทนำเที่ยว ภัตตาคาร และร้านค้าปลีกต่าง ๆ

2. ธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยวหรือมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่าง ๆ เช่น บริษัทจัดนำเที่ยว หรือผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการนำเที่ยว บุคลากร ฝ่ายบริหารในธุรกิจโรงแรม และบริษัทที่ทำกรวิจัยหรือวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว สถาบันการเงิน บริษัทก่อสร้าง สถาบันการศึกษาและฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาการท่องเที่ยวอื่น ๆ

3. หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผนอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว สถาบันการเงิน บริษัทก่อสร้าง สถาบันการศึกษาและฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาการท่องเที่ยวอื่น ๆ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความหมายครอบคลุมถึงการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการอาหารหรือบริการจัดหาวัตถุดิบ ตลอดจนผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลกิจการข้างต้น อุตสาหกรรมนี้จึงเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือนิติบุคคล ตลอดจนองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมาก ตั้งแต่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว บุคคลที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว หรือพัฒนาด้านบุคลากร ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐที่เข้ามากำกับดูแลกิจการการท่องเที่ยว การกำหนดมาตรการเพื่อมากำกับดูแลธุรกิจการท่องเที่ยวที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว จำเป็นต้องพิจารณารถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกประเภทข้างต้น เพราะภาคส่วนต่างเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ประเภทธุรกิจของการท่องเที่ยว

ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินธุรกิจให้บริการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว อันจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ โดยหวังได้รับผลกำไรจาก

การดำเนินธุรกิจเป็นสิ่งตอบแทน นอกจากนี้ในบางโอกาสธุรกิจท่องเที่ยวในตัวเองก็เป็นตัวดึงดูดใจให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวได้ ธุรกิจการท่องเที่ยวประกอบด้วย 5 ธุรกิจด้วยกัน คือ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, หน้า 200 - 201)

1. ธุรกิจการขนส่ง หมายถึง การประกอบธุรกิจให้บริการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวจากที่อยู่อาศัยประจำไปยังแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางที่ต้องการของนักท่องเที่ยวด้วยอุปกรณ์การขนส่งหรือยานพาหนะ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย เราอาจแบ่งธุรกิจการขนส่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ 1. ธุรกิจการขนส่งด้วยรถยนต์ 2. ธุรกิจการขนส่งด้วยทางรถไฟ 3. ธุรกิจการขนส่งด้วยเรือ และ 4. ธุรกิจการขนส่งด้วยเครื่องบิน สำหรับธุรกิจการขนส่งในประเทศไทยนั้นมีครบทั้งสี่ประเภทที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวและขนส่งนักท่องเที่ยวไปได้ทั่วประเทศไทย

2. ธุรกิจที่พัก หมายถึงการประกอบธุรกิจให้บริการด้านที่พักค้างคืนชั่วคราว แก่นักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถพักผ่อนหลับนอนในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย และปลอดภัย เราอาจแบ่งธุรกิจที่พักออกเป็น 11 ประเภทคือ 1. ธุรกิจโรงแรม 2. ธุรกิจโมเต็ล 3. ธุรกิจเรือนแรม หรือเพ็นชัน หรือบอร์ดดิ้งเฮาส์ 4. ธุรกิจบ้านพักในบ้าน หรือในฟาร์ม 5. ธุรกิจบังกะโล หรือกระท่อม หรือเรือนที่ศนาจร 6. ธุรกิจห้องชุด หรืออพาร์ทเมนต์ 7. ธุรกิจหอพัก 8. ธุรกิจหมู่บ้านตากอากาศ 9. ธุรกิจที่ตั้งแคมป์ 10. ธุรกิจห้องพักร่วมอาหารเช้า และ 11. ธุรกิจแบบบ้าน

3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง ซึ่งธุรกิจอาหาร หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการด้านอาหาร และเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว สามารถแบ่งธุรกิจอาหารออกได้เป็น 7 ประเภท คือ 1. ธุรกิจอาหารจานด่วน 2. ธุรกิจอาหารสำเร็จรูปเดลิเวอรี่ 3. ธุรกิจอาหารบุฟเฟต์ 4. ธุรกิจค็อกฟีช็อป 5. ธุรกิจคาเฟ่ที่เรียข 6. ธุรกิจอาหารกูมด์ และ 7. ธุรกิจอาหารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ ส่วนธุรกิจบันเทิง หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการด้านความเบิกบานรื่นเริงใจแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนาน เช่น บาร์ ไนต์คลับ คาบาเร่ สถานอาบอบนวด สถานนวดแผนโบราณ โรงภาพยนตร์ โรงละคร โรงงิ้ว ศูนย์วัฒนธรรม ศูนย์สังคีต สนามมวย สนามแข่งรถ สนามแข่งม้า เป็นต้น

4. ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจให้บริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ที่ศนาจร และมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยว สามารถแบ่งธุรกิจนำเที่ยวตามสากลได้ 3 ประเภท คือ 1. ธุรกิจนำเที่ยวประเทศนำเที่ยวในประเทศ 2. ธุรกิจประเภทนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวในประเทศไทย และ 3. ธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปเที่ยวยังต่างประเทศ

5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าใด ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อและนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน ไม่ว่าจะด้วยความมุ่งหมายเพื่อใช้สอยเองในชีวิตประจำวัน หรือเพื่อเป็นที่ระลึกเก็บไว้เตือนใจถึงถิ่นที่เคยเยือน หรือเพื่อเป็นของฝากญาติมิตร ซึ่งอาจแบ่งธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกของไทยออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ 1. การแบ่งประเภทจากจุดประสงค์ในการสร้าง 2. การแบ่งประเภทจากวัสดุและเทคนิควิธีการสร้าง 3. การแบ่งประเภทจากรูปลักษณะที่ปรากฏ และ 4. การแบ่งประเภทจากคุณค่าแห่งการนำไปใช้

ธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีอยู่อย่างหลากหลาย และกระจายอยู่ตามเมืองท่องเที่ยว นับว่าเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สำหรับรูปแบบก็มีความแตกต่างกันตามสถานการณ์และการตลาดของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง นับว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นส่วนที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงด้านการให้การต้อนรับ การเดินทาง การพักอาศัย เริ่มตั้งแต่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จนกระทั่งเดินทางออกนอกประเทศ จึงเป็นแหล่งของการเกิดปัญหาการปฏิบัติที่ขาดความยุติธรรมหรือไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยว หากผู้ดำเนินกิจการหรือผู้ให้บริการเหล่านี้ไม่มีความรับผิดชอบไม่คำนึงถึงความยุติธรรมหรือเลือกปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว มุ่งเน้นแต่การแสวงหากำไรหรือผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยวมากเกินไป

นอกจากนี้ธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีอยู่ประเภทนั้น จะบางประเภทต่างก็มีกฎหมายเฉพาะด้านในการกำกับดูแล เช่น ธุรกิจอาหารและบันเทิง จะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานบริการเข้ามากำกับดูแล และควบคุมผู้ประกอบการดังกล่าว หรือธุรกิจที่พัก จะมีกฎหมายโรงแรมมากำกับดูแลเช่นกัน ฯลฯ ดังนั้น การพิจารณามาตรการในการกำกับดูแลกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว จะต้องนำกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาเพื่อบังคับใช้ให้เป็นไปตามกฎหมายด้วย เนื่องจากกฎหมายเหล่านี้ได้บัญญัติขึ้นมา เพื่อควบคุมกำกับดูแลมิให้ผู้ประกอบธุรกิจเอารัดเอาเปรียบผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งรวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้วย

ความสำคัญของการท่องเที่ยว

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อาทิ ชายหาด เกาะแก่ง ภูเขา น้ำตก สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมและประเพณี อาทิ เทศกาลต่าง ๆ วิถีความเป็นอยู่ของชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตลอดจนสถานบันเทิงต่าง ๆ จากทรัพยากรที่มีอยู่มากมาย และหลากหลาย ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว โดยตั้งเป้าหมายการท่องเที่ยวให้ “ประเทศเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชีย” (Tourism Capital of Asia) ส่งผลให้

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และสามารถทำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จากสถิติที่ผ่านมาประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2544 - 2547 เป็นจำนวน 10.06 ล้านคน 10.80 ล้านคน 10.00 ล้านคน และ 11.65 ล้านคน ตามลำดับ ทำให้ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 299,047 ล้านบาท 323,484 ล้านบาท 309,269 ล้านบาท และ 384,360 ล้านบาท ตามลำดับ และคาดว่าในปี พ.ศ. 2548 จะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากขึ้นเป็นจำนวน 18.8 ล้านคน และหากภาวะเศรษฐกิจยังมีความเติบโตอย่างต่อเนื่อง เป็นที่คาดหมายได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2550)

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสังคม โดยในแง่เศรษฐกิจนั้น การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ ช่วยในการปรับดุลการชำระเงินของประเทศ และเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนการนำวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของไทยไปเผยแพร่ต่างประเทศ ซึ่งความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจคือการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจเพราะการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศ ช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และซื้อสินค้าหรือบริการการท่องเที่ยว ทำให้รายได้จากอุตสาหกรรมนี้สามารถนำไปช่วยลดภาระการขาดดุลการค้า และเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น ก่อให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ต่างๆ ซึ่งนำมาสู่การสร้างอาชีพ และการจ้างงาน เพราะการท่องเที่ยวนั้นเป็นการบริการที่ต้องใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ จึงมีการจ้างแรงงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงได้แก่ อาชีพในธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจทางอ้อมคือ อาชีพทางเกษตรกรรม ซึ่งเป็นแหล่งผลิตอาหาร อาชีพทางด้านหัตถกรรม ซึ่งเป็นแหล่งผลิตสินค้าที่ระลึก อาชีพก่อสร้างหรือบริการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ งานธนาคารในการบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา นับว่าเป็นการสร้างอาชีพให้เกิดขึ้นมากมาย ก่อให้เกิดการจ้างงาน และช่วยแก้ปัญหาการว่างงานของไทยด้วย เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน และท้องถิ่น เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะนำเงินไปใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้า และบริการจากท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น ช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ดีขึ้น ซึ่งหากมองในภาพรวมแล้วจะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และความมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย

ในขณะที่ในแง่ทางสังคมนั้น การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของคนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น เพราะผลของการกระจายรายได้และการจ้างงานไปสู่คนในท้องถิ่น ทำให้มีอาชีพ และมีรายได้ในการซื้อสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น จะทำให้เกิดการพัฒนา และสร้างความเจริญในสังคม เพราะรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศนั้น ภาครัฐจะนำไปพัฒนาสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสาธารณูปโภคในด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนในประเทศ ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งช่วยปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรู้สึกรักและหวงแหนทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นตน อันนำมาซึ่งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีจิตสำนึก นอกจากนี้การเดินทางท่องเที่ยวยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้แก่นักท่องเที่ยวได้นำความรู้ และประสบการณ์จากการเดินทางมาปรับใช้ในการพัฒนาชีวิตและสังคมให้ดีขึ้น

นอกจากนี้สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ประเมินแนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคต สรุปได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรในยุโรปที่มีผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้ตลาดยุโรปมีการขยายตัวในระดับปานกลาง ตลาดการท่องเที่ยวมีโอกาสขยายตัวในแถบเอเชีย และแปซิฟิก และแอฟริกา เนื่องจากตลาด อเมริกามีปัญหาด้านการเมืองระหว่างประเทศ และการก่อการร้าย
2. ในปี พ.ศ. 2563 ประเทศจีนจะเป็นตลาดส่งออก และนำเข้าท่องเที่ยวใหญ่ที่สุดในโลก โดยมีนักท่องเที่ยว 100 - 120 ล้านคน
3. แนวโน้มการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวจะรุนแรงขึ้น นานาประเทศต่างก็ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นอาวุธสำคัญในการช่วงชิงตลาดโลก การพาณิชย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ สาระ และสารสนเทศ กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความแตกต่างและสร้างคุณค่าของสินค้า นักท่องเที่ยวรุ่นใหม่มีแนวโน้มที่จะใช้ข้อมูลท่องเที่ยวฝ่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อทำการสืบค้นและเปรียบเทียบราคามากขึ้น
4. เทคโนโลยีด้านการบิน และการขยายตัวของกิจการสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้แนวโน้มการท่องเที่ยวโลกจะขยายตัวต่อเนื่อง
5. รูปแบบการท่องเที่ยวของประชาชนซึ่งเกิดในยุคที่มีทารกคลอดมากกว่าปกติในช่วงเวลาหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 (Baby Boom) ได้เข้าสู่วัยใกล้เกษียณจะเปลี่ยนจาก การทัศนจร แบบที่มีกิจกรรมเข้มข้น ไปเป็นการพักผ่อนและชิมช้อปปิ้งบรรยากาศมากขึ้น และนักท่องเที่ยวจะให้ความสนใจในสาระความรู้และวัฒนธรรมมากขึ้น

การท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศ จึงเป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายที่จะต้องร่วมกันดูแล พัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน อันจะทำให้เกิดการ

ขยายตัวอย่างกว้างขวาง นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้น เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศอย่างสูงสุด ท่ามกลางสภาพการแข่งขันทางธุรกิจท่องเที่ยว หลายประเทศได้พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว เพื่อหวังว่าจะมีรายได้สำคัญของแต่ละประเทศ แต่ปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบกับปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของไทยว่าเป็นประเทศที่ไปปลอดภัย หรือชอบเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และนำไปสู่การลดน้อยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

การกำกับดูแลกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการประเมินสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวของไทย โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2546) กล่าวสรุปได้ว่า ในปี พ.ศ. 2548 ประเทศไทยจัดว่าเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวมาเป็นลำดับที่ 17 ของโลก และเป็นลำดับที่ 4 ในโซนเอเชียรองจากจีน มาเลเซีย และฮ่องกง และมีรายได้จากนักท่องเที่ยวหัวเฉลี่ยที่ 874 เหรียญสหรัฐ โดยประมาณการว่า ในปี พ.ศ. 2544 - 2549 การท่องเที่ยวของไทยขยายตัวในอัตราร้อยละ 6.2 ซึ่งเป็นเช่นเดียวกับประเทศในภูมิภาคเอเชีย นอกจากนี้เมื่อรวมรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและชาวไทยแล้ว ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง 836 พันล้านบาท ในปี พ.ศ. 2549

การท่องเที่ยวนั้นนอกจากจะมีความสำคัญในด้านการเป็นแหล่งรายได้สำคัญต่อประเทศแล้ว ในขณะเดียวกันการท่องเที่ยวก็มีผลกระทบต่อประเทศ และสังคมไทยเช่นกัน ซึ่งผลกระทบนี้ยังมีแนวทางในการแก้ไขได้ โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือประสานงานกันนำมา ซึ่งแนวทางการแก้ไข เพื่อให้การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเกิดผลกระทบน้อยที่สุด ซึ่งผลกระทบของการท่องเที่ยวที่มีผลต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองมีดังต่อไปนี้

ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ ได้แก่ ผลกระทบต่อราคา และค่าครองชีพ เมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศมากขึ้น จึงเกิดความต้องการในสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้เกิดระดับราคาสินค้าและบริการมีแนวโน้มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน และนอกจากนี้ยังทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตามไปด้วย ผลกระทบต่อการจ้างงานและอาชีพ เปลี่ยนแปลงจากแรงงานภาคเกษตรกรรม มาสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้กำลังการผลิตด้านการเกษตรกรรมน้อยลง ทำให้ผลผลิตจากภาคเกษตรกรรมมีราคาสูงขึ้น ผลกระทบต่อการแก่งแย่งผลประโยชน์กันขึ้น หรือมีการตัดราคากันเองเพื่อให้ได้ขายสินค้า หรือบริการของตัวเองมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลเสียต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยส่วนรวม

ผลกระทบด้านสังคม และการเมืองของประเทศ คือ ความไม่เสมอภาคทางสังคมคนในประเทศอาจไม่ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวหรือได้รับน้อย ก็จะเกิดการต่อต้านการท่องเที่ยวและไม่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านอาชญากรรม ซึ่งการเกิดอาชญากรรมกับนักท่องเที่ยว นั้น มักจะหาเจ้าทุกข์ได้ยาก เพราะนักท่องเที่ยวจะมาเที่ยวในประเทศมีเวลาไม่นานก็กลับประเทศของตน หรือเดินทางท่องเที่ยวต่อไปตามประเทศต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถหาเจ้าทุกข์ได้ ผลกระทบต่อความไม่พอใจนักท่องเที่ยวบางครั้งนักท่องเที่ยวบางคน อาจไม่รู้จักระบบสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ที่คนในประเทศเคารพ เป็นที่ศรัทธาของคนในท้องถิ่น ทำให้ขัดต่อความรู้สึกของคนในท้องถิ่นเป็นอย่างมาก

เนื่องจากการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายทั้งภาคเอกชน และภาครัฐ ในกำกับดูแลและแก้ไขผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศนั้น ต้องได้รับการร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงจะสัมฤทธิ์ผล อันจะช่วยให้เกิดการพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวต่อไป สำหรับงานศึกษาวิจัยนี้จะมุ่งประเด็นในด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นมิติสังคม ซึ่งการท่องเที่ยวได้นำมาซึ่งปัญหาอาชญากรรมและการเอาเปรียบต่อนักท่องเที่ยว

กิจการท่องเที่ยวของไทยอยู่ภายใต้การดูแล โดยตรงของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจอีกต่อหนึ่ง แต่ภารกิจของการท่องเที่ยวยังมีอีกหลายส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ พิจารณาโดยโครงสร้างแล้วไม่ค่อยแตกต่างจากการบริการกิจการท่องเที่ยวของประเทศอื่นมากนัก แต่เนื่องจากไทยเป็นประเทศเล็ก อำนาจควบคุมจากส่วนกลางไปได้ถึงทั่วประเทศ หากเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวจะได้รับความยุติธรรม ไม่ถูกเอาเปรียบ จะเสริมภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยดีขึ้น และทำให้จำนวนนักท่องเที่ยว มีจำนวนเพิ่มขึ้น (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2550)

การปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2546 (ค.ศ. 2003) หน่วยงานหลักทำหน้าที่โดยตรงในด้านการท่องเที่ยว คือ “การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)” ในขณะนั้น ททท. อยู่ฝ่ายเศรษฐกิจ แต่ภายหลังการปฏิรูปฯ ได้มีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬาขึ้น ททท. จึงถูกโอนย้ายมาขึ้นต่อกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแทน พร้อมกับมีการปรับเปลี่ยนอำนาจ โดยย้ายหน้าที่ของ ททท. บางส่วนไปให้ “สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว” ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นใหม่ ภายใต้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นผู้รับผิดชอบแทน

ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบการท่องเที่ยวในประเทศไทยปัจจุบัน จึงมีหน่วยงานหลักคือ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว อยู่ภายใต้การกำกับดูแล กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว คือ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งแม้ว่าภารกิจจะไม่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรง แต่ก็เกี่ยวข้องในกรณีที่นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้า เช่น ถูกหลอกลวงให้ซื้อสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือ ซื้อสินค้าราคาเกินจริง เป็นต้น

ธุรกิจการท่องเที่ยวยังไปสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ อีกมากมายเช่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นผู้ดูแลกิจการโรงแรม กระทรวงคมนาคม ซึ่งควบคุมการให้ใบอนุญาตแก่ผู้ประกอบการธุรกิจรถโดยสารปรับอากาศ (รถบัส) ให้เช่าขนาดใหญ่ กระทรวงการต่างประเทศซึ่งมีอำนาจในการออกหนังสือเดินทางและวีซ่า สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีหน้าที่ในการตรวจตราหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยว แม้กระทั่งตำรวจท้องที่ทุกแห่งมีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยหรือปัญหาด้านอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารที่ท่องเที่ยว แต่ในที่นี้จะแสดงให้เห็นเฉพาะ โครงสร้างของหน่วยงานสำคัญที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง

เนื่องจากปัญหาจากการดำเนินงานที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย มีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายไว้หลายฉบับ ซึ่งแต่ละฉบับมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบแตกต่างกัน และต่างก็มีแนวทางการแก้ไขปัญหาในกรอบของแต่ละหน่วยงานเอง แม้ว่าจะได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาร่วมกันก็ตาม แต่ด้วยความหลากหลายด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตลอดจนเป้าหมายที่แตกต่างกัน ทำให้แนวทางในการแก้ปัญหาคาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือสอดคล้องกัน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถจำแนกได้ดังนี้

หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ด้วยเหตุที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลายด้าน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยราชการหลายหน่วย แต่ละหน่วยงานก็มีการดำเนินการตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน โดยเริ่มตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทย จนกระทั่งเดินทางออกนอกประเทศ ทำให้มีหน่วยงานจำนวนมากที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อธุรกิจเหล่านี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นกระทรวงใหม่ที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อครั้งปฏิรูประบบราชการปี พ.ศ. 2546 โดยแบ่งงานบางส่วนมาจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มาตั้งเป็นกระทรวงใหม่โดยอยู่รวมกับงานด้านกีฬาในนามของ “กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา” ซึ่ง

รับผิดชอบงานทั้ง 2 ด้าน คือ การท่องเที่ยวและกีฬา ทางด้านกีฬามีหน่วยงานเรียกชื่อว่าสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ส่วนสำนักงานด้านการท่องเที่ยว นั้น นอกจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแล้ว ยังมีหน่วยงานภายใต้กระทรวงฯ เรียกชื่อ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่าเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศ และสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศได้จึงกำหนดยุทธศาสตร์ 4 ปี (พ.ศ.2551-2554) เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่สำคัญ 2 ประเด็น ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเชื่อมั่น และส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย กำหนดเป้าประสงค์ให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับว่ามีสินค้าและบริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และยั่งยืน ซึ่งกำหนดให้มีกลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจตรา ดูแล และการปฏิบัติตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ และผลักดันมาตรการป้องกันการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ จากเด็กในธุรกิจท่องเที่ยวและยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างการท่องเที่ยว และบริการกำหนดเป้าประสงค์ให้มีการบูรณาการ และขับเคลื่อนนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีเอกภาพ ผลักดันสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจรับผิดชอบด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยตรง ทั้งด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาการท่องเที่ยว การประสานงาน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยว ตลอดจนการกำกับดูแล ธุรกิจการท่องเที่ยวตามกฎหมาย จึงนับว่าเป็นหน่วยงานสำคัญในการแก้ไขปัญหาด้านการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวมีโครงสร้างหน่วยงานภายใต้สังกัดประกอบด้วย

สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว ทำหน้าที่ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน อำนวยความสะดวก และดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทำหน้าที่ศึกษา พัฒนา และอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อให้การท่องเที่ยวเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (สธม.) มีหน้าที่ควบคุมดูแล รวมทั้งสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน จัดทำเก็บรักษา และปรับปรุงข้อมูลประวัติ ของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ และควบคุมดูแลบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้ดำเนินงานตามกฎหมาย

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าเที่ยว และมัคคุเทศก์ (สธม.) ก่อตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 เพื่อควบคุมและจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว และประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ สืบเนื่องจากในช่วงนั้น รัฐบาลได้การนำของพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อดึงเงินตราเข้าประเทศในยุคเศรษฐกิจขยายตัว จึงได้ตั้ง สธม. ขึ้น ให้ทำหน้าที่สำคัญเพื่อประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าเที่ยว และมัคคุเทศก์มีหน้าที่โดยตรงในการควบคุม บริษัทนำเข้าเที่ยวที่ดำเนินกิจการในประเทศ รวมทั้งมัคคุเทศก์มีอำนาจในการออกใบอนุญาตให้กับบริษัทนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมทั้งสามารถพักใช้และเพิกถอนใบอนุญาตได้ โดยอาศัยอำนาจตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 อาจกล่าวได้ว่า สธม. เป็นหน่วยงานที่คลุกคลีอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวโดยตรง เนื่องจากเป็นผู้ควบคุมผู้ประกอบการทุกบริษัท และมัคคุเทศก์ในระบบทุกคน และยังมีหน้าที่ในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ โดยรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจ และมัคคุเทศก์ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้บริษัทนำเที่ยวร้องเรียนกันเองหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำของมัคคุเทศก์บริษัทอื่นได้ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการควบคุมกันเองภายในธุรกิจ

เดิมสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์อยู่ในสังกัดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ต่อมาภายหลังการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2546 ได้ถูกโอนย้ายมาขึ้นตรงต่อกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในสังกัดสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นไปตามวิธีการจัดโครงสร้างของระบบราชการ ขณะนี้การรับมอบงานและการสานต่องานเพื่อควบคุมและจัดระเบียบการท่องเที่ยว จึงยังทำได้ไม่เต็มที่ แต่การย้าย สธม. จาก ททท. มาขึ้นตรงต่อกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีส่วนทำให้บุคลากรที่มีความชำนาญเกี่ยวกับงานทะเบียนการบังคับใช้กฎหมาย และการติดตามตรวจสอบบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ที่ ททท. เคยทำอยู่ต้องหมดหน้าที่ไปโดยปริยาย

ตามโครงสร้างของการแบ่งส่วนราชการบริหารแผ่นดินของประเทศ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวจึงนับว่าเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่โดยตรง ในการแก้ไขปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยแนวทางการทำงานจะเป็นการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาใหม่ จำเป็นต้องมีการจัดระบบบริหารจัดการในการประสานงาน และแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น จึงจะทำให้มาตรการในการกำกับดูแลกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพต่อไป

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือชื่อย่อว่า ททท. เป็นหน่วยงานหลักที่มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยในทุก ๆ ด้าน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2522 ตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ได้ผ่านการพิจารณาประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 72 วันที่ 8 พฤษภาคม 2522

แต่เดิมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มีหน้าที่รับผิดชอบกิจการด้านการท่องเที่ยวทุกอย่าง แต่ภายหลังการปฏิรูประบบราชการ มีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้น ทำให้ ททท. ต้องโอนภาระหน้าที่งานหลายอย่าง เช่น งานพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว งานพัฒนาบริการท่องเที่ยว และที่สำคัญคือ งานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ไปให้กับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดังนั้นนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ททท. ก็ได้ปรับแผนวิสาหกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการก่อตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยปรับบทบาทมาเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นหน้าที่บริหารจัดการด้านการตลาดเป็นหลัก กล่าวคือ ทำหน้าที่เป็นเสมือนลูกสูบดึงเงินเข้ามาประเทศไทย โดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาด ส่วนงานภายในประเทศ เช่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวการควบคุมบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ฯลฯ ได้โอนไปให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาทำแทน

ภายใต้ พ.ร.บ. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 การท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นองค์กรที่ค่อนข้างมีข้อจำกัดในด้านภาระหน้าที่ตามกฎหมาย ในการแก้ไขปัญหาการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว โดยบทบัญญัติตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ได้กำหนดให้ ททท. มีขอบเขตของภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนการประกอบอาชีพของคนไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เผยแพร่ประเทศไทยในด้านความงามของธรรมชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา และวิวัฒนาการของเทคโนโลยี ตลอดจนกิจการอย่างอื่น อันจะเป็นการชักจูงให้มีการเดินทางท่องเที่ยว
3. อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
4. ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและความเป็นมิตรไมตรีระหว่างประชาชนและระหว่างประเทศ โฆษณาการท่องเที่ยว
5. ริเริ่มให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยว และเพื่อพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ักท่องเที่ยว

ภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ข้างต้นนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีอำนาจตามกฎหมายที่จะกรอทำกิจการต่าง ๆ ได้เฉพาะด้านการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการท่องเที่ยวเท่านั้น

ดังนั้น หากพิจารณาว่าการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เป็นปัญหาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยก็ควรมีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ด้วย มาตรการแก้ไขปัญหาการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องจากไม่มีบทกำหนดโทษใด ๆ ไว้ใน พ.ร.บ. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การแก้ไขปัญหานี้ของ ททท. จึงมีข้อจำกัดในการดำเนินงาน

ที่ผ่านมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะแก้ไขปัญหานี้โดยทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวกรมทะเบียนการค้า สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเป็นศูนย์กลางประสานงานระหว่างสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ที่ถูกร้องเรียนกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ผู้ร้องเรียน แต่การประสานดังกล่าวนี้ ก็มีข้อจำกัด เช่น ในกรณีที่มีการร้องเรียนนั้น ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ยังไม่เข้าองค์ประกอบอันเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญานอ โทง หรือฐานขายของโดยหลอกลวง ก็จะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวไม่สามารถเข้ามาดำเนินคดีทางอาญากับผู้ประกอบการเหล่านั้นได้ เนื่องจากไม่ใช่คดีอาญา เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินการของท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในแนวทางนี้เป็นการดำเนินการแก้ไขปัญหาในลักษณะของการเยียวยาให้กับผู้เสียหายมากกว่า ที่จะเป็นการป้องกัน ทำให้การแก้ไขปัญหาเหล่านี้เป็นการแก้ไขที่ปลายเหตุ และถึงแม้ว่า ททท. จะได้ประสานกับสมาคมต่าง ๆ ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวก็ยังไม่ได้ลดลง

ภายใต้ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 (ราชกิจจานุเบกษา, 2535) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ จะต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ซึ่งแต่งตั้งโดยผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในการประกอบการหรือประกอบอาชีพดังกล่าว จะมีกรอบหรือจรรยาบรรณให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ประพฤติปฏิบัติ ซึ่งกรอบจรรยาบรรณดังกล่าวมีกำหนดไว้ ทั้งโดยบทบัญญัติของ พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวฯ และโดยกฎกระทรวงหรือระเบียบที่ออกโดยอาศัยอำนาจตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวฯ การฝ่าฝืนต่อกรอบจรรยาบรรณที่กำหนดไว้อาจถูกนายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาตได้

ตามข้อมูลที่เป็นจริง ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์บางกลุ่ม มีส่วนในการร่วมขบวนการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งที่ผ่านมาททท. ในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบงานทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ยังไม่ได้ใช้กลไกจากกฎหมายนี้อย่างจริงจัง เพื่อสร้างมาตรการในการป้องปรามมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

และมักคุกเทศก์เหล่านั้นสนับสนุนการค้าขายไม่สุจริตของผู้ประกอบการค้าบางกลุ่ม ทำให้ปัญหาดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นแพร่หลายในช่วงที่ผ่านมา

นอกจากนั้นในกรณีที่มีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้เข้ามาไกลเกลี่ยให้ผู้ค้าคืนเงินให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น เงื่อนไขปกติก็คือ ผู้ค้าจะต้องได้สินค้าคืนจากผู้ซื้อ ซึ่งผู้ซื้อก็ยินยอมส่งคืนมาให้ทางไปรษณีย์ โดยทาง ททท. จะเป็นผู้ประสานกับร้านค้าให้มารับสินค้าคืนไป แต่ปรากฏว่าสินค้าที่ถูกส่งคืนเหล่านั้น ทางกรมศุลกากรเห็นว่า เป็นสินค้าที่ต้องเสียภาษีศุลกากรในฐานะสินค้านำเข้า จึงทำให้เกิดปัญหากับทางร้านค้าดังกล่าว ที่เห็นว่าตนไม่ควรต้องเสียภาษีใด ๆ อีกและไม่ยอมไปรับสินค้าคืนมา และเมื่อยังไม่ได้รับสินค้าคืนมาก็ยอมที่จะจ่ายเงินคืนให้ผู้ซื้อสินค้าตามที่ตกลงไว้ ซึ่งเรื่องนี้ทำให้เกิดปัญหาในการเยียวยาความเสียหายให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534 หลังจากที่มีการขยายขึ้นเป็น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนกำลังพล ที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง กรมตำรวจซึ่งต่อมามีพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2541 โอนจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ต่อมาตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ได้กำหนดโครงสร้างของ ตร. ให้มีกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว อยู่ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และตามพระราชกฤษฎีกา การแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ยังคงบัญญัติให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจัดว่าเป็นหน่วยงานหลัก ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาการค้าฉ้อโกงที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

ในส่วนของการทำงานนั้น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้แบ่งหน่วยงานย่อย ๆ ทั้งตามภารกิจและพื้นที่แบ่งออกเป็น 3 กอง กำกับการ และ 3 ฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยวทั้งนี้ กองกำกับการ 1 ทำหน้าที่ในการบริการงาน ประกอบด้วยฝ่ายงานธุรการ และพลาธิการ งานกำลังพล งานแผนงานและงบประมาณ การเงิน งานประชาสัมพันธ์ กองบังคับการ 2 ดูแลหน้าที่ในเขตกรุงเทพฯ รวมทั้งท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ตลอดทั้งปริมณฑล กองกำกับการ 3 ดูแลพื้นที่ในเขตภาค

กลางประกอบด้วย จังหวัดอุษุขา ลพบุรี นครนายก ชลบุรี ระยอง ตราด ประจวบคีรีขันธ์ และ กาญจนบุรี

สำหรับฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยวที่มีการแบ่งดังนี้ ฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยว 1 ดูแล จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยสถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 แห่ง คือ นครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น นครพนม อุรธานี และเลย ฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยว 2 ดูแล จังหวัดในภาคเหนือ ประกอบด้วยสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 แห่ง คือ เชียงใหม่ เชียงราย น่าน พิชณุโลก นครสวรรค์ ตาก และแม่ฮ่องสอน ฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยว 3 ดูแล จังหวัดใน ภาคใต้ ประกอบด้วยสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 แห่ง คือ ระนอง ภูเก็ต กระบี่ สงขลา นราธิวาส สุราษฎร์ธานี และเกาะสมุย ซึ่งสถานีตำรวจท่องเที่ยวแต่ละแห่งนั้นมีขอบเขตของพื้นที่ในความ รับผิดชอบกว้างขวาง กว่าจังหวัดที่ตนอยู่ เช่น สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ชลบุรี) นอกจากจะ รับผิดชอบจังหวัดชลบุรีแล้วยังมีหน้าที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการและ ฉะเชิงเทรา อีกด้วย

การที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวแต่ละแห่งมีพื้นที่อยู่ในความดูแลมากกว่า 1 จังหวัดนั้น ทำให้การทำงานของตำรวจท่องเที่ยวประสบปัญหาไม่น้อย ทั้งนี้เพราะกำลังพลของสถานีตำรวจ ท่อเที่ยวแต่ละแห่งนั้น มีน้อยมากเมื่อเทียบกับขนาดพื้นที่ นอกจากนี้ตำรวจท่องเที่ยวยังไม่มี อำนาจในการสอบสวนคดีอาญาแต่อย่างใด เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดกรอบ อำนาจการสอบสวนให้แก่สถานีตำรวจ เมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่อเที่ยวต้องส่งคดีให้ตำรวจท่องเที่ยวเป็นผู้สอบสวนและดำเนินคดี ทำให้ตำรวจท่องเที่ยวซึ่งมีกำลัง พลน้อยกว่าอยู่แล้ว มีปัญหาเรื่องอำนาจที่ถูกจำกัดเพิ่มขึ้นอีกปัจจัยหนึ่งด้วย

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่และภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ให้ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทาง อาญาทั่วราชอาณาจักร กรณีที่ผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าว หรือกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และความผิดอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยประสานการ ปฏิบัติงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งนโยบายในการปฏิบัติงานที่สำคัญของตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่การ ดูแลรักษาความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยว การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และยังมี หน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย

ในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ที่เข้าข่ายกระทำผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๓๐๖ จึงเป็นภาระหน้าที่โดยตรงของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ทั้งนี้ได้ประสานงานกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอย่างไรก็ตามในการปฏิบัตินั้น ภาระหน้าที่ดังกล่าว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวประสบปัญหาดังนี้ คือ

1. เมื่อมีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ว่าผู้ประกอบการขายสินค้าและบริการได้คิดราคาสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงกว่าปกติ ซึ่งสินค้าหรือบริการนั้นไม่มีคุณภาพที่เหมาะสมกับราคาที่จ่ายไป เรื่องการตรวจสอบราคา นั้นย่อมเป็นเรื่องแรกที่ตำรวจผู้รับคดีรายนั้นจะต้องดำเนินการเพราะถือเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่จะให้ข้อเท็จจริงได้ว่า สินค้าหรือบริการมีราคาสูงเกินจริงหรือไม่ หรือมีคุณภาพไม่ตรงตามความต้องการหรือตามคำรับรองของผู้ขาย อันเข้าลักษณะของการหลอกลวงหรือปกปิดความจริงหรือไม่ แต่ปรากฏว่าผู้เสียหายเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่สามารถนำสินค้าหรือบริการมาให้ตรวจสอบได้ เพราะสินค้าบางอย่างมีราคาสูงมาก เพราะในทางปฏิบัตินั้นตำรวจท่องเที่ยวผู้ทำคดีก็อาจต้องเก็บรักษาสินค้าไว้ในฐานะของกลางในคดี ทั้งนี้เพื่อใช้แสดงในการดำเนินคดีจนกว่าจะมีคำพิพากษา แต่ในความเป็นจริงแล้ว สินค้าส่วนใหญ่จะมีราคาสูง ซึ่งผู้เสียหายไม่ประสงค์ที่จะให้ผู้อื่นมาเก็บรักษาแทนตน จึงมักไม่เต็มใจหรือหลีกเลี่ยงที่จะทำเรื่องนั้น เป็นคดีความตามกฎหมาย ซึ่งกรณีเช่นนี้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจะไม่สามารถดำเนินการทางคดีกับผู้ประกอบการได้ต่อไป หรือต้องดำเนินการไปภายใต้ข้อจำกัดนานาประการ อันทำให้คาดหมายไว้ว่า ถึงแม้มีการส่งฟ้องผู้ต้องหาไปคดีก็จะต้องถูกสั่งไม่ฟ้องหรือยกฟ้องในภายหลัง ด้วยเหตุนี้ตำรวจท่องเที่ยวจึงมักใช้วิธีเข้ามาเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยให้ระหว่างผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเป็นผู้เสียหาย เพื่อให้ได้รับเงินคืนชดเชยความเสียหาย ซึ่งทางผู้ประกอบการก็มักยินยอมประนีประนอมกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้เรื่องยุติลง

2. กรณีที่เป็นสินค้า แม้ว่าจะมีการดำเนินคดีได้ต่อไป เพราะผู้เสียหายยินยอมจะมอบสินค้าให้ไว้แก่ตำรวจท่องเที่ยวผู้รับผิดชอบคดี แต่ก็จะมีปัญหาในด้านการสืบพยานบุคคลอันได้แก่ผู้เสียหาย เพราะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ย่อมต้องเดินทางท่องเที่ยวไปเรื่อย ๆ โดยย้ายที่พำนัก การสืบพยานในชั้นสอบสวนก็ดี การสืบพยานในชั้นศาลก็ดี จึงมีปัญหามาในทางปฏิบัติ เพราะจะเกิดความไม่สะดวกแก่ผู้เสียหาย และเมื่อผู้เสียหายเห็นว่าการให้ดำเนินคดีต่อไปจะทำให้ตนยุ่งยากเสียเวลา ก็มักจะเลิกกันไปโดยไม่ประสงค์จะดำเนินคดีต่อไปหรือทิ้งคดี เพราะเดินทางกลับประเทศของตน ทำให้เกิดข้อจำกัดแก่ตำรวจท่องเที่ยวที่จะดำเนินคดีแก่ผู้กระทำผิด ซึ่งเรื่องนี้แม้ว่าประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 237 ทวิ จะเปิดช่องให้มีการสืบพยาน

ไว้ได้ก่อนก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติหาใช่ว่าจะสามารถประสานงานกับทางพนักงานอัยการ และศาล ให้ดำเนินการในเรื่องนี้ได้ โดยรวดเร็วอย่างที่ต้องการได้ เพราะมีข้ออยู่มาก ผู้เสียหายก็จะยังคงต้องเสียเวลามาก และเกิดความไม่สะดวกอยู่นั่นเอง การใช้ประโยชน์จากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 237 ทวิ จึงยังคงมีปัญหาอุปสรรคอยู่มากทำให้การดำเนินคดี แก่ผู้กระทำผิดมีข้อจำกัด กล่าวคือ ผู้กระทำผิดจะมีข้อได้เปรียบในกระบวนการดำเนินคดีค่อนข้างมาก

ตามกฎหมายแล้วตำรวจท้องที่ว่าจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินคดีอาญากับผู้ที่ดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว หรือความผิดอื่นที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานราชการหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย หรือดำเนินการอื่นใด กับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว หากปรากฏว่าเป็นผิดอาญาตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องสำหรับปัญหาด้านการดำเนินคดีอาญากับผู้กระทำผิดที่ผ่านมาพบว่า ตำรวจไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อจำกัดด้านการสอบสวนการเก็บรักษาของกลางและการนำสืบพยาน ด้วยเหตุที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวนมากไม่สามารถจะเป็นพยานบุคคลยืนยันการกระทำผิดในการสืบพยานชั้นศาลได้ ทำให้แนวทางการดำเนินการของตำรวจท้องที่ควรต้องเน้นไปที่การ โกล่เกลี่ยให้ผู้กระทำผิดยอมชดใช้ค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว อาจเป็นเหตุผู้กระทำผิดไม่เกรงกลัวกฎหมาย และยังมีการฝ่าฝืนหรือเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวต่อไป

แม้จะมีข้อจำกัดด้านอำนาจตามกฎหมายและขั้นตอนในการบังคับใช้กฎหมาย แต่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นับว่าเป็นหน่วยงานหลักในการนำมาตรการในการกำกับดูแลกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวไปปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมได้ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีสำนักงานและกำลังพลกระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีกำลังพล และอุปกรณ์ที่มีศักยภาพพร้อมในการบังคับใช้กฎหมาย โดยเฉพาะในเขตพื้นที่เป็นสถานท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายกรณีมีการกระทำผิดอาญาเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว หรือความผิดที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนมีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกต่อนักท่องเที่ยว ดังนั้น ตำรวจท่องเที่ยวจึงเป็นหน่วยกำลังที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายสามารถเข้าไปดำเนินการกับผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยว หากมีการดำเนินการเข้าข่ายเป็นการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศมีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการกงสุล โดยการเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และแผนงานด้านการกงสุล กำหนดระเบียบด้านการกงสุล ประสาน สนับสนุนการทำงานของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสถานกงสุล กิตติมศักดิ์ของไทยในต่างประเทศ เพื่อปกป้องคุ้มครอง ช่วยเหลือ และดูแลผลประโยชน์ของคน

สัญชาติไทย และนิติบุคคลสัญชาติไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศให้ทั่วถึง นอกจากนี้ยังดำเนินการเกี่ยวกับงานสัญชาติ งานนิติกร งานทะเบียนราษฎร และทะเบียนครอบครัว คนไทยในต่างประเทศ และเรื่องอื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย และระเบียบของ ทางการตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างประเทศใน กระบวนการยุติธรรม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กรมการกงสุลมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง และ เอกสารการเดินทางให้แก่คนสัญชาติไทย รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจลงตรา และเอกสาร การเดินทางสำหรับคนต่างด้าวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

สถานกงสุลไทย มีหน้าที่ในการพิจารณาให้หรือไม่ให้วีซ่า แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ ขอเข้ามาในราชอาณาจักรไทย จึงมีอำนาจหน้าที่ในการให้วีซ่าแก่นักท่องเที่ยวต่างด้าวที่จะเดินทางเข้าใน ประเทศไทย และในทางปฏิบัติแล้วกรุปทัวร์ที่มาจากต่างประเทศจะซื้อทัวร์มาจากบริษัท ต่างประเทศต้นทาง ซึ่งมีการดำเนินกิจการโดยชาวต่างประเทศของประเทศนั้น หากกรมการกงสุล จะเข้มงวดในการคัดกรองบริษัทนำเที่ยวที่มียื่นขอวีซ่าเข้าประเทศไทยให้กับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ โดยประสานกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อขอทราบชื่อบริษัทที่เคยมีประวัติ ด้านการเอารัดเอาเปรียบหรือขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว ก็จะเป็นการช่วยกำจัด ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพหรือมีประวัติที่ไม่น่าไว้วางใจ ได้ตั้งแต่ขั้นต้น ซึ่งเป็นแนวทาง หนึ่งในการลดปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย ต่อมาประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลง การปกครองและฐานะการเงินของประเทศตกต่ำ รัฐบาลได้ตัดทอนงบประมาณของประเทศลงเป็น เหตุให้กรมตรวจคนเข้าเมืองได้ลดสถานภาพลงมาเป็นกองตรวจคนเข้าเมืองขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2475 ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 ได้ปรับปรุงโครงสร้างเป็น หน่วยงานระดับกองบัญชาการ โดยเรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ประกอบด้วยกองบังคับ การ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ ตม. เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนสามารถรองรับและปฏิบัติงาน ในลักษณะที่สอดคล้องประสานกับแนวนโยบายแห่งรัฐ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ ดูแลและอำนวยความสะดวกแก่คนต่าง ด้าว ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย เป็นการให้ความปลอดภัยและการบริการแก่คนต่างด้าวและ ป้องกันหรือสกัดกั้นคนต่างด้าวที่กระทำผิดกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการ ลงทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ความผิดทางอาญา อำนาจการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานตรวจคน

เข้าเมือง และการทะเบียนคนต่างด้าว ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในฐานะหน่วยที่ให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่น และเป็นหน่วยปฏิบัติหลักในงานด้านความมั่นคงภายในประเทศ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหน้าที่สกัดกั้นคนต่างด้าวที่ทำผิดกฎหมาย ดังนั้นสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงควรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการสกัดกั้นบุคคลที่มีประวัติกระทำผิดในคดีไคด์เถื่อน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของบริษัทท่องเที่ยว ที่มีประวัติเกี่ยวข้องกับการเอารถเช่าเปรียบนักท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการจัดทำข้อมูลประวัติของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรม เมื่อบุคคลเหล่านี้เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ก็แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นอกจากนี้ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีหน่วยงานย่อยกระจายอยู่ทั่วประเทศ ตามช่องทางตรวจคนเข้าเมือง ทั้งทางบก ทางเรือ หรือทางอากาศ จึงเป็นหน่วยงานแรกที่นักท่องเที่ยวต้องติดต่อด้วยเมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทย จึงเป็นหน่วยงานที่สามารถเผยแพร่แนวทางการป้องกันการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา โดยสามารถดำเนินการในรูปแบบของเปิดช่องทางให้นักท่องเที่ยวเข้ามาสอบถาม หรือโดยการแจกสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บันทึกรวบรวม หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลข่าวสารแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบ และเป็นแนวทางในการป้องกันตนเองอีกทางหนึ่ง

กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์

ภายใต้บทบัญญัติของ พ.ร.บ. ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 กรมทะเบียนการค้ามีอำนาจหน้าที่จะเพิกถอนทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนนิติบุคคล รวมถึงบริษัทที่ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวด้วย เมื่อบริษัทท่องเที่ยวรายใด ที่ดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการเอารถเช่าเปรียบนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เช่น การจำหน่ายสินค้าหรือบริการคุณภาพต่ำ ปลอมสินค้า คิดราคาสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงมากกว่าปกติ หรือกระทำการทุจริตอื่นใด อย่างร้ายแรงในการประกอบพาณิชย์ฯ เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2499 ประกอบด้วย อธิบดีกรมทะเบียนการค้า เป็นประธานกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้แทนกรมศุลกากร เป็นกรรมการคณะกรรมการดังกล่าว จะทำหน้าที่พิจารณาการถอนใบทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ เพื่อพิจารณาถอนใบทะเบียนพาณิชย์อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่าตั้งแต่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าวขึ้นมา ยังไม่เคยมีการพิจารณาถอนใบทะเบียนพาณิชย์รายใดมาก่อนเลย

ดังนั้นในกรณีที่มีสถานประกอบการที่การดำเนินการไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวเป็นร้านที่จดทะเบียนพาณิชย์ไว้กับกรมทะเบียนการค้า ไม่ว่าจะจดทะเบียนไว้ในลักษณะใดก็ตาม รัฐมนตรีย่อมมีอำนาจที่จะถอนใบทะเบียนพาณิชย์นั้นได้ตามกำหนดให้อำนาจไว้ แต่การที่มีได้มีการนำมาตราการถอนทะเบียนดังกล่าวนี้ มาใช้แก่กรณีที่มีการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ทำให้ปัญหาดังกล่าวยังคงปรากฏอยู่อย่างต่อเนื่อง

ททท. ยังได้เคยประสานงานกับกรมทะเบียนการค้า เพื่อพิจารณาการกำหนดมาตรการในการขอลดทะเบียนพาณิชย์ของสถานประกอบการที่เคยมีประวัติประกอบการค้าโดยไม่สุจริตกับนักท่องเที่ยวต่างชาติมาก่อน ต่อมาได้ปิดกิจการแล้วมาดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ใหม่ โดย ททท. ได้ขอให้กรมทะเบียนการค้า พิจารณากำหนดเงื่อนไขในการจดทะเบียนเพิ่มเติมอันจะมีผลเป็นการป้องกันมิให้สถานประกอบการเหล่านี้ สามารถมาจดทะเบียนประกอบกิจการได้ใหม่อีกต่อไป เช่น การกำหนดให้มีการตรวจสอบประวัติของผู้จดทะเบียนกับทาง ททท. หรือกองบังคับการท่องเที่ยว เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การกำหนดเงื่อนไขดังกล่าวในการขอลดทะเบียนประกอบการค้าทางปฏิบัติ ผู้จดทะเบียนสามารถหลีกเลี่ยงได้ง่าย โดยการให้ผู้ที่ไม่มีประวัติมาเป็นผู้จดทะเบียนแทน และนอกจากนั้นยังอาจมีปัญหาในข้อกฎหมายที่ว่า กรมทะเบียนการค้าจะสามารถใช้อำนาจตาม พ.ร.บ. ทะเบียนพาณิชย์ กำหนดเงื่อนไขอย่างไรได้หรือไม่ จึงทำให้การพิจารณาในเรื่องนี้ยังคงค้างอยู่จนถึงขณะนี้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เกิดขึ้นโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่ได้บัญญัติให้มืองค์กรของรัฐที่ทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา และคณะกรรมการว่าด้วยฉลากสินค้า รวมทั้งได้บัญญัติให้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อรองรับเรื่องราวปฏิบัติงาน และให้ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิใช้บริการ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้สังกัดอยู่ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับบัญชาจากนายกรัฐมนตรีให้เป็นแกนกลางในการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมหารือ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่ผ่านมา สคบ. ได้ร่วมมือกับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ (บก.สศค.) กองบังคับการท่องเที่ยว (บก.ทท.) สมาคมที่เกี่ยวข้องและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเข้าทำการตรวจสอบการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม ต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ที่ถูกนักท่องเที่ยวต่างชาติร้องเรียน ซึ่งปรากฏว่าสถานประกอบการเหล่านั้นกระทำความผิดในเรื่องฉลากสินค้าหรือ เรื่องการโฆษณาตามมาตรา 58 และมาตรา 52 แห่ง พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภคฯ และ สคบ. ได้ดำเนินคดีตามหลักเกณฑ์ของมาตรา 62 โดยใช้ดุลพินิจเปรียบเทียบปรับแทนการส่ง

ฟ้องคดีเพื่อให้ศาลสั่งลงโทษตามนัยของมาตรา 39 ซึ่งจะไม่ทำให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นเกิดความเกรงกลัวต่อกฎหมาย การดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังไม่ได้มีการหารือกันในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าสมควรกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมโดยอาศัยกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ เพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

ในกรณีการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวนั้น สคบ. เป็นหน่วยงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากพฤติกรรมส่วนหนึ่งของธุรกิจนำเที่ยวจะพานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปซื้อสินค้า หรือบริหารที่มักจะมีราคาสูงกว่าความเป็นจริง และมักเป็นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือไม่ได้มาตรฐานแม้ว่าคดีร้องเรียนที่เกิดขึ้นจะน้อยมาก เพราะนักท่องเที่ยวต่างชาติยังขาดความรู้เกี่ยวกับสิทธิการร้องทุกข์ของตน อีกทั้งยังมีอุปสรรคจากภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ตลอดจนยังมีปัญหาเรื่องการเดินทาง ซึ่งนักท่องเที่ยวบางคนต้องเดินทางตลอดเวลา หรือต้องรีบเดินทางกลับประเทศ ทำให้ไม่สามารถแจ้งความร้องทุกข์ได้ตามระเบียบ แต่ สคบ. ก็ควรพยายาม หาทางดำเนินการกับร้านค้าที่ได้รับการร้องเรียนเหล่านั้น ต่อมา มีการตั้งคณะอนุกรรมการ ป้องปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเพื่อดูแลเรื่องการหลอกลวง หรือเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักท่องเที่ยวของร้านค้า โดยร่วมมือกับ ททท. และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน

ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวข้อง

กลุ่มทฤษฎีอาชญาวิทยาที่มุ่งเน้นอธิบายว่าอาชญากรรม เกิดจากการผสมผสานระหว่างตัวเหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำผิดและสภาพแวดล้อมของเหตุการณ์ ปัจจุบันมีอยู่ด้วยกันหลายทฤษฎี ตัวอย่าง เช่น ทฤษฎีมนุษย์นิเวศวิทยา ทฤษฎีป้องกันหรือยับยั้งข่มขู่ ทฤษฎีปกตินิสัย ทฤษฎีป้องกันอาชญากรรม โดยสภาพแวดล้อม และทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรม ฯลฯ ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ในสังคมนั้นอาชญากรรม จะกระจายกันอยู่ทั่วไป และจะลงมือกระทำผิดเมื่อช่วงเวลาเหมาะสม คือ มีเหยื่ออาชญากรรม และมีโอกาสในการกระทำผิด ดังนั้น ทฤษฎีกลุ่มนี้จึงศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการเกิดอาชญากรรม ได้แก่ สถานที่ เวลา และพฤติกรรมของเหยื่อ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนากลยุทธ์ในการป้องกันอาชญากรรม

ทฤษฎีอาชญาวิทยาที่เน้นศึกษาการเกิดอาชญากรรมในมิติของโอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย ทำให้เกิดองค์ความรู้ทางด้านการป้องกันตัวของเหยื่อ และการป้องกันอาชญากรรมโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งต่อมาได้ถูกพัฒนาเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เช่น มาตรการป้องกันตัวของเหยื่อ ระบบรักษาความปลอดภัย การวิเคราะห์อาชญากรรม และการจัดทำแผนที่อาชญากรรม ฯลฯ ทฤษฎีกลุ่มนี้จึงมีความสอดคล้องสามารถนำมาอธิบายการเกิด

พฤติกรรมการณ์เอาัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยว มีแนวโน้มว่าจะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้ง่าย ถ้าวินเหตุผลด้านความไม่คุ้นเคยต่อพื้นที่ ภาษา วัฒนธรรม ตลอดจนเส้นทาง การเดินทาง ฯลฯ สำหรับรายละเอียดของทฤษฎี มีดังต่อไปนี้

ทฤษฎีป้องกันอาชญากรรม หรือยับยั้งข่มขู่ (Deterrence Theory)

ทฤษฎีอาชญากรวิทยาที่เหมาะสมและสามารถนำมาเป็นแนวคิดในการกำหนดมาตรการ หรือกลยุทธ์ในการป้องกันอาชญากรรม จะมีแนวคิดอยู่บนหลักปรัชญาที่ว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีอิทธิพลสำคัญที่ทำให้บุคคลประกอบอาชญากรรม บุคคลประกอบอาชญากรรม จำเป็นต้องเอาชนะเครื่องมือป้องกันอาชญากรรมให้ได้ก่อน เช่น คนร้ายปล้นลักทรัพย์ในบ้านพัก ต้องงัดแงะประตูหรือหน้าต่างบ้านเพื่อเข้าไปลักทรัพย์ภายในบ้านพัก คนร้ายที่ชิงทรัพย์ผู้หญิง ต้องใช้อาวุธหรือกำลังข่มขู่เหยื่อ หรือผู้เสียหายไปส่งมอบทรัพย์สินได้ หรือคนร้ายที่ข่มขืนกระทำชำเราผู้หญิงก็ต้องอาศัยช่วงเวลาเข้าไปถึงตัวผู้เสียหายและใช้กำลังประทุษร้ายทำการข่มขืนผู้เสียหาย ฯลฯ ทฤษฎีกลุ่มนี้มีความเชื่อว่า “โอกาส” (Opportunity) เป็นองค์ประกอบสำคัญของอาชญากรรม คนร้ายจะประกอบอาชญากรรมเมื่อเห็นว่ามีโอกาส

หลักการของทฤษฎีป้องกัน คือ อาชญากรเป็นบุคคลที่มีความเกรงกลัวต่อกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย หรือเกรงกลัวต่อการถูกจับกุมหากกระทำผิด ดังนั้น อาชญากรจะไม่กระทำผิดหาก มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด กฎหมายมีบทลงโทษที่รุนแรง หรือเห็นว่าโอกาสในการกระทำผิดสำเร็จมีน้อย (พรชัย ชันดี, 2553) ทฤษฎีนี้ได้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของ “โอกาส” ในการกระทำผิดซึ่งทฤษฎีกลุ่มนี้ กล่าวไว้ว่า การป้องกันอาชญากรรมที่ดี ต้องมีมาตรการ หรือแนวทางที่ลดโอกาสของคนร้ายในการกระทำผิด เนื่องจากคนร้ายโยทัวไปจะลงมือกระทำผิด โดยไม่ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ จากการกระทำผิดดังนั้น มาตรการในการป้องกันอาชญากรรมที่ดี ต้องลดโอกาสการกระทำผิดให้เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสในการจับกุมคนร้ายให้มากที่สุด

ทฤษฎีป้องกัน หรือทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย เป็นทฤษฎีหลักของกรมตำรวจหลายประเทศ โดยมีการพัฒนามาจากแนวความคิดของ โรเบิร์ต พีล (Sir Robert Peel) ผู้ก่อตั้งกรมตำรวจนครบาลแห่งกรุงลอนดอนขึ้นในปี ค.ศ. 1829 ท่านได้พัฒนากรมตำรวจทั้งในด้านโครงการทำงาน บุคลากร ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยกำหนดหลักการในการบังคับใช้กฎหมายขึ้นมา ซึ่ง พีล ได้เน้นให้บุคลากรตำรวจภายใต้บังคับบัญชาตระหนักว่า การป้องกันอาชญากรรมคือ งานหลักของตำรวจ และมีความสำคัญยิ่งกว่าการสืบสวนสอบสวน การจับกุมและการลงโทษผู้กระทำผิด ต่อมาแนวคิดนี้กลายเป็นพื้นฐานของการก่อกำเนิดแนวทฤษฎีบังคับใช้กฎหมายเพื่อป้องกันอาชญากรรมขึ้น

ยุทธวิธีหลักของตำรวจในการป้องกันอาชญากรรมตามทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย คือ การตรวจท้องที่เพื่อป้องกันอาชญากรรม สำหรับหลักของทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ว่า การปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้งผู้ที่มีแนวโน้มจะประกอบอาชญากรรม เพราะความเกรงกลัวการถูกตรวจค้นจับกุม นอกจากนี้ การตรวจท้องที่อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องจะทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เนื่องจากเห็นว่ามีตำรวจอยู่ทั่วทุกแห่งหนด้วยเหตุนี้ตามแนวทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย การปรากฏตัวของตำรวจและการกระจายกำลังตำรวจให้ครอบคลุมทั่วทั้งชุมชน จะช่วยป้องกันอาชญากรรมโดยลดช่องโอกาสสำหรับผู้ที่ตั้งใจจะละเมิดกฎหมาย

นอกจากนี้เนื้อหาสาระและหลักการสำคัญของทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย ยังมีความสอดคล้องกับแนวความคิดของสำนักอาชญวิทยาเชิงเดิม (Classical School of Criminology) ซึ่งมีสมมุติฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมที่ว่า “ความรุนแรง ความรวดเร็ว และความแน่นอนของกระบวนการยุติธรรมนั้นเป็นหัวใจสำคัญในการป้องกันอาชญากรรม” (Zimring & Hawkins, 1973) สำหรับความหมายมีดังนี้ ความรุนแรง หมายถึง ความรุนแรงของอัตราโทษทางอาญาสำหรับความผิดที่ได้กระทำขึ้น ความรวดเร็ว หมายถึง การดำเนินคดีที่รวดเร็วนับแต่มีการกระทำผิดเกิดขึ้น สำหรับ ความแน่นอน หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมที่สามารถจับกุม และดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดได้ หลังจากนั้น นักอาชญวิทยาได้นำหลักการ 3 ประการไปพัฒนาทฤษฎีป้องกันขึ้นมา

เนื้อหาสาระของทฤษฎีป้องกันจึงเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจของบุคคลว่าจะเลือกประอบอาชญากรรมหรือไม่ โดยคำนวณจากโอกาสหรือความเลวที่จะถูกจับกุมดำเนินคดีหรือโทษที่จะได้รับหากถูกจับกุม มาเปรียบเทียบกับโอกาสที่คาดหมายว่าจะถูกจับกุมมีสูงหรือความทุกข์ที่จะได้รับจากโทษ ในกรณีถูกจับกุม มีมากกว่าความสุขที่จะได้จากการกระทำผิด บุคคลก็เลือกที่จะไม่ประกอบอาชญากรรมนั้น

ดังนั้น หลักการสำคัญของทฤษฎีป้องกันที่ตำรวจควรเข้าใจและมาใช้ คือ การลดโอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย เนื่องจากโอกาสจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้คนร้ายตัดสินใจลงมือกระทำผิด การลดโอกาสจึงเป็นมาตรการที่ป้องกันอาชญากรรมได้ผลมากที่สุด เช่น หากพิจารณาแล้วเห็นว่า คนร้ายชอบปล้นทรัพย์ร้านค้าทอง เป็นประจำ ตำรวจควรแจ้งให้ร้านค้าทองทราบ และหาอุปกรณ์ป้องกันคนร้ายมิให้นำทรัพย์สิน (ทองรูปพรรณ) ไปได้อย่างง่ายดาย หรือกำหนดเวลาปิดเปิดให้เหมาะสม หรือผู้หญิงที่ต้องเดินทางกลับบ้านผ่านบริเวณที่เปลี่ยว ควรให้ญาติพี่น้องมารับหรือเดินทางกลับพร้อมเพื่อนหลายคน ฯลฯ ซึ่งปัจจุบันระบบการป้องกันอาชญากรรมได้รับการพัฒนาให้มีขึ้นอย่างหลายรูปแบบ เช่น การจัดการระบบรักษาความปลอดภัย การกำหนดมาตรการ

ป้องกันตนเองของเหยื่อ การป้องกันอาชญากรรมตามสถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อม หรือการลดความเสี่ยงของการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ฯลฯ มาตรการเหล่านี้ได้มาจากการวิเคราะห์อาชญากรรมและการจัดทำแผนที่อาชญากรรมที่เป็นระบบ

ในการอธิบายปรากฏการณ์อาชญากรรมตามแนวทฤษฎีป้องกันนั้น นักอาชญาวิทยามักจะนำเสนอหลักการของทฤษฎีแนวนี้โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ รูปแบบที่หนึ่งเรียกว่า “การป้องกันทั่วไป” (General Deterrence) ซึ่งหมายถึง อิทธิพลของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ทำให้บุคคลทั่วไปเกรงกลัวและไม่กล้าที่จะประกอบอาชญากรรม ทั้งนี้เนื่องจากความเกรงกลัวต่อการถูกจับกุม ถูกตัดสินว่ากระทำผิด และถูกลงโทษอย่างรุนแรง ซึ่งหากไม่มีกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมนี้แล้ว บุคคลทั่วไปก็จะเลือกประกอบอาชญากรรม สำหรับการป้องกันอีกรูปแบบหนึ่งคือ “การป้องกันเฉพาะ” (Specific Deterrence) ซึ่งหมายถึง อิทธิพลของกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรมที่ทำให้บุคคลที่เคยถูกลงโทษมาแล้ว ไม่ประกอบอาชญากรรม เนื่องจากบุคคลดังกล่าวเกรงกลัวว่าจะถูกลงโทษอีก (Pursley, 1991) ดังนั้นทฤษฎีป้องกันจะอธิบายว่าการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวสามารถป้องกันได้ หากมีมาตรการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้กระทำผิดเกรงกลัวว่า หากกระทำผิดจะมีผลกระทบรุนแรงต่อตนเอง

ทฤษฎี กิจกรรมประจำวัน (Routine Activity Theory)

ทฤษฎีอาชญาวิทยาที่เน้นการอธิบายสาเหตุอาชญากรรมจากผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ หรือผู้เสียหาย คือ ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ซึ่งได้พัฒนามาจากแนวคิดของสำนักอาชญาวิทยาดั้งเดิม ทฤษฎีปกตินิสัยกล่าวว่า อาชญากรรมเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ อาชญากรที่จะกระทำผิด เหยื่อที่เหมาะสม และการขาดความสามารถในการปกป้องทรัพย์สินหรือร่างกาย สำหรับสมมุติฐานหลักของทฤษฎีปกตินิสัยคือ อัตราการเป็นเหยื่ออาชญากรรมของบุคคลจะเพิ่มขึ้น เมื่อมีองค์ประกอบครบทั้งสามประการ (เหยื่อ เป้าหมาย และการขาดความคุ้มครอง) นักวิชาการที่ถือว่าเป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ครั้งแรกคือ โคลเฮน และ เฟลสัน (Cohen & Felson, 1979) ซึ่งนักวิชาการทั้งสองท่านได้ให้ความหมายของกิจกรรมประจำวัน (Routine Activity) คือกิจกรรมหรือการกระทำใดของบุคคลที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งเป็นประจำ เช่น การออกไปทำงานปล่อยให้บ้านเรือนไม่มีคนเฝ้า การสวมใส่เครื่องประดับที่มีราคาแพง หรือการออกไปนอกบ้านในเวลากลางคืน และหมายความรวมถึงลักษณะของบุคคลที่อาจตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้ง่ายด้วย เช่น เพศหญิง อายุ น้อย หรืออายุมาก ฯลฯ เนื่องจากผู้ก่อตั้งมีสมมุติฐานว่า การเกิดอาชญากรรมนั้นเกิดจากการกระทำที่เป็นนิสัยประจำของเหยื่ออาชญากรรมนั่นเอง ตัวอย่างเช่น หากเหยื่อต้องออกไปทำงานนอกบ้าน โดยไม่มีคนเฝ้าบ้านทุกวันผู้กระทำผิดก็จะมีโอกาสเข้าไปทำการลักทรัพย์ในบ้านได้ หรือหากเหยื่อชอบออกไปนอกบ้านกลางคืนคนเดียวบ่อยครั้งหรือชอบสวมใส่เครื่องประดับที่มีค่ามาก จะมี

โอกาสถูกคนร้ายเข้าทำการชิงทรัพย์ หรือปล้นทรัพย์ได้ ฯลฯ ซึ่งนิสัยของบุคคลที่เป็นเหยื่ออาชญากรรมนั้นเป็นที่มาของทฤษฎีนี้

ตามหลักการของทฤษฎีนี้ เหยื่ออาชญากรรมอาจเป็นบุคคลหรือทรัพย์สินก็ได้ ซึ่งอยู่ในสถานการณ์ที่จะถูกอาชญากรประทุษร้าย สำหรับปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เหยื่อเป็นที่น่าสนใจแก่อาชญากร มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่

มูลค่า (Value) ของเหยื่อ อาชญากร จะสนใจเป้าหมายหรือเหยื่อตามมูลค่าของเหยื่อ เช่น คนร้ายจะลักเครื่องเล่น ดิวีดี มากกว่าเครื่องเล่นวิทยุเทปปกติ หรือคนร้ายจะลักล้อรถยนต์ที่มีราคาแพงมากกว่าล้อรถยนต์ปกติ

น้ำหนัก (Inertia) ของเหยื่อ อาชญากรหรือคนร้ายจะลักทรัพย์สินที่มีขนาดเล็กมีน้ำหนักเบา และสามารถนำไปได้ง่ายกว่าทรัพย์สินที่มีขนาดใหญ่

การมองเห็น (Visibility) ของเหยื่ออาชญากรหรือคนร้ายจะลักทรัพย์สินที่มองเห็นได้ง่าย เช่น สินค้าเครื่องประดับตามตู้โชว์ หรือเงินสดที่วางไว้

การเข้าถึง (Access) ของเหยื่ออาชญากร คนร้ายจะลักทรัพย์สินที่อยู่ในบริเวณที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ผู้หญิงที่สวมเครื่องประดับเดินคนเดียวในที่เปลี่ยว ผู้ชายสวมใส่ของมีค่าและเมาสุราไม่สามารถครองสติได้

ในงานศึกษาของโคเฮน และเฟลสัน (Cohen & Felson, 1979) เพื่อทดสอบทฤษฎีปกตินิสัย ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งระดับมหภาคและจุลภาค สำหรับข้อมูลมหภาค ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบสถิติของความผิดประทุษร้ายต่อทรัพย์สินตั้งแต่ปี ค.ศ. 1947 ถึง ค.ศ. 1974 พบว่าคดีลักทรัพย์ในเคหสถานมีสถิติเพิ่มมากขึ้น และต่อเนื่องกันมาตลอด เนื่องจากสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ทำให้บุคคลต้องออกนอกบ้านมากขึ้น เช่น ต้องไปทำงานไปร่วมกิจกรรมของเพื่อนฝูง หรือครอบครัว ทำให้ที่อยู่อาศัยของบุคคลเหล่านี้เหมาะสมที่จะถูกเข้าไปโจรกรรมทรัพย์สิน ส่วนในระดับจุลภาคนั้นผู้ศึกษาพบว่าบุคคลที่ชอบออกไปเที่ยวเตร่ข้างนอกที่พักอาศัย แทนที่จะอยู่ในที่พัก มักจะตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมประเภททำร้ายร่างกาย ชิงทรัพย์ หรือข่มขืนกระทำชำเรา เป็นต้น

งานศึกษาวิจัยที่คล้ายคลึงกับงานศึกษาของโคเฮนและเฟลสัน ก็เคยมีผู้ศึกษามาก่อนแล้วในเมืองนิวยอร์ก คือ นิวแมน (Newman, 1972) ซึ่งได้ศึกษาสถิติอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในที่อยู่แบบแฟลตหรือคอนโดมิเนียม และพบว่าสถิติคดีชิงทรัพย์ในแฟลตจะมีความสัมพันธ์กับความสูงของตัวอาคาร และการตกแต่งภายในอาคารด้วย อาคารที่สูงมากจะมีคดีชิงทรัพย์มากขึ้น ส่วนอาคารที่ตกแต่งในลักษณะที่ผู้อาศัยในแต่ละห้องพักต่างคนต่างอยู่ ไม่มีโอกาสได้สังเกต ตรวจสอบ คนภายนอกก็จะมีสถิติคดีชิงทรัพย์สูงเช่นกัน ผู้ศึกษาวิจัยสรุปว่ารูปแบบของอาคารจะมีอิทธิพลต่อ

โอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย เนื่องจากว่ามีผลกระทบต่อ การตรวจตราสอดส่อง และควบคุมดูแลพื้นที่ส่วนกลางของอาคาร

ต่อมาในปี ค.ศ. 1995 เฟลสันได้เสนอปรับปรุงทฤษฎีนี้ เกี่ยวกับจุดบกพร่องในเรื่องที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมอาชญากรรม โดยสรุปได้ความว่า ในสังคมนั้นประกอบด้วยสิ่งช่วยวนให้บุคคลกระทำผิดหลายประการ แต่ในขณะเดียวกันก็มีกลไกที่จะช่วยให้ หรือกระตุ้นให้บุคคลมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง สิ่งที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนคือ ความอ่อนแอของบุคคล สถานการณ์ สิ่งช่วยวน สิ่งกระตุ้น การคบหาสมาคม และความเฉื่อยชา หากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ เช่นนี้ก็จะประกอบอาชญากรรม ในขณะเดียวกันสังคมก็มีสถาบันครอบครัวเป็นตัวสร้างการควบคุมตนเอง (Self Control) เพื่อให้บุคคลป้องกันไม่ให้บุคคลไปกระทำผิดกฎหมายได้ ซึ่งนับว่าเป็นการปรับปรุงเนื้อสาระทฤษฎีนี้ในเรื่องสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมอาชญากรรมของบุคคล

การศึกษาอาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับความอ่อนแอของนักท่องเที่ยว ซึ่งตามสมมติฐานของทฤษฎีนี้สามารถแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งตามสมมติฐานของทฤษฎีนี้สามารถแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวหรือเหยื่อเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนร้ายลงมือประกอบอาชญากรรม เช่น การลักทรัพย์ในโรงแรม จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่ไม่ระมัดระวังเก็บทรัพย์สินมีค่าไว้ในห้องพัก หรือนักท่องเที่ยวที่ชอบเที่ยวสถานบริการ มีแนวโน้มว่าจะน้อย โกงหรือหลอกลวง เอาทรัพย์สินไป เนื่องจากความไม่เข้าใจในภาษาหรือแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนความรู้สึกแปลกกับสถานที่ โดยบุคคลที่คอยจ้องหาโอกาส หลอกลวงนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการคิดค่าบริการเกินราคาที่ตั้งไว้หรือให้บริการที่ไม่ครบถ้วนตามที่ได้โฆษณาไว้ การเข้าใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เป็นเหยื่อจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าใจว่าเหตุใดนักท่องเที่ยวบางประเภทมีแนวโน้มว่าจะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมากกว่าบุคคลอีกประเภทหนึ่ง และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดมาตรการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ต่อไป ซึ่งสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทั่วไปทราบ เพื่อจะได้เป็นแนวทางป้องกันหรือระมัดระวังไม่ให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรม (Crime Pattern Theory)

ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมพัฒนาโดย พอล และ แพท แบรินติงแฮม (Brantingham, 1990) ซึ่งมุ่งเน้นอธิบายสาเหตุอาชญากรรมว่าเกิด จากสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมโดยเชื่อว่าอาชญากรรมเกิดจากการที่อาชญากรได้เข้าไปอยู่ในสถานที่ และมีโอกาสเลือกเหยื่อที่เหมาะสม คือ อาชญากรจะมีการเดินทางไปมาตามปกติระหว่างบ้านพัก กับสถานที่ประกอบอาชญากรรม และเมื่อเข้าไปพบเห็นเหยื่อ เข้าในสถานที่ใดก็ตาม หากมีโอกาสก็จะลงมือประกอบอาชญากรรม ประทศร้ายต่อ

ทรัพย์ หรือชีวิตร่างกาย และเพศ ซึ่งสถานที่เหยื่อเดินทางไปจะเป็นสถานที่ปกติที่เหยื่อพักอาศัย ทำงาน ไปพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้น เหยื่อจึงมีโอกาสถูกรัวยได้ทุกสถานที่และเวลา เช่น เหยื่อ จอดรถจักรยานยนต์ไว้ในห้างสรรพสินค้า ก็จะมีโอกาสถูกลักทรัพย์รถจักรยานยนต์ได้ เหยื่อที่ ชอบเข้าไปเที่ยวเตร่และดื่มสุราในสถานบริการที่มีวัยรุ่นมาก จะมีแนวโน้มถูกทำร้ายร่างกายจาก เหตุทะเลาะวิวาท หรือเหยื่อที่ชอบเข้าไปเดินซื้อของในห้างสรรพสินค้าหรือตลาดนัดจะมีโอกาสถูก ทรัพย์ลักทรัพย์ (ล้วงกระเป๋า หรือวิ่งราวทรัพย์ ฯลฯ)

นอกจากนี้อาชญากรก็จะมีการเดินทางไปมาเหมือนเหยื่อหรือบุคคลทั่วไป แต่อาชญากร จำนวนมากจะไม่ลงมือ ประกอบอาชญากรในสถานที่ที่ตนเองไม่คุ้นเคย หรือไม่เคยไปมาก่อนและ อาชญากรมีแนวโน้มจะประกอบอาชญากรในสถานที่ที่ตนเองไม่คุ้นเคย หรือไม่เคยไปมาก่อนและ อาชญากรมีแนวโน้มจะประกอบอาชญากรรมในบริเวณที่ตนเองคุ้นเคย เนื่องจากมองเห็นว่ามี โอกาสที่หลบหนีได้ หรือมีความมั่นใจทางด้านจิตใจ นักทฤษฎีแนวโน้มจึงมองว่าสถานที่เกิดเหตุเป็น ปัจจัยสำคัญในการประกอบอาชญากรรม และทำการวิเคราะห์อาชญากรรม โดยเริ่มต้นจากสถานที่ เกิดเหตุ

ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมจะอธิบายสาเหตุการกระทำผิด โดยใช้ปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ซึ่งแต่ปัจจัยหรือตัวแปรมีความหมายดังนี้

1. Node หมายถึง สถานที่ที่บุคคลเดินทางจากและเดินทางไปถึง สถานที่เหล่านี้ ทำให้ เกิดการกระทำผิดทั้งในตัวสถานที่ และบริเวณใกล้เคียง เช่น ผับ หรือ บาร์ จะทำให้เกิดเหตุการณ์ ทะเลาะวิวาทหรือทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมเชื่อว่าอาชญากรจะค้นหา เหยื่อในบริเวณสถานที่ที่ตนเองคุ้นเคย หรือเคยเดินทางไป

2. Paths หมายถึง อาณาบริเวณที่อาชญากรเห็นว่าเป็นสถานที่เหมาะสมจะลงมือประกอบ อาชญากรรม ซึ่งทฤษฎีเชื่อว่า อาชญากรจะเลือกเหยื่อที่พบเห็นได้ในบริเวณที่ตนเองเดินทางเป็น ประจำ ในทำนองเดียวกันเหยื่อจำนวนมากก็จะถูกรัวยในบริเวณที่ตนเองเดินทางไปเป็นประจำ

3. Edges หมายถึง เส้นเขตแดนของบริเวณสถานที่ที่บุคคลอาศัย ทำงาน ท่องเที่ยว หรือ ไปเที่ยวเตร่พักผ่อนหย่อนใจ ฯลฯ ทฤษฎีนี้เชื่อว่า อาชญากรรมบางประเภทจะเกิดขึ้นในบริเวณเส้น เขตแดนนี้ เช่น ทำร้ายร่างกาย ชิงทรัพย์ หรือลักทรัพย์ในห้าง หรือร้านค้าสะดวกซื้อ ฯลฯ เนื่องจาก ประชาชนหลายคนไม่รู้จักรักรู้จักกันหรือคุ้นเคยกันได้เดินทางมาพบกันบริเวณนี้

ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมได้นำเสนอแนะว่า สถานที่ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเกิด อาชญากรรมสถานที่ที่มีคนเดินทางไปมาก จะมีอาชญากรรมเกิดขึ้นจำนวนมากขึ้นเช่นกัน และใน ขณะเดียวกันสถานที่บางประเภท แม้จะมีคนเดินทางไปน้อย แต่ก็จะมีอาชญากรรมเกิดขึ้นเช่นกัน

แต่รูปแบบของอาชญากรรมจะแตกต่างกันออกไป เช่น บริเวณห้างสรรพสินค้าจะมีอาชญากรรมประเภทข่มขืนกระทำชำเรา หรือการมั่วสุมเสพยาเสพติด ฯลฯ ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรม จึงแสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์อาชญากรรมต้องให้ความสำคัญกับรูปแบบของพฤติกรรมบุคคลที่จะมีความแตกต่างตามสถานที่และช่วงเวลา

เมื่อนำทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมมาวิเคราะห์การที่นักท่องเที่ยวตกเป็นเหยื่อของการถูกเอารัดเอาเปรียบนั้น อธิบายได้ว่า บริเวณหรือสถานที่ที่นักท่องเที่ยวตกเป็นเหยื่อจะอยู่ในบริเวณที่มีการตั้งสถานประกอบการที่นักท่องเที่ยวนิยมไปเที่ยว และบุคคลที่กระทำผิดส่วนมากจะเป็นบุคคลที่มีความคุ้นเคยกับสถานที่หรือผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของ ลูกจ้าง สถานประกอบการ บุคคลที่ชักจูง ไกด์ท่องเที่ยว ฯลฯ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะรู้สึกมั่นใจว่าสามารถหลอกลวงนักท่องเที่ยวได้ และสามารถรอดพ้นจากการถูกดำเนินคดี นอกจากนี้บุคคลเหล่านี้จะกระทำผิดในบริเวณหรือสถานที่เดิม ๆ เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับสถานที่นั้น ดังนั้นหากจะมีการป้องกันมิให้นักท่องเที่ยวตกเป็นเหยื่อของการถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถกระทำได้โดยการจัดทำบัญชีรายชื่อของบริษัทฯ หรือกิจการที่มีพฤติกรรมดังกล่าว ตลอดจนจัดทำรูปแบบหรือแผนประทุษกรรมของการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการป้องกันปราบปรามและเป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบ และเพื่อป้องกันตนเองมิให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมต่อไป

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ภายใต้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจเกี่ยวกับด้านการประสานงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว รับเรื่องร้องเรียนอำนวยความสะดวกให้บริการนักท่องเที่ยวประสานกับส่วนราชการ และเอกชนในด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและอื่น ๆ ตามนโยบายที่รัฐบาลและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มอบหมายในปัจจุบันมีภารกิจเร่งด่วน คือ การแก้ไขปัญหาในการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งมีแนวทางดังนี้

1. จัดทำข้อมูลสถิติ เกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน คดีความและอื่น ๆ
2. ศึกษา วิเคราะห์ ปัญหาและแนวทางดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียน การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานทูต เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ทั้งปัญหาเฉพาะหน้าและระยะยาว

5. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจะเป็นไปในทางการกำหนดนโยบาย และการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบางครั้งภารกิจ ก็จะซ้ำซ้อน หรือคล้ายคลึงกับหน่วยงานอื่น ๆ ประกอบกับเมื่อทราบเรื่องราวเรียนจากนักท่องเที่ยวแล้ว แต่ก็ไม่มีหน้าที่โดยตรงเข้าไปดำเนินคดีหรือดำเนินการใด ๆ กับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

หน่วยงานภาคเอกชนที่รับผิดชอบการท่องเที่ยว

นอกจากหน่วยงานภาครัฐแล้วยังมีองค์กรภาคเอกชนและสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว ในที่นี้จะนำเสนอเฉพาะองค์กรภาคเอกชน และสมาคมที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, หน้า 307-313)

สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว (The Association of Thai Travel Agents: ATTA)

สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยวหรือที่รู้จักกันในนาม “แอตต้า” เป็นสมาคมของภาคเอกชนที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (บริษัทนำเที่ยว) ในประเทศไทย แอตต้า เป็นสมาคมไม่หวังกำไร มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก ลูกค้า และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยภาพรวม

แอตต้า ถือเป็นองค์กรสำคัญที่ได้รับความเชื่อถือจากภาครัฐ ทุกครั้งที่มีการประชุม แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยว แอตต้าจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมประชุม และเสนอมาตรการในการการแก้ปัญหาเสมอ แอตต้าก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2511 (ค.ศ. 1968) จากการรวมตัวของบริษัทนำเที่ยว 10 บริษัท หลังจากนั้นก็มีสมาชิกมาเพิ่มเติมขึ้นทุกปี จนถึงปี พ.ศ. 2544 (ค.ศ.2001) แอตต้ามีสมาชิกมากถึงกว่า 1,200 บริษัท ในจำนวนนี้แบ่งสมาชิกกิตติมศักดิ์ 4 ราย เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) บริษัท World Travel Service ซึ่งถือเป็นผู้ก่อตั้ง และสร้างคุณประโยชน์แก่แอตต้า ที่เหลือแบ่งเป็นสมาชิกสามัญ ซึ่งเป็นบริษัทนำเที่ยวอีกกว่า 800 บริษัท และสมาชิกสมทบ ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ร้านค้า ภัตตาคาร สวนสนุกต่าง ๆ อีกกว่า 200 บริษัท

สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย (The Association of Thai Tour Operators: ATTO)

จัดตั้งขึ้นจากการรวมตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย จัดตั้งเป็นชมรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวภายในประเทศ (ททท.) ขึ้น ต่อมาเกิดการจดทะเบียนเป็นสมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวภายในประเทศ (สนท.) และต่อมาเปลี่ยนชื่อใหม่เป็นสมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย (สนท.) ในปัจจุบันมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ 200/132 หมู่บ้านอยู่เจริญ วิวภาวดีรังสิต ตำบลหลักหก อำเภอเมืองปทุมธานี เพื่อเป็นองค์กรกลางเน้นวิสาหกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ

สำหรับคนไทยเพื่อเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน และส่งเสริมให้ธุรกิจการท่องเที่ยวมีมาตรฐาน อีกทั้งมีอำนาจในการเจรจาต่อรองกับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ (Professional Tourist Guide Association)

สมาคมโรงแรมไทยจัดตั้งขึ้นจากการรวมตัวของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เพื่อส่งเสริมและสร้างประกอบวิชาชีพประเภทที่เกี่ยวกับโรงแรม หรือกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมการทำธุรกิจให้อยู่ในมาตรฐานที่ดีและสอดคล้องกับนโยบายการท่องเที่ยวของทางราชการ สมาคมโรงแรมไทยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2506 โดยคณะผู้บริหารโรงแรมและเจ้าของโรงแรมได้ร่วมกันขออนุญาตจัดตั้งขึ้น โดยในขณะนั้นเรียกว่า “สมาคมโรงแรมเพื่อนักทัศนจารแห่งประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ส่งเสริมความสามัคคีปลละอุปการะซึ่งกันและกันในเรื่องที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมของสมาชิก
2. ส่งเสริมการทัศนจารในประเทศไทย โดยขอรับความร่วมมือจากองค์การท่องเที่ยวของรัฐบาลและองค์การทัศนจารในประเทศอื่น
3. ส่งเสริมความรู้และการประสานงานระหว่างสมาชิกทั้งนี้ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง มีสำนักงาน ณ โรงแรมโอเรียนเต็ล ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ขอเปลี่ยนชื่อเป็น “สมาคมโรงแรมไทย” จนกระทั่งทุกวันนี้ ปัจจุบันสมาคมโรงแรมไทย ตั้งอยู่เลขที่ 203-2069 /3 ถนนราชดำเนินกลาง แขวงบวรนิเวศ เขตพระนคร ตามข้อบังคับของสมาคมฯ กำหนดวัตถุประสงค์ของสมาคม ดังต่อไปนี้

ส่งเสริมการประกอบวิชาชีพ ประเภทที่เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ส่งเสริมและสร้างความร่วมมืออันดีระหว่างสมาชิกทั้งหลายของสมาคมฯ

สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิก แก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งเจรจาความตกลงกับบุคคลภายนอกเพื่อประโยชน์ร่วมกันในการประกอบวิชาชีพของสมาชิก

ประสานความสามัคคีและแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นซึ่งกันและกันในทางวิชาการ ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คุ้มครอง ส่งเสริม และรักษาผลประโยชน์ร่วมกัน ร่วมมือและประสานงานกับภาครัฐและเอกชน เช่น องค์กร สมาคม บริษัท คณะบุคคล หรือบุคคลใด เมื่อสมาคมฯ เห็นว่าการร่วมมือดังกล่าวเพื่อเป็นการช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกในการบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ของสมาคมฯ

1. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสมาคมฯ ตลอดจนข่าวสารอันเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2. ดำเนินการส่งเสริมการจัดให้มีการอบรมสัมมนาในงานด้านกิจการ โรงแรมและธุรกิจประเภทอื่น ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดำเนินการทางธุรกิจเพื่อเสริมสร้าง หรือเพิ่มพูนผลประโยชน์ให้แก่สมาชิก

3. ชี้แจงและเสนอแนะให้รัฐบาลได้เข้าใจ และช่วยแก้ไขปัญหาลดจนอุปสรรคต่าง ๆ อันมีต่อธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมการทำธุรกิจโรงแรมให้อยู่ในมาตรฐานที่ดี และสอดคล้องกับนโยบายของทางราชการทำความตกลงหรือ วางระเบียบให้สมาชิกปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติเพื่อให้การประกอบวิสาหกิจของสมาชิกได้ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิกหรือระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายใน การประกอบวิสาหกิจ จัดให้มีการส่งเสริมการขายทั้งในและนอกประเทศร่วมกระทำการหรือบริจาคเพื่อการกุศล เพื่อสาธารณประโยชน์หรือ เพื่อความมั่นคงของชาติ

สมาคมภัตตาคารไทย (Thai Restaurant Association: TRA)

สมาคมภัตตาคารไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นจากสมาคมการกุศลที่เกิดจากการร่วมกลุ่มของเจ้าของกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการสร้างสรรค์ประโยชน์เพื่อสังคม ทั้งยังทำให้ผู้ประกอบการ ได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมไปถึงประสบการณ์ทางวิชาชีพ ต่อมาได้จัดตั้งเป็นสมาคมการค้า เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2520 ตามพระราชบัญญัติสมาคมการค้า พ.ศ. 2509 ซึ่งได้รับอนุญาตและอยู่ในการควบคุมดูแลของสำนักงานทะเบียนสมาคมการค้า ประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร กระทรวงพาณิชย์ ทั้งนี้ สมาคมภัตตาคารไทยมีชื่อภาษาอังกฤษว่า “Thai Restaurant Association”

สมาคมภัตตาคารไทยจัดตั้งขึ้นเพื่อมีหน้าที่ส่งเสริมการประกอบวิสาหกิจประเภทที่เกี่ยวกับธุรกิจการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ทำความตกลงหรือวางระเบียบให้สมาชิกปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้การประกอบวิสาหกิจดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ทั้งยังให้ความร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมด้าน โภชนาการทางอาหารและเครื่องดื่ม ให้อยู่ในมาตรฐานที่ดีสอดคล้องกับนโยบายของทางราชการ กิจกรรมที่ได้ทำร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คือ เป็นหนึ่งในคณะกรรมการสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งจะมีประชุมทุกเดือนเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับแนวทางที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหารและการท่องเที่ยว

สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ (Thai Gem and Jewelry Trader Association: TAPA)

สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2519 ด้วยวัตถุประสงค์แรกเป็นการรวมตัวของกลุ่มผู้ค้าเพื่อต่อสู้หาความยุติธรรมให้กับวงการอัญมณี

จัดตั้งขึ้น โดยมีหน้าที่ในการส่งเสริมการประกอบวิสาหกิจประเภทที่เกี่ยวกับธุรกิจการค้าอัญมณี และเครื่องประดับ ช่วยเหลือ แก้ไขอุปสรรคในการประกอบธุรกิจให้กับสมาชิกติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ ร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมการ ประกอบกิจการค้าอัญมณีและเครื่องประดับให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสอดคล้องกับนโยบาย ของรัฐบาล ตลอดจนแจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญให้แก่ทางราชการ

กว่าสองทศวรรษแล้วที่สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทย และเครื่องประดับ ภายใต้ผู้นำองค์กร นายกสมาคมฯ แต่ละสมัยซึ่งมีวิสัยทัศน์และประสบการณ์ในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง ได้ ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อมวลสมาชิกด้วยวัตถุประสงค์หลัก เพื่อปกป้องและส่งเสริมอุตสาหกรรม อัญมณีและเครื่องประดับไทย อีกทั้งคณะกรรมการบริหารต่างรวมอุทิศ พลังกายพลังใจ พลังสมอง ด้วยความเสียสละ และอดทน เพื่อนำสมาคมฯ สู่อีกแห่งความท้าทายยุคศตวรรษที่ 21 และเป็น ที่น่ายินดี และภูมิใจว่า ณ ปัจจุบันสมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ มีบทบาทแห่งการ ปกป้อง ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมอัญมณี และเครื่องประดับ ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อผู้บริโภค และผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

สมาคมรถโดยสารไม่ประจำทาง (The Tourism Transport Association: TTA)

จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการประกอบวิสาหกิจประเภทการขนส่ง ผู้โดยสารไม่ประจำทาง โดยการสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิก ส่งเสริมคุณภาพของสินค้าให้ได้ มาตรฐาน มีปริมาณเพียงพอแก่ความต้องการทั้งในและนอกประเทศ ร่วมมือกับรัฐบาลในการ ส่งเสริมการค้าอุตสาหกรรม การเงิน หรือธุรกิจอื่นใด ในทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารไม่ ประจำทาง การดำเนินการของสมาคมจึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะด้านการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ

นิติบุคคลหรือบุคคลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะมีการรวมตัวกัน เป็นสมาคมหรือองค์กร ซึ่งส่วนมากจะเป็นผู้ประกอบการหรือดำเนินธุรกิจประเภทนั้น การรวมตัว โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการพัฒนาธุรกิจให้สู่ความเป็นมาตรฐานที่ดี ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งในทางปฏิบัติ จะพบว่าสมาคมหรือองค์กรเหล่านี้จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปกป้องรักษาผลประโยชน์ของ ธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้องให้มีภาครัฐเข้ามาดูแล หรือดำเนินการเรื่องร้องเรียน การแก้ไข กฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการพัฒนาส่งเสริมวิชาชีพของตนเอง ฯลฯ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้สมาคมหรือองค์กรเหล่านี้ในการแก้ไขปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อ นักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากเป็นช่องทางสำคัญที่ประชาชนหรือธุรกิจการท่องเที่ยวจะเข้ามามีส่วน ร่วมในการแก้ปัญหาที่ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ได้มีนักวิชาการหลายท่านทำการศึกษาคณะนักท่องเที่ยวยุคใหม่ต่างประเทศ เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรแล้ว ประสบกับการถูกเอารัดเอาเปรียบ การเลือกปฏิบัติด้านคุณภาพของการให้บริการ และอาชญากรรม ได้ทำการรวบรวมไว้ มีดังต่อไปนี้

ภิรมย์ บุญรอดพานิช (2531) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของปัญหาอาชญากรรมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย (ศึกษาเฉพาะกรณีความรู้สึกละแวกของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ระหว่างประเทศ)” พบว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกิจการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นธรรม ได้แก่ ความไม่สะดวก และไม่ปลอดภัยในการเดินทาง การถูกวางยาสลบบนรถทัวร์ หรือรถไฟ ปัญหาเกี่ยวกับทรัพย์สินสูญหายในที่พัก หรือที่รับฝากของ ปัญหาการถูกรบกวนและสร้างความเดือดร้อน รำคาญในการเสนอขายสินค้า ปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบในการเสนอขายสินค้า ที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีคุณภาพ การโก่งราคาสินค้า และการส่งสินค้าไม่ครบจำนวนที่ตกลงไว้ ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ กรณีคนร้ายกริด หรือล้วงกระเป๋า หรือวางยาสลบนักท่องเที่ยว บนรถโดยสารประจำทาง ขอความร่วมมือของค้การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หรือบริษัทรถประจำทางสายนั้น ๆ ร่วมกันดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในและนอกเครื่องแบบ ปะปนกับผู้โดยสารขึ้นไปบนรถโดยสารประจำทางเป็นครั้งคราว และขอความร่วมมือจากหน่วยงานเอกชน คือ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สมาคมโรงแรมไทย สมาคมท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อป้องกันและจับกุมตัว หรือกลุ่มคนร้าย และให้พนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสารของรถคอยสังเกต สอดส่องพฤติกรรมของผู้โดยสาร แล้วแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทราบโดยเร็วที่สุด นอกจากนี้ให้ประชาสัมพันธ์เตือนนักท่องเที่ยว ตลอดจนติดป้ายเตือนในรถประจำทางด้วย กรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายในที่พักหรือที่รับฝากของนั้น ตำรวจท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยวมีบทบาทในการดำเนินมาตรการ โดยการจัดทำประวัติและขึ้นบัญชีสถานที่พัก และร้านค้าที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย เพื่อเป็นข้อมูลแนะนำการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยว หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ส่วนเจ้าของสถานที่พักต้องให้ความร่วมมือในการควบคุมดูแลพนักงานของตนอย่างใกล้ชิด กรณีรบกวนเสนอขายสินค้าและบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เทศบาลสุขาภิบาล เป็นหน่วยงานหลักในการจัดระเบียบสถานที่จำหน่ายสินค้า ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อสินค้า และบริการในสถานที่ หรือร้านค้าที่จัดระเบียบควบคุมได้ และกรณีการถูกเอารัดเอาเปรียบเกี่ยวกับราคา และคุณภาพสินค้า หรืออัตราค่าบริการ การทำอากาศยานต้องเข้ามามีบทบาทจัดระเบียบรถแท็กซี่ให้ถูกกฎหมาย ปัญหาบริษัทนำเที่ยวให้บริการไม่เป็นธรรมให้ตำรวจท่องเที่ยวดำเนินการรวบรวมข้อมูล จัดทำประวัติบริษัทผู้ให้บริการและดำเนินการตามกฎหมาย ส่งบัญชีรายชื่อ บริษัทดังกล่าวให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวทราบ ชื่อสินค้าไม่มีคุณภาพไม่ได้

มาตรฐาน หรือในราคาสูงเกินจริง เจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ตำรวจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนสำนักงานควบคุมมาตรฐานสินค้า สมาคมเพชรพลอย สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องกำหนดมาตรฐานสินค้าและราคา ออกเครื่องหมายรับรองคุณภาพให้แก่ร้านสมาชิก

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (ภูเก็ต) โดยทำการสัมภาษณ์ประกอบแบบสอบถาม ณ แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเมืองภูเก็ต รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คือ การถูกลักทรัพย์ (คิดเป็นร้อยละ 23.98) ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด ถูกโกงราคาสินค้าและบริการ (คิดเป็นร้อยละ 20.59 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด) ระบายเสนอขายสินค้าและบริการ (คิดเป็นร้อยละ 15.49 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด) และถูกฉ้อโกง (คิดเป็นร้อยละ 10.76 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด) และอื่น ๆ (คิดเป็นร้อยละ 29.18 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด) วิธีการของคนร้ายแยกพิจารณาได้ดังนี้ ลักทรัพย์ ส่วนใหญ่ ลักทรัพย์ที่นักท่องเที่ยววางไว้บนชายหาด ขณะเล่นน้ำ ฝั่งแยะห้องพักบังกะโล และลักทรัพย์บนรถทัวร์ คดีโกงราคาสินค้าและบริการ โดยขายสินค้าและบริการในราคาสูงกว่าปกติ เช่น รถสามล้อเครื่องโกงราคา ร้านอาหารคิดค่าบริการแพงกว่าปกติ การระบายเสนอขายสินค้าและบริการเดินพุดตามไปดักหน้า ดักหลังนักท่องเที่ยว เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการ สร้างความน่ารำคาญ คดีฉ้อโกง พวกวัยรุ่นจรจัดกระชากกระเป๋า และสร้อยคอโดยใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ และคอยดักวิ่งราวตามชายหาด หรือที่ที่คนไม่พลุกพล่าน และคดีชิงทรัพย์ มักจะกระทำการเป็นกลุ่มในที่ปลอดภัย โดยพวกคิดยาเสพติดใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ กลุ่มบุคคลที่น่าระมัดระวัง ประกอบด้วย คนขับรถสามล้อเครื่อง หญิงบริการ ไกด์สี่เดี๋ยงขายของที่ระลึก กระเทย และวัยรุ่นแก๊งค์รถจักรยานยนต์

วิธีป้องกันและแก้ไข ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตรา และคอยดูแล ในสถานที่เปลี่ยว แนะนำความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังตัวเอง เจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมมือกับเจ้าของที่พัก รักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว กวดขันวัยรุ่น หญิงบริการ กระเทย พนักงานรถทัวร์ รถสามล้อเครื่อง และรถสองแถว ควรมีป้ายติดราคาสินค้าและบริการทุกชนิด ให้แน่นอน และให้นักท่องเที่ยวสอบถามราคาก่อนซื้อสินค้าและบริการ ควรให้ตำรวจท่องเที่ยวปราบปราม และควบคุมคดี ระบายเสนอขายสินค้าและบริการ รวมทั้งการจัดที่ให้ผู้ขายสินค้าขายสินค้าที่เป็นทาง

เกษีย ซอประเสริฐ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตการณ์ ผลการศึกษาพบว่าปัญหา

ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว มีสาเหตุมาจาก นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว ไม่มีความสอดคล้องกับการป้องกันอาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ขาดทิศทางที่ชัดเจน ทำให้การร่วมมือของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีอุปสรรค หรือไม่สามารรถร่วมมือกันได้อย่างเต็มที่และเป็นปัญหาด้านการประสานงานกับตำรวจท่องเที่ยว รวมทั้งการสื่อสารระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวยังไม่ดีเท่าที่ควร

ศุภชัย มาตย์สร้อย (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการบริหารงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยทำการสำรวจข้าราชการตำรวจประจำกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 344 นาย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานประกอบด้วย ปัจจัยด้านการจัดองค์การ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการบริหารงาน ปัจจัยลักษณะผู้นำ ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ และปัจจัยด้านการประสานงาน

ศักรินทร์ ไม้่น้อย (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่าการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ ในปีที่ท่องเที่ยวไทย มีประสิทธิภาพในการปราบปราม อาชญากรรมในกลุ่มคดีความผิดต่อชีวิต ร่างกายและเพศเท่านั้น ส่วนในกลุ่มคดีอุกฉกรรจ์ และสะเทือนขวัญและความผิดต่อการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนั้นยังไม่มีประสิทธิภาพในการปราบปราม แต่อย่างไรก็ตามมีสาเหตุเนื่องมาจากความไม่เพียงพอของบุคลากรและงบประมาณ

กฤตยชญ์ ศิริเขต (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง มาตรการทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาหนีโงงหรือเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในธุรกิจการค้าปลีกอัญมณี และเครื่องประดับของไทย โดยเสนอมาตรการที่ควรดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาดังนี้ 1. มาตรการตรวจสอบประวัติผู้จดทะเบียนพาณิชย์กิจการค้าปลีกอัญมณี และเครื่องประดับ 2. มาตรการเพิกถอนใบทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบการที่หนีโงง หรือเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวต่างชาติ 3. มาตรการกำหนดให้การขายอัญมณีเป็นสินค้าที่ต้องควบคุมฉลาก 4. มาตรการกำหนดให้ขายอัญมณีเป็นสินค้าที่ต้องควบคุมสัญญา 5. มาตรการกำหนดให้การขายอัญมณีเป็นสินค้าที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน 6. มาตรการกำหนดให้การรับประกันต้องทำเป็นหนังสือ 7. มาตรการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว และใบอนุญาตประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ 8. มาตรการเผยแพร่ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ 9. มาตรการให้เงินรางวัลแก่ผู้มีส่วนช่วยให้สามารถดำเนินคดีอาญาแก่ผู้กระทำผิดได้ 10. มาตรการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อเกิดความสะดวกในด้านการฟ้องคดีอาญาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้เสียหายในด้านการฟ้องคดีอาญาฐานหนีโงง ซึ่งมาตรการเหล่านี้จะประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการหลายประการเพื่อให้มาตรการประสบความสำเร็จ ได้แก่

การประชุมร่วมกันเพื่อทบทวน และกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกกฎเกณฑ์ ระเบียบ คำสั่ง และการจัดทำสื่อ เป็นต้น

วิริยะ เกิดผล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมธุรกิจนำเที่ยว พบว่าพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มีผลบังคับใช้มา 9 ปี รูปแบบในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การบังคับใช้กฎหมายไม่มีประสิทธิภาพ และเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งไม่มีใบอนุญาตก็ยังคงดำเนินธุรกิจไปได้อย่างลอบนวล ซึ่งเป็นกระบวนการที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือ หลอกลวงนักท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดบริการนำเที่ยวโดยผิดข้อตกลง หรือไม่ตรงกับที่ได้โฆษณาไว้ ก็ยังคงมีปรากฏอยู่ สถิติร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีพฤติการณ์ไม่เหมาะสม ไม่มีแนวโน้มที่จะลดลงแต่อย่างใด นักท่องเที่ยวเป็นผู้ที่ได้รับความเสียหาย โดยตรงจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น กระบวนการเยียวยาหรือช่วยเหลือตลอดจนการคุ้มครองนักท่องเที่ยวตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ยังไม่สัมฤทธิ์ผลและไม่บรรลุเป้าประสงค์ ในการออกกฎหมายฉบับดังกล่าว ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงได้นำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยการเสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย เพื่อเป็นมาตรการที่เหมาะสมสำหรับควบคุมธุรกิจนำเที่ยวให้ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ต่อไป

สุธิดา วงษ์พันธ์ (2544) ได้ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษามีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ทางรัฐบาลควรให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวทั้งในด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย และสวัสดิการด้านสาธารณสุขูปโภคต่าง ๆ อย่างเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เกินทางเข้ามาในเขตพื้นที่เมืองท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต่างประเทศถือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นเหตุผลเดียวที่ตัดสินใจมาท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับเจตคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนใหญ่จะเห็นด้วยในประเด็นต่อไปนี้ คือ มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ระบบการขนส่งมีความสะดวกและปลอดภัย มีความรู้สึกปลอดภัยต่อที่พัก สามารถไว้วางใจมัคคุเทศก์ได้ และนักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะกลับมาท่องเที่ยวอีก นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในประเด็นที่ว่าปัญหาอาชญากรรมในจังหวัดเชียงใหม่มีค่อนข้างมาก ปัญหาการวิ่งราวทรัพย์สินมีค่อนข้างมาก นักท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบด้านสินค้าและบริการ ปัญหาหาที่พัก นักท่องเที่ยวมักถูกรบกวนเพื่อให้อาศัยสินค้า และการท่องเที่ยวทัวร์ป่ามี

ความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วยกับประเด็นที่ว่าจังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาเรื่องแก๊งมาเฟียต่างๆ

เจตคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศกับการบริการของตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวต่างประเทศบางส่วนมีความต้องการให้สายตรวจ ตรวจตราความเรียบร้อยตามสถานที่ท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ และนักท่องเที่ยวยังมีความรู้สึกปลอดภัย เมื่อพบเห็นตำรวจท่องเที่ยวมาตรวจตราบริเวณที่นักท่องเที่ยวได้เที่ยวอยู่ในขณะนั้น

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ทางรัฐบาลควรให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย และสวัสดิการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ อย่างเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในเขตพื้นที่เมืองท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่ถือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นเหตุผลเดียวที่ตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนร้อยละ 32.3

สาวิตรี ชิริเสนี (2547) ได้ศึกษากฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว ศึกษาเฉพาะกรณีซื้อบริการรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่าย พบว่า ปัญหาในการซื้อบริการ รายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่าย คือ เมื่อนักท่องเที่ยวได้ชำระราคาแล้วมีการผิดสัญญาเกิดขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือผู้ขายไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง กำหนดไว้ในสัญญา เช่น จัดให้บริการไม่ครบตามรายการ การบริการที่ด้อยคุณภาพ การโฆษณาเกินจริง หรือคิดค่าบริการแพงเกินจริง ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขเพิ่มเติม โดยการบัญญัติในเรื่องการให้บริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย เป็นอีกหมวดหนึ่งต่างหากในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ดังนี้

1. ควรแบ่งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวออกเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยว (Tour Operators) และตัวแทนนำเที่ยว (Tour Agent)
2. ควรกำหนดหน้าที่ของผู้จัดรายการนำเที่ยวและตัวแทนนำเที่ยวทั้งก่อนและหลังการทำสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายอย่างชัดเจน
3. ควรจัดให้มีหน่วยงานเพื่อทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดตั้งกองทุน เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยว
4. ควรออกระเบียบเพื่อควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว จะต้องขึ้นทะเบียนประวัติโดยแจ้งชื่อ เว็บไซต์ที่ตนใช้ในการโฆษณาไว้ในคำขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
5. ควรกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินมัดจำในการเข้าทำสัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยว โดยใช้หลักการคืนเงินมัดจำแบบหลายอัตรา ไว้ในกฎหมาย เพื่อความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ขาย และนักท่องเที่ยวผู้ซื้อ
6. ควรกำหนดวิธีพิจารณาการสอบสวนเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบแทนวิธีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตตุลาการ เพื่อให้คำวินิจฉัยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นธรรม โดยให้

คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เข้ามาเป็นคณะร่วมพิจารณาในกรณีที่มีการอุทธรณ์โต้แย้ง คำสั่งของนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2548) ได้ศึกษาเรื่องอาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าไม่ถูกเอาเปรียบเมื่อใช้บริการ โรงแรม ที่พัก รีสอร์ท และร้านอาหาร แต่ถูกเอาเปรียบเมื่อใช้บริการกับร้านขายของที่ระลึก เช่น ขายของปลอม การหลอกลวงซื้อสินค้า โดยเฉพาะอัญมณี และการจำหน่ายสินค้าที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว โดยการรับร่ำรุมล้อม คะยั้นกะยอให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้า โดยไม่รู้จักกาลเทศะจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญให้นักท่องเที่ยว ในขณะที่เดียวกันไม่พบปัญหาด้านการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากโรงแรมที่พัก และร้านอาหาร ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีข้อเสนอแนะในด้านการปฏิบัติงานว่าความมุ่งเน้นอาชญากรรมที่กระทำ ความผิดต่อทรัพย์สินเป็นอันดับแรก เนื่องจากผลการวิจัยและสถิติคดีอาญา พบว่าเป็นคดีที่เกิดขึ้นมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันมีประเด็นสำคัญ คือ ด้านการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวต่างชาติ ของร้านค้า ควรให้ความสำคัญต่อปัญหา การเอาเปรียบหรือปัญหาอาชญากรรมที่เกิดจากร้านค้ามากขึ้น อันมาจากผลการวิจัยที่พบว่า มีปัญหาการเอาเปรียบจากร้านค้าต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในระดับมากและด้านการประสานการปฏิบัติต้องคัดตำรวจควรมีการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยในการนี้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวควรเป็นเจ้าภาพหลักในการประสาน ขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ และสมาคมต่าง ๆ ในการร่วมกันแก้ไขปัญหาการเอาเปรียบเพื่อให้เกิดการจำหน่ายสินค้าและบริการอย่างเป็นธรรม โดยมีการตรวจตราอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตลอดจนจัดโครงการดึงผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วม (Partnership) ในการป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในรูปแบบต่าง ๆ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (ภูเก็ต) โดยทำการสัมภาษณ์ประกอบแบบสอบถาม ณ แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเมื่อเกิด รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม บริษัท นำเที่ยว มัคคุเทศก์ เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คือ 1. การลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 23.98 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด 2. การ โกงราคาสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 20.59 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด 3. การเสนอสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 15.49 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด

4. วิ่งราวทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 10.76 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด 5. อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 29.18 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด

2. ช่วงระยะเวลาที่เกิดคดีขึ้นบ่อยครั้ง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือน พฤษภาคม รองลงมาคือเดือน ตุลาคม ถึงเดือนมกราคม และน้อยที่สุด ช่วงเดือนมิถุนายน ถึงเดือน กันยายน

3. สถานที่เกิดเหตุส่วนใหญ่มักจะเกิดในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวสำคัญและชายหาดทั่วไป (ป่าตอง กะตะ กะตะน้อย ย่านชุมชน บังกะโล โรงแรม ที่จอดรถทัวร์ ที่เปลี่ยว ฯลฯ)

4. วิธีการของคนร้าย แยกพิจารณาได้ดังนี้

คดีลักทรัพย์ ส่วนใหญ่ผู้ลักทรัพย์ที่นักท่องเที่ยววางไว้บนชายหาด ขณะเล่นน้ำ ฝั่งแ่งห้องพักบังกะโล และลักทรัพย์บนรถทัวร์

คดีโกงราคาสินค้าและบริการ โดยขายสินค้าและบริการในราคาสูงกว่าปกติ เช่น รถสามล้อเครื่อง โกงราคา ร้านอาหารคิดค่าบริการแพงกว่าปกติ

การรบกวนเสนอขายสินค้าและบริการ การเดินพุดตามไปตักหน้าคักหลังนักท่องเที่ยว เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการสร้างความรำคาญ

คดีวิ่งราวทรัพย์ พวกวัยรุ่นจี้กระชากกระเป๋าและสร้อยคอ โดยใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ และคอยดักวิ่งราวตามชายหาด หรือที่คนไม่พลุกพล่าน

คดีชิงทรัพย์ มักจะกระทำการเป็นกลุ่มในที่ปลอดภัย โดยพวกคิดยาเสพติด ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ

กลุ่มบุคคลที่น่าระมัดระวัง ประกอบด้วย คนขับรถสามล้อเครื่อง หญิงบริการ ไกด์ผี เด็กเร่ขายของที่ระลึก กะเทย และวัยรุ่น แก๊งรถจักรยานยนต์

วิธีป้องกันและแก้ไข ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจตรา และคอยดูแลสถานที่เปลี่ยว แนะนำความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังตัวเอง เจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมมือกับเจ้าของที่พัก รักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว กวดขันวัยรุ่น หญิงบริการ กะเทย พนักงานรถทัวร์ รถสามล้อเครื่องและรถสองแถว ควรมีป้ายติดราคาสินค้าและบริการทุกชนิดให้แน่นอนและให้นักท่องเที่ยวสอบถามราคาก่อนซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งการจัดทำให้ผู้ขายสินค้าเป็นที่เป็นทาง

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (2548) ได้สรุปถึงสภาพปัญหาเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรม โดยสรุป ดังนี้ ทรัพย์สูญญกโจรกรรมระหว่างการเดินทาง เช่น การเดินทางโดยสารไม่ประจำทาง (รถทะเบียน 30) ตามเส้นทางต่าง ๆ แก๊งคนร้าย กะเทย และหญิงตระเวนตามแหล่งท่องเที่ยว เข้าหาเหยื่อและตีสนิทให้เชื่อใจและลักทรัพย์หลังร่วมหลับนอน หรือวางยานอนหลับคนร้ายชาวฟิลิปปินส์ หลอกหลวงนักท่องเที่ยวไปดื่มตุ๋นเล่นการพนัน ปัญหาทัวร์ป่าที่นักท่องเที่ยวอาจประสบ

ปัญหาที่ถูกลบสิ้นทรัพย์จากชนกลุ่มน้อย บริเวณชายแดน หลงป่า การขายบริการผิดกฎหมาย เช่น โสเภณีเด็กตามหมู่บ้านชาวเขา การเสพยาเสพติด ซึ่งนักท่องเที่ยวมักถูกชักชวนจากชาวบ้านหรือมัคคุเทศก์ ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก เช่น นักท่องเที่ยวฝากของกับเกสเฮาส์ และออกไปทัวร์ป่า การหลอกลวงนักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีเครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐาน ราคาแพงเกินความเป็นจริง โดยใช้กลอุบายและการโฆษณาโน้มน้าว เพื่อให้เกิดการหลงเชื่อของกระบวนการ โดยร้านค้าอัญมณีร่วมมือกับ ไกด์เถื่อน บริษัทนำเที่ยว รถสามล้อเครื่อง (รถตุ๊กๆ) ใช้อุบายพานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้าอัญมณี ซึ่งมีพนักงานขายของร้านโฆษณาวางเชื้อ โน้มน้าวนักท่องเที่ยวสนใจและหลงเชื่อจนตัดสินใจซื้อสินค้า ในลักษณะการต้มตุ๋นหลอกลวง ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว รบเร้า รุมล้อม คะยั้นกะยอ เกิดความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้า ไม่รู้จักกาลเทศะ สร้างความรำคาญแก่นักท่องเที่ยว

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2550) ได้ศึกษาโครงการศึกษาเพื่อการแก้ปัญหาและผลกระทบทัวร์ศูนย์เหรียญ พบว่าการแก้ไขปัญหาควรมุ่งที่การสร้างมาตรฐาน คุณภาพของทัวร์ในมุมมองของทัวร์ราคาถูก โดยอาศัยแนวทางที่เสนอแนะ ดังนี้ 1. การสร้างมาตรฐานและคุณภาพของการท่องเที่ยวโดยกลไก ทางการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวที่เป็นปกติ 2. การบูรณาการความร่วมมือในการบริหารจัดการอย่างเป็นเอกภาพ และเป็นธรรม 3. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่สร้างภาพลักษณ์และความรู้ความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยว 4. การกำกับดูแลควบคุมการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว โดยใช้กลไกทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ 5. การบริหารจัดการเชิงรุกในการตัดวงจรการเกิด หรือขยายตัวของทัวร์ 6. การสร้างความร่วมมือกับประเทศคู่ค้าด้านการท่องเที่ยวทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

กองวิจัยสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง เครือข่ายภาคประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีโอกาสตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์ และการถูกเอารัดเอาเปรียบ ซึ่งแนวทางการป้องกันอาชญากรรมควรเป็นในระบบที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม และสนับสนุนเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยในแต่ละท้องถิ่นควรจัดตั้งเป็นรูปคณะกรรมการ มีตำรวจเป็นผู้นำและคณะกรรมการประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ สำหรับแนวทางการป้องกันควรเน้นไปที่หาประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบ และจัดตั้งอาสาสมัครเครือข่ายประชาชน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และชุมชน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และสร้างจิตสำนึกของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยว

จากการทบทวนงานศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ในรอบหลายปีที่ผ่านมานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก ในหลายจังหวัด แต่ก็ยังมีปัญหาด้านการเอารถเช่าเปรียบและปัญหาอาชญากรรมที่นักท่องเที่ยวเป็นเหยื่อ ทำให้สูญเสียหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย จำนวนมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และสภาพปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีการป้องกัน และปราบปรามผู้กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นในบริเวณที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก และมีผู้ประกอบการท่องเที่ยวมาก ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน (ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ และปล้นทรัพย์) ปัญหาด้านการขายสินค้าเกินราคา ปัญหาด้านการขายสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพ ปัญหาด้านการก่อกวนนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านการให้บริการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ หรือตกลงกันไว้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่รบกวนนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดความรำคาญหรือเบื่อหน่าย และบางครั้งส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่อยากจะเดินทางกลับมาในประเทศไทยอีก

2. หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีอยู่จำนวนมาก แต่ละหน่วยงานต่างมีภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน แต่ตามโครงสร้างของหน่วยงานทำให้หน่วยงานราชการไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาเดียวกันเป็นเหตุให้หน่วยงานราชการเหล่านี้ ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดแคลนกำลังพล ไม่มีการประสานงานหรือไม่ทำงานในทิศทางเดียวกัน ขาดความร่วมมือจากภาคเอกชน

3. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย กำหนดเป้าประสงค์ให้ประเทศไทย ได้รับการยอมรับว่ามีสินค้าและบริการนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ปลอดภัยและยั่งยืน ยังไม่สามารถดำเนินการให้เป็นรูปธรรมได้ ทำให้นักท่องเที่ยวยังไม่มีความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยจากอาชญากรรมและการเอารถเช่าเปรียบ เนื่องจากไม่มีกลไกยุทธหรือ แผนปฏิบัติการที่ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี จำนวน 42,126 กิจการ ๆ ละ 1 คน โดยตรวจสอบข้อมูลจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ยามาเน่ (Yamene, 1976) ได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ดังนี้

ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธี ยามาเน่ ในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้สูตร

$N =$ จำนวนประชากร

$n =$ กลุ่มตัวอย่าง

$e = 0.05$

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

แทนค่ากลุ่มตัวอย่าง
$$n = \frac{42,126}{1 + (42,126)0.0025}$$

$$= 400 \text{ คน}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่จะศึกษาในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
ในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว

ด้านเศรษฐกิจ

ด้านการเมือง

ด้านสภาพลักษณะการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ด้านผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยว

โดยมีเกณฑ์การตรวจคะแนน ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว มากที่สุด = 5 คะแนน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว มาก = 4 คะแนน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว ปานกลาง = 3 คะแนน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว น้อย = 2 คะแนน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว น้อยที่สุด = 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิด ด้าน
ปัญหาเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านความปลอดภัย ด้านผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยว

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการ
การท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีจากนั้นนำมา
กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้าง
แบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว ตรวจสอบ
เนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา
ตรวจสอบ แล้วนำไปปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย
3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ดังมีรายนามต่อไปนี้

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พ.ต.อ.ดร. ปกรณ์ มณีปกรณ์ ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษา

รวม

3.3 ดร.เสกสรร นาควงศ์ ตำแหน่งหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ประกอบการเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าทดสอบความเที่ยง ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.809 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจแนะนำในรายละเอียด และแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามหลักวิชาการ
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง
4. ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในการกรอกแบบสอบถามความต้องการในการศึกษา โดยนำแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ซึ่งส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยรับกลับคืนมา 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ โดยใช้วิธีประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ศาสนา รายได้ ระยะเวลาประกอบกิจการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากร
ดังนี้

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของประชากรกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ด้วยสถิติ t – Test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และสถิติ F – test สำหรับประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมาย ของระดับคะแนนเฉลี่ย เพื่อทำการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจะพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การคำนวณจาก

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แปลความหมายว่า	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แปลความหมายว่า	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แปลความหมายว่า	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แปลความหมายว่า	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แปลความหมายว่า	ระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง เป็นผลจากการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ผลการวิจัยสามารถนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว ดังนี้

ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสภาพลักษณะการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านผู้ประกอบการการท่องเที่ยวปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติและอักษรย่อ เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกันในการนำเสนอข้อมูล ดังต่อไปนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าที่ใช้ในการทดสอบ (t - Distillation)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

p แทน ค่าความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน

F แทน ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n =400)	ร้อยละ
ชาย	211	52.8
หญิง	189	47.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 เพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n =400)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	111	27.8
31 - 40 ปี	73	18.3
41 - 50 ปี	133	33.3
50 ปีขึ้นไป	83	20.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ปี 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (n =400)	ร้อยละ
โสด	63	15.8
สมรส	301	75.3
หม้าย/ หย่าร้าง	36	9
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และสถานภาพหม้าย/ หย่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	20	5.0
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	97	24.3
ปริญญาตรี	160	40.0
สูงกว่าปริญญาตรี	123	30.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8ระดับปวช./ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามศาสนา

ศาสนา	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
พุทธ	190	47.5
คริสต์	116	29.0
อิสลาม	25	6.3
อื่น ๆ	69	17.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 190 คนคิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมานับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ศาสนาอิสลาม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอื่น ๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	97	24.3
500,001 – 1,000,000 บาท	251	62.8
มากกว่า 1,000,000 บาท	52	13.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมา ต่ำกว่า 500,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ มากกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ

ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ	จำนวน (n =400)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	30	7.5
5 - 10 ปี	220	55.0
มากกว่า 10 ปี	150	37.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบธุรกิจจำนวน 5 – 10 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา มากกว่า 10 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านผู้ประกอบการการท่องเที่ยวปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน

โดยรวมและรายด้าน	\bar{X}	SD	ระดับปัจจัย	อันดับที่
ด้านเศรษฐกิจ	3.65	0.73	มาก	3
ด้านการเมือง	3.72	0.76	มาก	1
ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา	3.66	0.87	มาก	2
ด้านผู้ประกอบการ	3.25	0.65	ปานกลาง	4
รวม	3.49	0.61	มาก	-

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่าระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่มาก ($\bar{x} = 3.49$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากมากไปน้อยพบว่าด้านการเมือง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมาด้านภาพลักษณ์การ

ท่องเที่ยวเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) และ ด้านผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ
การท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	SD	ระดับปัจจัย	อันดับที่
1. ความไม่แน่นอนและการถดถอยของภาวะเศรษฐกิจโลก	3.64	1.03	มาก	5
2. การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาค	3.50	0.95	มาก	6
3. การขยายตัวและการลงทุนของบริษัทข้ามชาติ	3.75	0.98	มาก	3
4. ภาวะเศรษฐกิจไทย	3.87	0.97	มาก	2
5. การเพิ่มขึ้นของราคาสินค้าอุปโภคและบริโภค	3.46	1.16	มาก	7
6. การปรับตัวขึ้นของราคาน้ำมันเชื้อเพลิง	3.42	1.08	มาก	8
7. การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา	3.87	0.97	มาก	1
8. การเพิ่มขึ้นของค่าแรงขั้นต่ำ	3.66	1.01	มาก	4
รวม	3.65	0.76	มาก	-

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, $SD = 0.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อยพบว่า ข้อการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) รองลงมาภาวะเศรษฐกิจไทย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) การขยายตัวและการลงทุนของบริษัทข้ามชาติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) การเพิ่มขึ้นของค่าแรงขั้นต่ำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) ความไม่แน่นอนและการถดถอยของภาวะเศรษฐกิจโลก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) การเพิ่มขึ้นของราคาสินค้าอุปโภคและบริโภค อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$) และการปรับตัวขึ้นของราคาน้ำมันเชื้อเพลิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ
การท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง

ด้านการเมือง	\bar{X}	SD	ระดับ ปัจจัย	อันดับที่
1. การก่อการร้ายระหว่างประเทศ	3.61	1.04	มาก	6
2. ภาวะสงครามในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก	3.63	1.10	มาก	7
3. ปัญหาทางการเมืองระหว่างไทยกับกัมพูชา	3.59	1.13	มาก	8
4. นโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนการ ท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองพัทยา	3.67	1.07	มาก	5
5. การส่งเสริมการท่องเที่ยวของเทศบาลเมือง พัทยา	3.72	1.13	มาก	4
6. การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา	3.80	1.06	มาก	3
7. การชุมนุมประท้วงทางการเมืองในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	3.87	1.01	มาก	2
8. การชุมนุมประท้วงทางการเมืองในพื้นที่เทศบาล เมืองพัทยา	3.89	1.02	มาก	1
รวม	3.72	0.76	มาก	-

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ
การท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, $SD = 0.76$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อยพบว่า ข้อการชุมนุมประท้วงทางการเมืองในพื้นที่
เทศบาลเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) รองลงมาการชุมนุมประท้วงทางการเมืองในพื้นที่
กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) การส่งเสริมการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 3.72$) นโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองพัทยา อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{x} = 3.67$) การก่อการร้ายระหว่างประเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) ปัญหาทางการเมือง
ระหว่างไทยกับกัมพูชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ
การท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา	\bar{X}	SD	ระดับปัจจัย	อันดับที่
1. การมีกลุ่มมาเฟีย และอาชญากรรม	3.83	1.13	มาก	2
2. ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.76	1.18	มาก	4
3. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	3.83	1.09	มาก	3
4. การร้องเรียนและเผยแพร่ข้อมูลทางลบของ นักท่องเที่ยว	4.01	0.96	มาก	1
5. ความสกปรก และไม่เป็นระเบียบของเมือง พัทยา	3.55	1.26	มาก	6
6. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษ ขยะ และ น้ำเสีย เป็นต้น	3.45	1.22	มาก	7
7. การขาดความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว	3.61	1.24	มาก	5
8. ความไม่สะดวกในการคมนาคม และการ เดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	3.28	1.43	ปานกลาง	8
รวม	3.66	0.87	มาก	-

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่าระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ
การท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{x} = 3.66, SD = 0.87$) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงจากมากไปน้อยพบว่าข้อ การร้องเรียนและ
เผยแพร่ข้อมูลทางลบของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมา การมีกลุ่มมาเฟีย
และอาชญากรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 3.83$) ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) การขาดความ
หลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) ความสกปรก และไม่เป็นระเบียบของ
เมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษ ขยะ และน้ำเสีย เป็น
ต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) และความไม่สะดวกในการคมนาคม และการเดินทางเข้าถึงแหล่ง
ท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ
การท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการท่องเที่ยว

ด้านผู้ประกอบการท่องเที่ยว	\bar{X}	SD	ระดับ ปัจจัย	อันดับที่
1. การหลอกลวงนักท่องเที่ยว	3.33	1.23	ปานกลาง	4
2. ราคาสินค้าและบริการที่แพงเกินจริง	3.13	1.36	ปานกลาง	7
3. สินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพ	3.16	1.27	ปานกลาง	6
4. การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน	2.84	1.43	ปานกลาง	8
5. การนำระบบ E-commerce และ E-business มาใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว	3.81	0.82	มาก	1
6. การจัดแสดงข่าวเผยแพร่การท่องเที่ยวไม่ตรง ความจริง	3.33	1.83	มาก	5
7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ร่วมดูแลความ ปลอดภัยนักท่องเที่ยว	3.72	0.93	มาก	3
8. โฆษณาสินค้าทางการท่องเที่ยวไม่ตรงกับ ความจริง	3.76	0.91	มาก	2
รวม	3.25	0.61	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ
การท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการท่องเที่ยว ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{x} = 3.66$, $SD = 0.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อยพบว่าข้อการนำระบบ
E-commerce และ E-business มาใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$)
รองลงมา โฆษณาสินค้าทางการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.33$)
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ร่วมดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$)
การหลอกลวงนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) การจัดแสดงข่าวเผยแพร่การ
ท่องเที่ยวไม่ตรงความจริง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) สินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพ อยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$) ราคาสินค้าและบริการที่แพงเกินจริงอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$)
และ การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.84$)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

เพศ	<i>n</i>	<i>Df</i>	<i>Mean</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
ชาย	211	400	2.926	0.910	0.364
หญิง	189		2.957		

* $p < 0.05$

ตารางที่ 13 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	7.453	2.484	26.267	0.000*
ภายในกลุ่ม	396	3.456	0.095		
รวม	399	44.909			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 14 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน รับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ได้ดังตาราง 15 – 18

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.83	3.79	3.96	4.17
ต่ำกว่า 30 ปี	2.83	-	0.96	1.13	1.30*
31 - 40 ปี	3.79	-	-	0.17	0.38*
41 - 50 ปี	3.96	-	-	-	0.21*
50 ปีขึ้นไป	4.17	-	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 15 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านการเมือง ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านการเมือง	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.25	3.79	3.82	3.77*
ต่ำกว่า 30 ปี	3.25	-	0.54	0.57	0.52*
31 - 40 ปี	3.79	-	-	0.03	0.02*
41 - 50 ปี	3.82	-	-	-	0.05*
50 ปีขึ้นไป	3.77	-	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 16 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านภาพลักษณ์	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
การท่องเที่ยวเมืองพัทยา		2.83	3.80	3.96	4.18
ต่ำกว่า 30 ปี	2.83	-	0.78	0.84	0.96*
31 - 40 ปี	3.80	-	-	0.06*	0.18*
41 - 50 ปี	3.96	-	-	-	0.12*
50 ปีขึ้นไป	4.18	-	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 17 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านผู้ประกอบการ ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านผู้ประกอบการ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.83	3.80	3.96	4.18
ต่ำกว่า 30 ปี	2.83	-	0.97*	1.13*	1.35*
31 - 40 ปี	3.80	-	-	0.16	0.38*
41 - 50 ปี	3.96	-	-	-	0.22*
50 ปีขึ้นไป	4.18	-	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 18 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	0.639	0.346	3.110	0.046*
ภายในกลุ่ม	397	44.216	0.111		
รวม	399	44.909			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 19 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน รับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ดังตาราง 20 – 21

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	-		
		โสด	สมรส	หม้าย/หย่า
		3.63	3.55	3.64
โสด	3.63	-	0.08	0.01
สมรส	3.55	-	-	0.09
หม้าย/หย่า	3.64	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 20 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านภาพลักษณ์	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า
การท่องเที่ยวเมืองพัทยา		3.88	3.69	3.73
โสด	3.88	-	0.19*	0.51*
สมรส	3.69	-	-	0.32*
หม้าย/หย่า	3.73	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 21 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	3.938	1.313	12.687	.000*
ภายในกลุ่ม	396	40.971	.103		
รวม	399	44.909			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 22 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ดังตาราง 23 – 25

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	มัธยมศึกษา			สูงกว่า
		ตอนต้น/ตอนปลาย	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
		2.81	3.45	3.71	3.84
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	2.81	-	0.36*	0.90*	1.03*
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.45	-	-	0.26*	0.39*
ปริญญาตรี	3.71	-	-	-	0.13*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.84	-	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 23 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านการเมือง	\bar{X}	มัธยมศึกษา			ปวช./ปวส./		สูงกว่า
		ตอนต้น/ตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	
	2.61	-	3.50	3.86	3.84		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	2.61	-	0.89*	1.25	1.23*		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.50	-	-	0.36	0.34*		
ปริญญาตรี	3.86	-	-	-	0.02*		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.84	-	-	-	-		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 24 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา	\bar{X}	มัธยมศึกษา			ปวช./ปวส./		สูงกว่า
		ตอนต้น/ตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	
	2.45	-	3.38	3.92	3.76		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	2.45	-	0.93*	1.47*	1.31*		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.38	-	-	0.54*	0.38*		
ปริญญาตรี	3.92	-	-	-	0.16*		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.76	-	-	-	-		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 25 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะการท่องเที่ยวเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ด้วยผู้ประกอบกิจการ ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.62	3.02	3.47	3.31
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	2.62	-	0.40	0.85*	0.69*
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.02	-	-	0.45*	0.29*
ปริญญาตรี	3.47	-	-	-	0.16*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.31	-	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 26 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีศาสนาแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างศาสนา กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3.063	3	1.021	9.662	.000*
ภายในกลุ่ม	41.846	396	.106		
รวม	44.909	399			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 27 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีศาสนาแตกต่างกัน รับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ดังตาราง 28 – 31

ตารางที่ 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีศาสนาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านการเมือง	\bar{X}	พุทธ	คริสต์	อิสลาม	อื่น ๆ
		3.75	3.68	3.51	3.35
พุทธ	3.75	-	0.07	0.24	0.40
คริสต์	3.68	-	-	0.17	0.33
อิสลาม	3.51	-	-	-	0.16
อื่น ๆ	3.35	-	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 28 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีศาสนาแตกต่างกัน รับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวที่มีศาสนาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านภาพลักษณ์	\bar{X}	พุทธ	คริสต์	อิสลาม	อื่น ๆ
การท่องเที่ยวเมืองพัทยา		4.06	3.49	3.27	3.02
พุทธ	4.06	-	0.57*	0.79*	1.04*
คริสต์	3.49	-	-	0.22*	0.47*
อิสลาม	3.27	-	-	-	0.25*
อื่น ๆ	3.02	-	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 29 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีศาสนาแตกต่างกัน รับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะการท่องเที่ยวเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีศาสนาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการ ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านผู้ประกอบการ ท่องเที่ยว	\bar{X}	พุทธ	คริสต์	อิสลาม	อื่น ๆ
		3.37	3.21	2.80	3.10
พุทธ	3.37	-	0.16*	0.57*	0.27*
คริสต์	3.21	-	-	0.41*	0.11*
อิสลาม	2.80	-	-	-	0.30*
อื่น ๆ	3.10	-	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 30 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีศาสนาแตกต่างกัน รับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.988	2	1.494	14.148	.000*
ภายในกลุ่ม	41.921	397	.106		
รวม	44.909	399			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 31 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน รับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ดังตารางที่ 32 – 36

ตารางที่ 32 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการ LSD Test

	\bar{X}	ต่ำกว่า 500,000 บาท	500,000 – 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาท
ด้านเศรษฐกิจ		3.87	3.56	3.73
ต่ำกว่า 500,000 บาท	3.87	-	0.31*	0.14*
500,000 – 1,000,000 บาท	3.56	-	-	0.17*
มากกว่า 1,000,000 บาท	63.73	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 32 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง ด้วยวิธีการ LSD Test

	\bar{X}	ต่ำกว่า 500,000 บาท	500,000 – 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาท
ด้านการเมือง		3.98	3.69	3.72
ต่ำกว่า 500,000 บาท	3.89	-	0.20*	0.17*
500,000 – 1,000,000 บาท	3.69	-	-	0.03*
มากกว่า 1,000,000 บาท	3.72	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 33 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test

	\bar{X}	ต่ำกว่า 500,000 บาท	500,000 – 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาท
ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา				
ต่ำกว่า 500,000 บาท	3.84	-	0.16*	0.08
500,000 – 1,000,000 บาท	3.68	-	-	0.08
มากกว่า 1,000,000 บาท	3.60	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 34 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test

	\bar{X}	ต่ำกว่า 500,000 บาท	500,000 – 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาท
ด้านผู้ประกอบการ				
ต่ำกว่า 500,000 บาท	3.60	-	0.40*	0.35*
500,000 – 1,000,000 บาท	3.20	-	-	0.05*
มากกว่า 1,000,000 บาท	3.25	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 35 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีรายได้อ่อนแอแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 36 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.988	2	1.494	14.148	.000*
ภายในกลุ่ม	41.921	397	.106		
รวม	44.909	399			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 36 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ดังตาราง 37 - 40

ตารางที่ 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี		
		5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
		3.87	3.56	3.73
ต่ำกว่า 5 ปี	3.87	-	0.31*	0.14*
5-10 ปี	3.56	-	-	0.17*
มากกว่า 10 ปี	3.73	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 37 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาประกอบกิจการแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านการเมือง	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.98	3.69	3.72
ต่ำกว่า 5 ปี	3.98	-	0.29*	0.26*
5-10 ปี	3.69	-	-	0.03*
มากกว่า 10 ปี	3.72	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 38 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาประกอบกิจการแตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 39 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาประกอบกิจการแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมือง พัทยา	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.84	3.68	3.60
ต่ำกว่า 5 ปี	3.84	-	0.16*	0.24*
5-10 ปี	3.68	-	-	0.08*
มากกว่า 10 ปี	3.60	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 39 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาแตกต่างกัน รับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การ ท่องเที่ยวเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 40 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มี ระยะเวลาประกอบกิจการแตกต่างกัน กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ การ ท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้วยวิธีการ LSD Test

ด้านผู้ประกอบการ	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี	5 -10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.60	3.20	3.25
ต่ำกว่า 5 ปี	3.60	-	0.40*	0.35*
5 -10 ปี	3.20	-	-	0.05*
มากกว่า 10 ปี	3.25	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 40 จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันรับรู้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ ประกอบกิจการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อศึกษาหามาตรการ การแก้ไขปัญหาและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 ด้าน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา และด้านผู้ประกอบการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวเมืองพัทยา รวมทั้งสิ้น 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชาย คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 40.0 นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 47.5 มีรายได้ระหว่าง 500,001 - 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.8 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบธุรกิจ ระยะเวลา 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.0

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว

พบว่าระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 พิจารณารายด้านเรียงจากมาก ไปน้อยพบว่า ด้านการเมือง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และด้านผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

2.1 ด้านเศรษฐกิจ

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รายชื่อเรียงจากมากไปน้อยพบว่า ข้อการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาภาวะเศรษฐกิจไทย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 การขยายตัวและการลงทุนของบริษัทข้ามชาติ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 การเพิ่มขึ้นของค่าแรงขั้นต่ำ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ความไม่แน่นอนและการถดถอยของภาวะเศรษฐกิจโลก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาค อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 การเพิ่มขึ้นของราคาสินค้าอุปโภคและบริโภค อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และการปรับตัวขึ้นของราคาน้ำมันเชื้อเพลิง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

2.2 ด้านการเมือง

ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 พิจารณารายชื่อเรียงจากมากไปน้อยพบว่า ข้อการชุมนุมประท้วงทางการเมืองในพื้นที่เทศบาลเมืองพัทยาอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาการชุมนุมประท้วงทางการเมืองในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 การส่งเสริมการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 นโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 การก่อการร้ายระหว่างประเทศ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ปัญหาทางการเมืองระหว่างไทยกับกัมพูชา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

2.3 ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ผลการศึกษาพบว่าระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 พิจารณารายชื่อเรียงจากมากไปน้อยพบว่าข้อ การร้องเรียนและเผยแพร่ข้อมูลทางลบของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาการมีกลุ่มมาเฟีย และอาชญากรรม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 การขาดความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ความสกปรก และไม่เป็นที่นิยมของเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษ

ชยะ และน้ำเสีย เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และความไม่สะดวกในการคมนาคม และการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

2.3 ด้านผู้ประกอบการท่องเที่ยว

ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการท่องเที่ยวภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 พิจารณาเป็น รายชื่อเรียงจากมากไปน้อยข้อการนำระบบ E - commerce และ E - business มาใช้ในการส่งเสริม การท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา โฆษณาสินค้าทางการท่องเที่ยวไม่ ตรงกับความจริง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ร่วมดูแลความ ปลอดภัยนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 การหลอกลวงนักท่องเที่ยว อยู่ใน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 การจัดแถลงข่าวเผยแพร่การท่องเที่ยวไม่ตรงความจริง อยู่ใน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 สินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ราคาสินค้าและบริการที่แพงเกินจริงอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่างผล การศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพ การศึกษา ศาสนา รายได้ และระยะเวลาประกอบกิจการ การท่องเที่ยว กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวไม่ แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะ การท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภาพลักษณ์ การท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานการณ์ประเทศไทยในปัจจุบัน ตลอดจนสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์จากภัยธรรมชาติ เหตุที่เกิดจากการ กระทำของมนุษย์ ล้วนส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านการเมือง ทำให้นักท่องเที่ยว เกิดความไม่ไว้วางใจในความปลอดภัยในชีวิตหากจะต้องเดินทางมาท่องเที่ยว ดังนั้นผลที่ได้จึงอยู่ ในระดับปานกลางจนถึงระดับมาก

1. ด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านเศรษฐกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการท่องเที่ยวเป็นความหวังของคนไทยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศชาติ การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจของประชาชน โดยร่วม รายได้ของการท่องเที่ยวมาจากการใช้จ่ายเงินของคนด้านการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการสร้างงานและรายได้ในภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ที่พักแรม อาหารเครื่องดื่ม ของที่ระลึก อุปกรณ์เครื่องใช้ในการเดินทาง การสื่อสารและเทคโนโลยี ต่างๆที่ใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งในธุรกิจภาคการค้าบริการ วัตถุประสงค์มาจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และจากการจัดการของมนุษย์ ขบวนการในการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยว เกี่ยวเนื่องกับเศรษฐกิจในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรมและภาคการค้า (สินค้า) และภาคการค้าบริการ ในสาขาธุรกิจอื่นๆ เช่น การเงิน การขนส่งคมนาคม โรงแรม เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องค่าเงินบาทแข็งตัว ภาวะสงครามและระหว่างประเทศ เศรษฐกิจดัมพ์ย่ำแย่สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวโดยตรง

มาตรการการแก้ไขปัญหาและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ด้านเศรษฐกิจ

1.1 มาตรการสร้างความเชื่อมั่นและกระตุ้นเศรษฐกิจ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ภาคประชาชนและเอกชนในการลงทุนและการบริโภคฟื้นฟูเศรษฐกิจที่กำลังประสบปัญหาเป็นการเร่งด่วน ในภาคบริการและการท่องเที่ยว

1.2 มาตรการให้มีการจัดประชุม ฝึกอบรม และสัมมนาต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมและการท่องเที่ยว

1.3 มาตรการยกเว้นค่าธรรมเนียมวีซ่าสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทย

2. ด้านการเมือง

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะการท่องเที่ยวเมืองพัทยากองเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเหตุการณ์รุนแรงจากการชุมนุมกระทบการท่องเที่ยวจากการชุมนุมของกลุ่มต่าง ๆ ที่ยึดเชียงใหม่หลายเดือนเริ่มทวี และขยายวงกว้างไปทั่วประเทศ ยังมีการบุกปิดท่าอากาศยาน ซึ่งแม้จะเพียงในช่วงไม่กี่วันก็ตาม แต่ก็กระทบต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ขณะที่การชุมนุมทางการเมืองตามพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศและในกรุงเทพฯ ยังคง ดำเนินต่อไป กระจ่ายไปในพื้นที่ต่าง ๆ ที่มี ภายใต้อาณัติดังกล่าว รัฐบาลของหลายประเทศได้ออกประกาศ

เดือนประชาชนของตนที่พำนักอยู่ในประเทศไทย และที่จะเดินทางมายังประเทศไทยให้ระมัดระวังด้านความปลอดภัย โดยหลีกเลี่ยงพื้นที่ที่มีการชุมนุม จึงมีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนไม่น้อยเลื่อนการเดินทางมายังประเทศไทยในช่วงนี้ออกไปก่อน เพื่อรอสถานการณ์ให้มีความมั่นใจด้านความปลอดภัย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางมาเที่ยวกันเอง และมีนักท่องเที่ยวบางส่วน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่ยังไม่เคยเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย และนิยมซื้อรายการนำเที่ยวเดินทางมากับบริษัทนำเที่ยวในลักษณะกรุ๊ปทัวร์ รวมทั้งการประชุมนานาชาติที่เข้ามาจัดในประเทศไทย ต่างยกเลิกการเดินทางหรือเปลี่ยนแผนการเดินทางไปยังประเทศอื่นแทน มีแนวโน้มส่งผลกระทบต่อค่อนข้างมากต่อตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยนักท่องเที่ยวจำนวนไม่น้อยมีแนวโน้มเลื่อนการเดินทางออกไป เพื่อรอสถานการณ์ให้เกิดความมั่นใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยเสีย การท่องเที่ยวไทย ต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงหลายประการ โดยเฉพาะเหตุการณ์ความไม่สงบจากการชุมนุมของกลุ่มต่างๆ ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

มาตรการการแก้ไขปัญหา และป้องกันผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในด้านการเมือง

2.1 เสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวมั่นใจในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น โดยใช้สื่อต่าง ๆ ตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาทางด้านตรวจคนเข้าเมือง เช่น แผ่นพับข้อมูล โปสเตอร์ สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการแจ้งเตือนและการระมัดระวังอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลและสามารถป้องกันตนเองได้

2.2 มาตรการเร่งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติและเร่งรัดมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยการดำเนินการร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนในการประชาสัมพันธ์ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่งเสริมการท่องเที่ยวของคนไทยในประเทศ รวมทั้งลดหย่อนค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้มีการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

2.3 มาตรการการประกันภัยชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยกรณีเกิดการจลาจล

3. ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันมีสื่อต่าง ๆ ได้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาไปลงโฆษณา และเผยแพร่ มีเนื้อหาที่กล่าวอ้างถึงความไม่เหมาะสมเกี่ยวกับสถานการณ์เรื่องการค้าประเวณี ซึ่งว่ามีอยู่เป็น

จำนวนมาก และมีการแพร่ระบาดของอย่างรุนแรง โดยถือว่าเรื่องนี้เป็นจุดขายสำคัญของเมืองพัทยา ทั้งนี้ กรณีดังกล่าวถือว่าสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันเมืองพัทยา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพยายามหามาตรการแก้ไข และปราบปรามอย่างจริงจัง พร้อมกับส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ ที่เน้นในเรื่องของสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ การกีฬา สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และสถานบันเทิงที่หลากหลายรูปแบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริดา วงษ์พันธ์ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในจังหวัดเชียงใหม่

มาตรการการแก้ไขปัญหาและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา

3.1 มาตรการพัฒนามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว โดยจัดให้มีมาตรฐานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวมาตรฐานการเดินทาง มาตรฐานร้านค้าจำหน่ายสินค้าที่ระลึก มาตรฐานที่พักและโรงแรม

3.2 มาตรการส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี สถานที่ท่องเที่ยว โบราณสถาน และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเอกลักษณ์ของความเป็นไทย

3.3 เผยแพร่ประเทศไทยในด้านความงามของธรรมชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา อันจะเป็นการชักจูงให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

3.4 มาตรการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเฟื่องฟู

4. ด้านผู้ประกอบการการท่องเที่ยว

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยังไม่ถึงกับมากหรือมากที่สุดที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ด้วยบุคลิกของคนไทยที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้อื่นได้รับการขนานนามว่า “สยามเมืองยิ้ม” จึงน่าจะเป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับการประกอบธุรกิจด้านบริการ โดยเฉพาะธุรกิจ การเดินทางและท่องเที่ยว ที่ต้องมีการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขก ผู้มาเยือนท้องถิ่นของตนหรือแหล่งท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ไม่หลอกลวงนักท่องเที่ยว มีการให้บริการกับนักท่องเที่ยว อย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ซื่อตรง สุจริตโดยยึดถือประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

มาตรการการแก้ไขปัญหาและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

4.1 มาตรการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน

4.2 มาตรการและแนวทางป้องกันโดยผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคงและความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ป้องกันอุบัติเหตุ อันอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งต้องให้ความช่วยเหลือทันที การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่างผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพ การศึกษา ศาสนา รายได้ และระยะเวลาประกอบกิจการการท่องเที่ยว กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการการท่องเที่ยวต่างรับรู้ผลกระทบในแต่ละด้านไม่เหมือนกัน อาจจะขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้ใช้บริการท่องเที่ยวเช่นนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย กับนักท่องเที่ยวชาวยุโรป จึงทำให้ผลที่ได้ออกมาไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวไม่ว่าชายหรือหญิงต่างได้รับผลกระทบเหมือน ๆ กัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวศึกษาเฉพาะการท่องเที่ยวเมืองพัทยา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนควรมีการร่วมมือกันในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา ควรมีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกความเข้าใจในขณะท่องเที่ยวอยู่ในเขตเมืองพัทยา ควรมีการจัดแถลงข่าวให้สื่อมวลชนเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาคควรมีการประสานในส่วนของผู้ประกอบการด้วยกันเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิตผ่านการใช้ชื้อขายทางเว็บไซต์ กรณีเกิดผลกระทบในด้านการเมืองรัฐบาลควรมีหลักประกันเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นขณะท่องเที่ยวหรือเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัย บทบาทของหน่วยงานในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อจะได้นำข้อมูลมาวางแผนพัฒนา ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของนักเที่ยวในหลายด้าน ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นนักท่องเที่ยวมีความต้องการในด้านใดบ้าง

3. ควรศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อหาแนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาให้เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

4. ควรศึกษาและวิจัยในระดับจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก เช่น จังหวัดภูเก็ตเมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2548). *สรุปสภาพปัญหาเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2548). *อาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- กองวิจัยสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2552). *เครือข่ายประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2551). *ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2551 - 2554*. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2552). *รายงานประจำปี 2551*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว.
- _____. (2553). *รายงานประจำปี 2552*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว.
- _____. (2546). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาก่อการท่องเที่ยวไทย 2547-2549*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2537). *ปัญหาความเดือนร้อนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (ภูเก็ต)*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กฤตยชญ์ สิริเขต. (2544). *มาตรการทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาสื่อ โกง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- เกษย์ ซอประเสริฐ. (2539). *ตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว: ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตา ชัชกุล. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว = Tourism industry*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry)*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- พรชัย ชันดี. (2553). *ทฤษฎีและงานวิจัยทางอาชญาวิทยา*. กรุงเทพฯ: สุเนตรฟิล์ม.
- พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522. (2522, 8 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 96 ตอนที่ 72, หน้า 1.

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535. (2535, 19 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 109 ตอนที่ 25, หน้า 1 - 19.

ภิรมย์ บุญรอดพานิช. (2531). *ผลกระทบของปัญหาอาชญากรรมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศไทย*.

กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองวิจัยและพัฒนา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค

วิริยะ เกิดผล. (2544). การควบคุมธุรกิจนำเที่ยว. *วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา*

นิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภชัย มาตย์สร้อย. (2540). *ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการบริหารงานในกองบังคับการตำรวจ*

ท่องเที่ยว กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา,

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศักดิ์รินทร์ ไม้น้อย. (2540). *ประสิทธิผลการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจท่องเที่ยวใน*

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุทธิดา วงษ์พันธ์. (2544). *ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อปัญหาความปลอดภัยใน*

ชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศไทย. (2553). *สู่ 1 ทศวรรษ สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*.

กรุงเทพฯ: เพชรรุ้ง.

สาวิตรี ธีรเสนี. (2547). *มาตรฐานทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว: ศึกษาเฉพาะกรณีการ*

ซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา

นิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2550). *โครงการศึกษาเพื่อการแก้ไขปัญหาและผลกระทบทัวร์ศูนย์*

เหรียญ. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

Brantingham, P. & Brantingham, P. (1990). Situational Crime Prevention in Practice. *Revue*

Canadienne de Criminologie, 32(1), 17-40.

Cohen, L. & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: a Routine Activity

Approach. *American Sociological Review*, 44, 488 - 608.

Gee, C. & Makens, J. (1984). *The Travel Industry*. Westport: AVI Publishing.

Longman Dictionary of Contemporary English. (2001). (3 rd ed.). Essex: Longman.

Newman, O. (1972). *Defensible space Crime Prevention Through Urban Design*. London: MacMillan.

Pursley, R. D. (1991). *Introduction to Criminal Justice*. New York: Macmillan.

Yamane, T. (1976). *An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

Zimring, F. E. & Hawkins, G. (1973). *Deterrence; The Legal Threat in Crime Control*. Chicago: University of Chicago Press.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา

Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง

ด้วยข้าพเจ้า นายชยุต แสนจันทร์ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริง เพื่อผลการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยทางการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการการท่องเที่ยวต่อไป และขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่จะศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ชยุต แสนจันทร์กุล

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
ในทัศนะของผู้ประกอบกิจการการท่องเที่ยว

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตรงข้อความที่ให้เลือกเพียงคำตอบเดียว หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย 2. ปวช./ปวส./อนุปริญญา
 3.ปริญญาตรี
 4.. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ศาสนา

1. พุทธ 2. คริสต์ 3. อิสลาม 4. อื่น ๆ.....

6. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 500,000 บาท 2. 500,001 – 1,000,000 บาท
 3. มากกว่า 1,000,000 บาท

7. ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ

1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในทัศนะของผู้ประกอบกิจการ
การท่องเที่ยว

โปรดแสดงความคิดเห็นต่อระดับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา

ปัจจัยที่มีผลกระทบ	ระดับของผลกระทบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเศรษฐกิจ					
1. ความไม่แน่นอนและการถดถอยของภาวะเศรษฐกิจโลก					
2. การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาค					
3. การขยายตัวและการลงทุนของบริษัทข้ามชาติ					
4. ภาวะเศรษฐกิจไทย					
5. การเพิ่มขึ้นของราคาสินค้าอุปโภคและบริโภค					
6. การปรับตัวขึ้นของราคาน้ำมันเชื้อเพลิง					
7. การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา					
8. การเพิ่มขึ้นของค่าแรงขั้นต่ำ					
ด้านการเมือง					
1. การก่อการร้ายระหว่างประเทศ					
2. ภาวะสงครามในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก					
3. ปัญหาทางการเมืองระหว่างไทยกับกัมพูชา					
4. นโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา					
5. การส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา					
6. การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา					
7. การชุมนุมประท้วงทางการเมืองในพื้นที่กรุงเทพมหานคร					
8. การชุมนุมประท้วงทางการเมืองในพื้นที่เมืองพัทยา					

ปัจจัยที่มีผลกระทบ	ระดับของผลกระทบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของเมืองพัทยา					
1. การมีกลุ่มมาเฟีย และอาชญากรรม					
2. ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
3. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว					
4. การร้องเรียนและเผยแพร่ข้อมูลทางลบของนักท่องเที่ยว					
5. ความสกปรก และไม่เป็นระเบียบของเมืองพัทยา					
6. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษ ขยะ และน้ำเสีย เป็นต้น					
7. การขาดความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว					
8. ความไม่สะดวกในการคมนาคม และการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว					
ด้านผู้ประกอบการท่องเที่ยว					
1. การหลอกลวงนักท่องเที่ยว					
2. ราคาสินค้าและบริการที่แพงเกินจริง					
3. สินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพ					
4. การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน					
5. การนำระบบ E - commerce และ E - business มาใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว					
6. การจัดแถลงข่าวเผยแพร่การท่องเที่ยวไม่ตรงความจริง					
7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ร่วมดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว					
8. โฆษณาสินค้าทางการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความจริง					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1.ด้านเศรษฐกิจ

.....
.....

2.ด้านการเมือง

.....
.....

3.ด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยว

.....
.....

4. ด้านผู้ประกอบการ

.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ สาขาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ชยุต แส่นจันทร์กุล
วัน เดือน ปี เกิด	13 สิงหาคม 2510
สถานที่เกิด	จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	148/327 หมู่ 9 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2537 - 2541	ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคล บริษัทสยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2541 - 2546	ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป บริษัทสยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท TOP ONE TRAVEL AND SERVICE Co., LTD
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544 - 2548	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
พ.ศ. 2552 - 2554	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานยุติธรรมและสังคม) มหาวิทยาลัยบูรพา