

ปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุขตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

กวี สมนึก

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ กวี สมนึก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

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

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

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

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธีร)

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

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม ของมหาวิทยาลัย  
บูรพา

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

วันที่ 14 เดือน ก.ย. ๒๕๕4 พ.ศ. 2554

## ประกาศคุณูปการ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษามีความประสงค์ที่จะศึกษา ค้นคว้างานวิจัยนี้ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และมาตรการกำกับ ดูแล และป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้น นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พันตำรวจเอก ดร.ปกรณ์ มณีปกรณ์ ที่ได้ร่วมให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จออกมาเป็นงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ร่วมประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้มาทุกระดับ จนทำให้สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิต ขอขอบคุณครอบครัว ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจในการศึกษา และขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมงานที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลืองานนิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดาที่ให้กำเนิด และเลี้ยงดูมาจนเติบโต

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้คงเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อยต่อผู้ที่สนใจหรือผู้ที่พบเห็น พร้อมด้วยขอมอบคุณงามความดีจากผลงานความสำเร็จของการศึกษาวิจัยทั้งหมดนี้ให้แก่ครอบครัวและวงศ์ตระกูลศรีดิถก ของผู้เขียนงานวิจัยไว้ ณ ที่นี้

นายกวี สมนึก

52920795: สาขาวิชา: การบริหารงานยุติธรรมและสังคม; ร.ม. (การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การท่องเที่ยว/ เทศบาลเมืองแสนสุข

กวี สมนึก: ปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุขตำบลแสนสุข

อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี (FACTORS AFFECTING TOURISM IN SAENSUK

MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT) คณะกรรมการการควบคุมงานนิพนธ์: ปกรณ์ มณีปกรณ์,  
พันตำรวจเอก, ปร.ด., เอกวิทย์ มณีธร, ว่าที่เรือตรี, ร.ด. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2554.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การท่องเที่ยว และหามาตรการกำกับดูแล และป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนบ้านแหลมแทน จำนวน 42,126 คน (เทศบาลเมืองแสนสุข 2553) ในส่วนของประชาชนนั้นได้มีการกำหนดขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้เทคนิคการคำนวณขนาดตัวอย่างของ ยามานะ ( Yamane, 1967 ) ในการสอบถามข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน ในแต่ละหมู่บ้าน รวมทั้งหมดจำนวน 400 ชุด เมื่อแจกแบบสอบถามข้อมูลแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนรวบรวมเพื่อนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ผล การศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี คือ ควรปรับปรุงปัจจัยด้านผู้ประกอบการ ใช้มาตรการควบคุมดูแลให้ทั่วถึง กำหนดบทลงโทษที่ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้นักท่องเที่ยวไม่เสียเวลาในการรอดำเนินการ จะต้องปรับปรุงระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนของนักท่องเที่ยวให้มีความรวดเร็ว เพื่อที่ว่านักท่องเที่ยวจะได้ไม่เกิดความรู้สึกไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันประชาสัมพันธ์ส่งเสริม การท่องเที่ยวให้น่าเที่ยว โดยการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการคุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของ นักท่องเที่ยว ในด้านราคาสินค้า ของที่ระลึกต่าง ๆ ให้มีป้ายแสดงราคาสินค้า ป้ายแสดงราคาค่ารถโดยสาร สถานที่ตั้งของหน่วยงานราชการและเบอร์ โทรศัพท์ที่รับเรื่องร้องเรียน เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่รู้จักสถานที่ตั้ง ของหน่วยงาน ดังนั้น ควรทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดท่องเที่ยว โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น หน่วยงานที่ดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะมีคนที่รับผิดชอบไม่เพียงพอ ทำให้ดูแลได้ไม่เต็มที่ นักท่องเที่ยวบางรายก็ไม่ได้เข้ามาแจ้งความดำเนินคดีปล่อยให้อะไร ๆ ไปแบบไม่ได้แก้ไข ทำให้ผู้ประกอบการ กระทบความผิดต่อนักท่องเที่ยวต่อไปเรื่อย ๆ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่อยากกลับมาเที่ยวประเทศไทยอีก เพราะมีความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบมากเกินไป ทำให้ประเทศสูญเสียรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จาก การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเห็นถึงผลกระทบต่อ การท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ ให้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....   | ง    |
| สารบัญ .....  | จ    |
| สารบัญตาราง .....   | ช    |
| สารบัญภาพ .....   | ฉ    |
| บทที่   |      |
| 1 บทนำ.....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....   | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....   | 2    |
| สมมติฐานการศึกษาวิจัย.....  | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....  | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....   | 3    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....  | 4    |
| กรอบแนวคิด .....  | 4    |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....   | 7    |
| ความหมายของการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว .....                              | 7    |
| ประเภทธุรกิจของการท่องเที่ยว.....   | 11   |
| ความสำคัญของการท่องเที่ยว.....  | 13   |
| การกำกับ ดูแลกิจการ การท่องเที่ยวในประเทศไทย.....   | 16   |
| กฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแล การดำเนินกิจการการท่องเที่ยว<br>ในประเทศไทย .....                  | 30   |
| มาตรการของไทยในการกำกับดูแล การดำเนินกิจการการท่องเที่ยว<br>ที่ขาดความยุติธรรมต่อกิจการท่องเที่ยว ..... | 35   |
| ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง .....   | 36   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....  | 39   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....   | 43   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....   | 43   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....   | 44   |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่   | หน้า |
|---|------|
| วิธีการสร้างเครื่องมือ .....                        | 45   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                           | 46   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                            | 46   |
| 4 ผลการศึกษา .....                                  | 47   |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ..... | 47   |
| ตอนที่ 2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ .....            | 51   |
| ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน .....                  | 57   |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                | 61   |
| สรุปผลการวิจัย .....                                | 61   |
| อภิปรายผล .....                                     | 63   |
| ข้อเสนอแนะ .....                                    | 64   |
| บรรณานุกรม .....                                    | 66   |
| ภาคผนวก .....                                       | 68   |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย .....                         | 74   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n = 400).....   | 47   |
| 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n = 400).....  | 48   |
| 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการสำเร็จการศึกษาสูงสุด (n = 400).....   | 48   |
| 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการนับถือศาสนา (n = 400).....  | 49   |
| 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส (n = 400).....  | 49   |
| 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n = 400).....  | 50   |
| 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว (n = 400).....   | 50   |
| 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน (n = 400).....   | 51   |
| 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง<br>จำแนกตามความเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว<br>ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข<br>อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการ.....                            | 51   |
| 10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม<br>ความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการป้องกันการดำเนินกิจการ ที่ขาดความยุติธรรม<br>ต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข<br>ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี (n = 400)..... | 53   |
| 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม<br>ความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการปราบปรามกิจการที่ขาดความยุติธรรม<br>ต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข<br>ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี (n = 400).....          | 55   |
| 12 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว<br>ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี .....   | 57   |
| 13 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว<br>ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี .....  | 57   |
| 14 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว<br>ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี .....   | 58   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 15 ความสัมพันธ์ระหว่างศาสนากับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว<br>ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....  | 58   |
| 16 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว<br>ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....                                   | 59   |
| 17 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว<br>ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....   | 59   |
| 18 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับปัจจัย<br>ที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข<br>ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....                         | 60   |
| 19 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุขกับปัจจัย<br>ที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข<br>อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี..... | 60   |



## สารบัญภาพ

| ภาพที่                     | หน้า |
|----------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดการวิจัย ..... | 4    |

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัญหาที่เกี่ยวกับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีอยู่จำนวนมาก ซึ่งปัญหาการขาดความยุติธรรมนั้นเป็นผลมาจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยทำให้ธุรกิจมีการแข่งขันสูงขึ้นในการดึงดูดนักท่องเที่ยว และมีแนวโน้มที่รุนแรงมากขึ้นเพื่อแย่งชิงกันครอบงำผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว ซึ่งท้ายสุดได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการลดต่ำลงการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวทวีเพิ่มมากขึ้น สวนทางกับแนวทางที่ต้องการพัฒนาประเทศไทยไปสู่แหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ตกเป็นเหยื่อผู้เคราะห์ร้าย เพราะเห็นแก่สินค้า หรือบริการที่มีราคาถูก และอยากที่จะท่องเที่ยวแต่จ่ายเงินในราคาที่ถูกกว่า ซึ่งการเอาเปรียบ หรือการหลอกลวงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นจะมีวิธีการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยวซื้อสินค้าอัญมณี หรือขายของที่ระลึกที่มีราคาแพงเกินคุณภาพสินค้า หรือคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน หรือสินค้ามีตำหนิ ปัญหาคุณภาพโรงแรมการให้บริการนักท่องเที่ยวไม่สัมพันธ์กับราคาที่พัก การปรับราคาสินค้าโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ปัญหาทัวร์สูญหรือสูญ ปัญหาการใช้กลยุทธ์การตัดราคาเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ปัญหาการรับจ้างหลอกลวงขายตั๋วรถโดยสารประจำทางราคาเกินจริง เกือบเท่าตัว หรือรถสามล้อเครื่อง โกงราคา ค่าโดยสารในราคาแพง ร้านอาหารคิดค่าอาหารและบริการแพงกว่าปกติปัญหาความไม่เป็นระเบียบ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวชายหาดบางแสนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ของผู้ประกอบการในแหล่งท่องเที่ยวใช้โอกาสฉกฉวยผลประโยชน์ให้แก่ตนเอง เช่น การตั้งหาบเร่แผงลอย เตียงผ้าใบ หมอนวดชายหาด โดยขาดเจ้าหน้าที่ในการสอดส่องตรวจตราเข้มงวด และเอาผิดโทษทางกฎหมาย การเปิดให้บริการของทัวร์เถื่อนของบริษัทนำเที่ยวที่ไม่ได้จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ธุรกิจนำเที่ยว และมักคุกเทศักพานักท่องเที่ยวไปร้านค้าที่ตนได้รับส่วนแบ่งจากร้านค้า และผู้ประกอบการตามเงื่อนงำที่ตกลงกันทดแทน หรือการบีบบังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการทัวร์นอกเหนือจากการจัดทัวร์ปกติ หรือ “Option Tour” ในระดับราคาแพงกว่าปกติหลายเท่าตัว ซึ่ง Option Tour นี้ได้สร้างปัญหาให้กับนักท่องเที่ยว สร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อประเทศชาติก่อให้เกิดความเสียหาย โดยรวมต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ไม่ต่างกับการรีดไถนักท่องเที่ยวของเครือข่าย

ร้านค้า เพราะเป็นการบังคับซื้อทัวร์นอกรายการพาตระเวนซื้อสินค้าที่มีราคาแพง พร้อมทั้งพาดูโชว์ลามกวิถิตการ โดยใช้กับดักเหล่านี้ดูดเงินจากกระเป๋านักท่องเที่ยวเพื่อหวังเอากำไร หากนักท่องเที่ยวไม่ยอมซื้อสินค้าหรือบริการก็จะทำการบีบบังคับกดดันในหลายรูปแบบ เช่น นำไปปล่อยทิ้งไว้ในห้างสรรพสินค้า หรือจอดรถข้างถนนกดดันต่อรอง หรือข่มขู่นักท่องเที่ยวให้เกิดความกลัว บางครั้งถึงขั้นทำร้ายร่างกายซึ่งในการร่วมมือนี้ลักษณะเป็นขบวนการประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก เป็นต้น นอกจากนี้ยังก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว รมเร้า รุมเร้า คะยั้นคะยอให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าซึ่งสร้างความเดือดร้อนรำคาญให้นักท่องเที่ยว อันเป็น การทำลายบรรยากาศการท่องเที่ยว อีกด้วย

จากการร้องเรียนถึงพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรมของผู้ประกอบการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวที่ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และทางอินเตอร์เน็ต การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจและชื่อเสียงของประเทศไทย พฤติกรรมการค้าขายโดยไม่สุจริตนักท่องเที่ยวต่างชาติของผู้ประกอบการบางส่วนนี้ เกิดขึ้นมานานและต่อเนื่องมาตลอด ความยั่งยืนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย อาจจะต้องพังทลายกันทั้งระบบอย่างคาดไม่ถึงด้วยน้ำมือของกลุ่มคนเพียงไม่กี่กลุ่มที่สร้างระบบธุรกิจท่องเที่ยวอันชั่วร้ายอย่างครบวงจรขึ้นมามุ่งหวังแต่กอบโกยเม็ดเงินแต่ฝ่ายเดียวโดยไม่คำนึงผลเสียหายในผลประโยชน์ของประเทศที่จะเผชิญกับความเสียหายมหาศาลในระยะยาว

ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญ และถึงเวลาที่จะต้องมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวแห่งหนึ่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งการแก้ไขปัญหา ซึ่งมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เพื่อให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยพัฒนาไปอย่างยั่งยืนตลอดไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาหามาตรการกำกับ ดูแล และป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

### สมมุติฐานการศึกษาวิจัย

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข แตกต่างกัน ย่อมมีมุมมองปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรีแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากประชากรที่มีถิ่นที่อยู่และพักอาศัยภายในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 400 คน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลที่กระทำต่อสิ่งอื่น เพื่อให้เกิดผลประการได้ประการหนึ่งขึ้น

เพศ หมายถึง ลักษณะความแตกต่างทางด้านร่างกาย และจิตใจระหว่างบุคคล ได้แก่ ความเป็นเพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง จำนวนที่บอกถึงความแตกต่างทางด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ สถานภาพการสมรส หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ทางการสมรสของกลุ่มบุคคล ได้แก่ โสด แต่งงาน หม้าย หย่า

ระยะเวลาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล หมายถึง จำนวนเวลานับเป็นจำนวนปีเต็มที่เริ่มต้นเข้ามาตั้งถิ่นฐานในพื้นที่เป้าหมายจนถึงปัจจุบัน

การขาดความยุติธรรม หมายถึง ความไม่เที่ยงธรรม ความไม่ชอบธรรม ความไม่ชอบด้วยเหตุผล และเอนเอียงข้างใดข้างหนึ่ง

การขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ความรู้สึกไม่มั่นใจในความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในขณะที่พำนักอยู่ในประเทศไทย

การขาดความเป็นธรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยว หมายถึง ความลำเอียง การโกง การปฏิบัติ ที่ไม่เท่าเทียมกันหรือการเลือกปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว

การถูกเอารัดเอาเปรียบ หมายถึง การขายสินค้า หรือบริการให้กับนักท่องเที่ยวที่ไม่มีมาตรฐาน คุณภาพต่ำ หรือ ราคาสูงเกินความจริง ความไม่ซื่อสัตย์ การโกงราคาสินค้าหรือบริการ

นักท่องเที่ยว หมายถึง ชาวต่างชาติที่เดินทางจากท้องถิ่นอื่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนเองไปยังท้องถิ่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้

ผู้ประกอบการธุรกิจ หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า และบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และสถานที่พัก ธุรกิจภัตตาคาร ธุรกิจขายของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว ตลอดจนจรรยาบรรณ และสถานบริการต่าง ๆ ซึ่งจัดไว้เพื่อให้บริการและจำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบปัญหาที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
3. สร้างภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ

### กรอบแนวคิด

#### ตัวแปรต้น

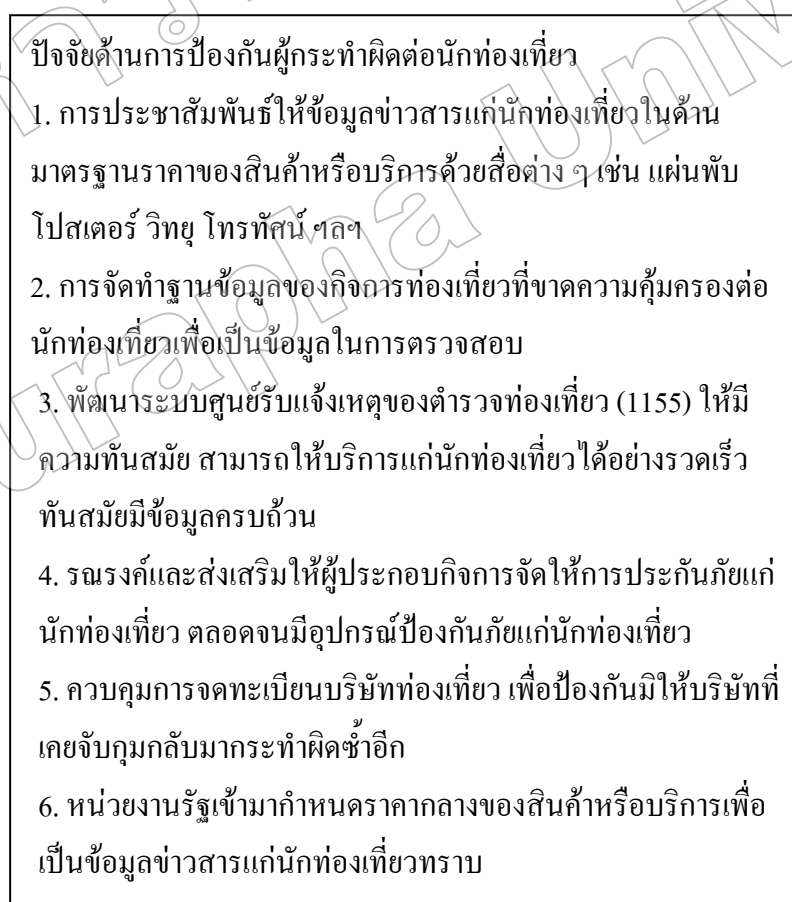
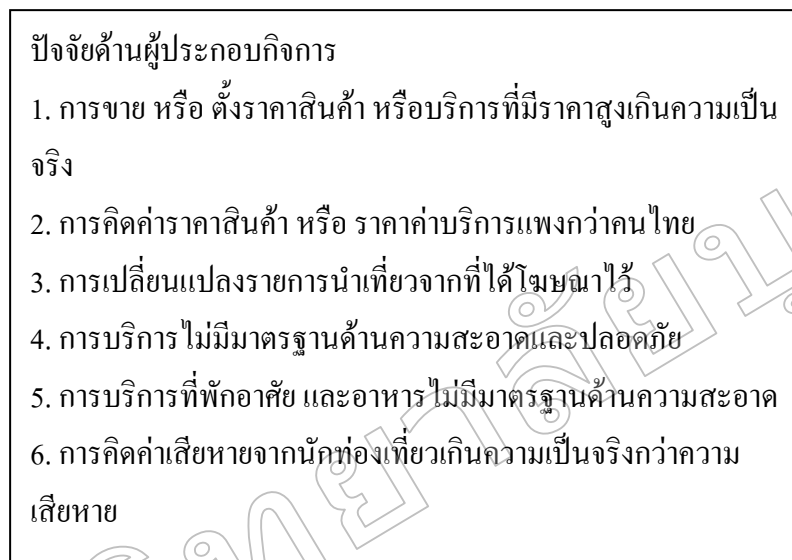
|  |                   |
|--|-------------------|
| ปัจจัยด้านภูมิหลังส่วนบุคคล  |                   |
| 1. เพศ   | 2. อายุ           |
| 3. การศึกษา  | 4. ศาสนา          |
| 5. สถานภาพสมรส   | 6. รายได้ต่อเดือน |
| 7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว   |                   |
| 8. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี |                   |

#### ตัวแปรตาม

|                       |
|-----------------------|
| ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ |
| การท่องเที่ยวใน       |
| เขตเทศบาล             |
| เมืองแสนสุข           |
| ตำบลแสนสุข            |
| อำเภอเมือง            |
| จังหวัดชลบุรี         |

กรอบแนวคิด (ต่อ)

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



กรอบแนวคิด (ต่อ)

ตัวแปรต้น

ปัจจัยด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว

1. จัดให้มีชุดสืบสวนเพื่อดำเนินการสืบสวนรวบรวมข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผู้ประกอบการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เมื่อได้รับแจ้งเหตุ
2. จัดให้มีการบูรณาการการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด
3. พัฒนาระบบการสืบสวนให้มีความทันสมัยทั้งด้านบุคลากรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่
4. กำหนดกฎหรือระเบียบให้อำนาจตำรวจท่องเที่ยวในการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีกับกิจการที่ขาดความยุติธรรม
5. กำหนดบทลงโทษทางอาญาให้รุนแรงมากขึ้นและชัดเจนสำหรับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวใน

- เขตเทศบาล
- เมืองแสนสุข
- ตำบลแสนสุข
- อำเภอเมือง
- จังหวัดชลบุรี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกราววิจัยของการศึกษานี้ และเป็นข้อมูลประกอบการสรุปและอภิปรายผลของการศึกษาขอเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว
2. ประเภทธุรกิจของการท่องเที่ยว
3. ความสำคัญของการท่องเที่ยว
4. การกำกับ ดูแลกิจการ การท่องเที่ยวในประเทศไทย
5. กฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแล การดำเนินกิจการการท่องเที่ยว ในประเทศไทย
6. มาตรการของไทยในการกำกับดูแล การดำเนินกิจการการท่องเที่ยว
7. ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว

การเดินทางเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ตั้งแต่ครั้งอดีต มนุษย์เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน บางคนเดินทางเพื่อแสวงหาภูมิปัญญาใหม่ให้กับครอบครัว บางคนกลับเดินทางเพื่อครอบครองดินแดนของคนอื่น และแสวงหาความมั่งคั่งร่ำรวยให้กับตนเอง บางคนก็ชอบเดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ สร้างความตื่นตาตื่นใจกับสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่เคยพบเห็น วรรณคดีของทุกอารยธรรมมักมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเดินทางไปในโลกกว้างของตัวเอง พรรณนาให้เห็นถึงความยากลำบากของวีรบุรุษ ซึ่งผจญภัยไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างที่ตั้งใจไว้ในชีวิตบางเรื่องก็พรรณนาถึงความงดงามรวมเทพนิยายของดินแดนอันไกลโพ้น เรื่องราวเหล่านั้นคือส่วนกระตุ้นจินตนาการของมนุษย์ และเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์ออกเดินทางไปยังดินแดนอื่นที่ไม่ใช่ถิ่นกำเนิดของตนเอง



ในบรรดาการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กันนั้น การเดินทางเพื่อ “ท่องเที่ยว” จัดได้ว่าเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นช้ากว่าอย่างอื่น การท่องเที่ยวกลายเป็นธุรกิจที่เฟื่องฟูขึ้นมาเมื่อราวครึ่งศตวรรษมานี้เอง ดังจะเห็นได้จากมีการให้คำนิยามของ “ท่องเที่ยว” ไว้ดังนี้

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

พจนานุกรมฉบับ Longman ก็ให้ความหมายของคำว่า “ท่องเที่ยว” หรือ “Tour” ว่า “a trip taken for pleasure in which you several places in a country area etc.” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยได้ความว่า “การเดินทางเพื่อสร้างความสนุกสนานหรือสบายใจ โดยมีการเดินทางไปหลายพื้นที่ในประเทศ”

การท่องเที่ยวจึงมีความหมายครอบคลุมถึง การที่บุคคลเดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานหรือเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และการเดินทางลักษณะนี้จะต้องมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เป็นเหตุให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ การสร้างงานและความเป็นอยู่ของคนไทยมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวท่ามกลางการแข่งขันที่สูงของประเทศเพื่อนบ้าน สิ่งที่ควรกระทำคือ พยายามปรับปรุงสินค้า การท่องเที่ยวของไทย คือ แหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว การจัดการที่ดีของภาครัฐเอกชน และชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งให้บริการที่มีคุณภาพสูงจากธุรกิจท่องเที่ยว

ในระยะยาวที่ผ่านมา ปัญหาต่าง ๆ ที่วัฒนธรรมบริโภคนิยม และการพัฒนาเศรษฐกิจด้านเดียวสร้างขึ้นช่วงเศรษฐกิจก้าวกระโดดได้เริ่มเผยโฉมชัดเจนขึ้น หลายฝ่ายเรียกร้องให้มีการทบทวนบทเรียนการพัฒนาที่ผ่านมา เริ่มมีเสียงเรียกร้องให้มีการปรับเปลี่ยนในส่วนของพัฒนาการด้านการท่องเที่ยวก็เช่นกัน หลายฝ่ายรวมถึงภาครัฐเองก็ต้องการให้มีการปรับตัวของแนวความคิดในการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับกระแสการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Tourism Development) ซึ่งเป็นการพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบัน โดยที่มีการป้องกัน และสงวนรักษาโอกาสต่าง ๆ ของอนุชนรุ่นหลังด้วยการท่องเที่ยวที่มีความหมายถึง การจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจสังคม และความงามทางสุนทรียภาพ ในขณะที่สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2550)

ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ด้วยเหตุที่การท่องเที่ยวได้มีการพัฒนาขึ้นมาอย่างเป็นระบบ สาเหตุสำคัญมาจากการเป็นแหล่งรายได้สำคัญ ทำให้ชุมชนเห็นความสำคัญ และพยายามพัฒนาการท่องเที่ยวจากระดับ

ครัวเรือนมาสู่ระดับชุมชน สังคม และระดับประเทศ จนในปัจจุบันการท่องเที่ยวได้สร้างรายได้ อย่างมหาศาลให้แก่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และมีการพัฒนาจนได้รับการยอมรับว่าเป็น อุตสาหกรรมประเภทหนึ่ง นอกจากนี้ยังเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตเร็วที่สุดในโลกอุตสาหกรรม หนึ่งในช่วง 5 ทศวรรษก่อนวิกฤตการณ์การร้าย 9-11 ในประเทศไทยได้มีการจัดตั้งกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬาให้เป็นหน่วยงานสำคัญ เพื่อรองรับภารกิจด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มี คุณภาพที่ยั่งยืน และเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศต่อไป

อุตสาหกรรมความหมายตามพจนานุกรมไทย คือ การประกอบธุรกิจที่ขนาดใหญ่ ที่ต้อง ใช้แรงงานและทุนมาก แต่ในปัจจุบันนี้มีความหมายมีมากไปกว่านั้น คืออุตสาหกรรม หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมีระบบ ด้านการพาณิชย์หรือการผลิตสาขาใดสาขาหนึ่งซึ่งมี องค์ประกอบของการจัดการในอุตสาหกรรม 3 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบที่ใช้ใน การผลิต กระบวนการผลิต และผลผลิตที่ได้รับ เมื่อมาพิจารณาความหมายในมิติของการท่องเที่ยว จึงมีการมองอย่างเป็นระบบในมิติทางสังคมและเศรษฐกิจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของ “อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” (Tourism Industry) หมายถึง ธุรกิจท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัย แรงงาน และการลงทุนสูงใช้เทคนิควิชาการเฉพาะ มีการวางแผนการจัดองค์กร การควบคุม และการตลาด และการครอบคลุมธุรกิจหลายประเภททั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง และโดยอ้อม ซึ่งจำเป็นต้องใช้องค์ประกอบของการจัดการในอุตสาหกรรมใกล้เคียง (นิศา ชัชกุล, 2551, หน้า 6)

สำหรับคำจำกัดความของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ได้ให้ความหมายไว้ว่าอุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือ ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายใน และภายนอกราชอาณาจักรโดยมีค่าตอบแทน และหมายรวมถึง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการขายของที่ระลึก หรือสินค้าสำหรับ นักท่องเที่ยว ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว และการดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออก ร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินการอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักจูงหรือส่งเสริมให้ มี การเดินทางท่องเที่ยว ตลอดจนมีการควบคุมกำกับดูแลให้ผู้ดำเนินธุรกิจดังกล่าวเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ อย่างหนึ่ง และตามระบบ เศรษฐกิจแบบทุนนิยมรัฐบาลต้องเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันดำเนินธุรกิจดังกล่าวอย่างเสรี ภายใต้ การควบคุมกำกับดูแลเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกประเภท

ความหมายของธุรกิจการท่องเที่ยว

เมื่อมองภาพรวมของการท่องเที่ยวในกรอบความหมายของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แล้ว การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่บุคคลเกี่ยวข้องข้องหลายประเภท ตั้งแต่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผู้ควบคุมกำกับดูแล ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Business) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และการบริการด้านการนำเที่ยวซึ่งเป็นการดำเนินการโดยหวังผลกำไร (นิศา ชัชกุล, 2551, หน้า 5)

ธุรกิจท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีผลต่อเศรษฐกิจของชาติ และเป็นอุตสาหกรรมหลักที่เกื้อหนุนภาคเศรษฐกิจอื่น ๆ ทำให้เกิดธุรกิจอื่น ๆ มากมาย เช่น ธุรกิจพักผ่อน ธุรกิจด้านภัตตาคาร ผลผลิตทางการเกษตร สินค้าเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ เป็นต้น

จี, เด็กซ์เตอร์, ซอย และแมเคนส์ (Gee, Dexter, Choy & Makens, 1984, p. 14) ได้อธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ ครอบคลุมถึงธุรกิจดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น สายการบิน โรงแรม และที่พัก การขนส่งภาคพื้นดิน บริษัทนำเที่ยว ภัตตาคาร และร้านค้าปลีกต่าง ๆ
2. ธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยวหรือมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่าง ๆ เช่น บริษัทจัดนำเที่ยว หรือผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการนำเที่ยว บุคลากร ฝ่ายบริหารในธุรกิจโรงแรม และบริษัทที่ทำกรวิจัย หรือวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว สถาบันการเงิน บริษัทก่อสร้าง สถาบันการศึกษา และฝึกรอบมที่เกี่ยวกับวิชาการท่องเที่ยวอื่น ๆ
3. หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผนอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว สถาบันการเงิน บริษัทก่อสร้าง สถาบันการศึกษา และฝึกรอบมที่เกี่ยวกับวิชาการท่องเที่ยวอื่น ๆ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความหมายครอบคลุมถึงการท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการอาหารหรือบริการผู้จัดหาวัตถุดิบ ตลอดจนผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลกิจการข้างต้น อุตสาหกรรมนี้จึงเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือนิติบุคคล ตลอดจนองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชนจำนวนมาก ตั้งแต่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว บุคคลที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว หรือพัฒนาด้านบุคลากร ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐที่เข้ามากำกับดูแลกิจการการท่องเที่ยว การกำหนดมาตรการ เพื่อกำกับดูแลธุรกิจการท่องเที่ยวที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว จำเป็นต้องพิจารณาถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกประเภทข้างต้น เพราะทุกภาคส่วนต่างเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

## ประเภทธุรกิจของการท่องเที่ยว

ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินธุรกิจให้บริการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว อันจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ โดยหวังได้รับผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจเป็นสิ่งตอบแทน นอกจากนี้ในบางโอกาสธุรกิจการท่องเที่ยวในตัวเองก็เป็นตัวดึงดูดใจให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวได้ ธุรกิจการท่องเที่ยวประกอบด้วย 5 ธุรกิจด้วยกัน คือ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, หน้า 200-201)

1. ธุรกิจการขนส่ง หมายถึง การประกอบธุรกิจให้บริการเคลื่อนย้าย นักท่องเที่ยวจากที่อยู่อาศัยประจำไปยังแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางที่ความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วยอุปกรณ์การขนส่งหรือยานพาหนะเพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย เราอาจแบ่งธุรกิจการขนส่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1.1 ธุรกิจการขนส่งด้วยรถยนต์
- 1.2 ธุรกิจการขนส่งด้วยทางรถไฟ
- 1.3 ธุรกิจการขนส่งด้วยเรือ
- 1.4 ธุรกิจการขนส่งด้วยเครื่องบิน

สำหรับธุรกิจการขนส่งในประเทศไทยนั้นมีครบทั้ง 4 ประเภทที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวและขนส่งนักท่องเที่ยวไปได้ทั่วประเทศไทย

2. ธุรกิจที่พัก หมายถึง การประกอบธุรกิจให้บริการด้านที่พักค้างคืนชั่วคราวแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถพักผ่อนหลับนอนในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย และปลอดภัย เราอาจแบ่งธุรกิจที่พักออกเป็น 11 ประเภท คือ

- 2.1 ธุรกิจโรงแรม
- 2.2 ธุรกิจโมเต็ล
- 2.3 ธุรกิจเรือนแรม หรือเพ็นซัน หรือบอร์ดดิ้งเฮาส์
- 2.4 ธุรกิจบ้านพักในบ้าน หรือในฟาร์ม
- 2.5 ธุรกิจบังกะโล หรือกระท่อม หรือเรือนพักผ่อน
- 2.6 ธุรกิจห้องชุด หรืออพาร์ทเมนท์
- 2.7 ธุรกิจหอพัก
- 2.8 ธุรกิจหมู่บ้านตากอากาศ
- 2.9 ธุรกิจที่ตั้งแคมป์

2.10 ธุรกิจห้องพักร่วมอาหารเช้า

2.11 ธุรกิจแบบบ้าน

3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง ซึ่งธุรกิจอาหาร หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการด้านอาหาร และเครื่องดื่มนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว สามารถแบ่งธุรกิจอาหารออกได้เป็น 7 ประเภท คือ

3.1 ธุรกิจอาหารจานด่วน

3.2 ธุรกิจอาหารสำเร็จรูปเดลิ

3.3 ธุรกิจอาหารบุฟเฟต์

3.4 ธุรกิจค้อฟฟี่ช้อป

3.5 ธุรกิจคาเฟ่ทีเรีย

3.6 ธุรกิจอาหารกูร์เมต์

3.7 ธุรกิจอาหารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ

ส่วนธุรกิจบันเทิง หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการด้านความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนาน เช่น บาร์ ไนท์คลับคาราโอเกะ สถานอาบอบนวด สถานนวดแผนโบราณ โรงภาพยนตร์ โรงละคร โรงจิว ศูนย์วัฒนธรรม ศูนย์สังคีต สนามมวย สนามแข่งรถ สนามแข่งม้า เป็นต้น

4. ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจให้บริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยว สามารถแบ่งธุรกิจนำเที่ยวตามสากลได้ 3 ประเภท คือ

4.1 ธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวในประเทศ

4.2 ธุรกิจประเภทนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวในประเทศไทย

4.3 ธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปเที่ยวยังต่างประเทศ

5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าใด ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อ และนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน ไม่ว่าจะด้วยความมุ่งหมายเพื่อใช้สอยเองในชีวิตประจำวัน หรือเพื่อเป็นที่ระลึกเก็บไว้เตือนใจถึงถิ่นที่เคยเยือน หรือเพื่อเป็นของฝากญาติมิตร ซึ่งอาจแบ่งกลุ่มธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกของไทยออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

5.1 การแบ่งประเภทจากจุดประสงค์ในการสร้าง

5.2 การแบ่งประเภทจากวัสดุ และเทคนิควิธีการสร้าง

5.3 การแบ่งประเภทจากรูปลักษณะที่ปรากฏ

5.4 การแบ่งประเภทจากคุณค่าแห่งการนำไปใช้

ธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีอยู่อย่างหลากหลาย และกระจายกันอยู่ตามเมืองท่องเที่ยว นับว่าเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สำหรับรูปแบบก็มีความแตกต่างกันตามสถานการณ์ และการตลาดของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง นับว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นส่วนที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงด้านการให้การต้อนรับ การเดินทาง การพักอาศัย เริ่มตั้งแต่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จนกระทั่งเดินทางออกนอกประเทศ จึงเป็นแหล่งของการเกิดปัญหาการปฏิบัติที่ขาดความยุติธรรม หรือไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยว หากผู้ดำเนินกิจการ หรือผู้ให้บริการเหล่านี้ไม่มีความรับผิดชอบ ไม่คำนึงถึงความยุติธรรม หรือเลือกปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว มุ่งเน้นแต่การแสวงหากำไร หรือผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยวมากเกินไป

นอกจากนี้ธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีอยู่ประเภทรูปนั้น จะบางประเภทต่างก็มีกฎหมายเฉพาะด้านในการกำกับดูแล เช่น ธุรกิจอาหารและบันเทิง จะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานบริการเข้ามากำกับดูแล และควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าว หรือธุรกิจที่พัก จะมีกฎหมายโรงแรมมากำกับดูแลเช่นกัน ฯลฯ ดังนั้น การพิจารณามาตรการในการกำกับดูแลกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว จะต้องนำกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาเพื่อบังคับใช้ให้เป็นไปตามกฎหมายด้วย เนื่องจากกฎหมายเหล่านี้ได้ถูกบัญญัติขึ้นมา เพื่อควบคุมกำกับดูแลมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจเอารัดเอาเปรียบผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งรวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้วย

### ความสำคัญของการท่องเที่ยว

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อาทิ ชายหาด เกาะแก่ง ภูเขา น้ำตก สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมและประเพณี อาทิ เทศกาลต่าง ๆ วิถีความเป็นอยู่ของชุมชนภูมิปัญญาท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เช่น อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย อุทยานประวัติศาสตร์อยุธยา แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตลอดจนสถาบันบันเทิงต่าง ๆ จากทรัพยากรที่มีอยู่มากมาย และหลากหลาย ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว โดยตั้งเป้าหมายการท่องเที่ยวให้ “ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชีย” (Tourism Capital of Asia) ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยมีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว 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 จะมี

นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากขึ้น เป็นจำนวน 18.8 ล้านคน และหากภาวะเศรษฐกิจยังมีความเติบโตอย่างต่อเนื่อง เป็นที่คาดหมายได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2550)

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสังคม โดยในแง่เศรษฐกิจนั้น การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ช่วยในการปรับดุลการชำระเงินของประเทศ และเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนการนำวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของไทยไปเผยแพร่ต่างประเทศ ซึ่งความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ คือการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ เพราะการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศ ช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ เมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และซื้อสินค้าหรือบริการการท่องเที่ยว ทำให้รายได้จากอุตสาหกรรมนี้สามารถนำไปช่วยลดภาระการขาดดุลการค้า และการขาดดุลการชำระเงินของประเทศให้น้อยลงทำให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่นก่อให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งนำมาสู่การสร้างอาชีพและการจ้างงาน เพราะการท่องเที่ยวนั้นเป็นการบริการที่ต้องใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ จึงมีการจ้างแรงงานทั้งทางตรง และทางอ้อม ทางตรงได้แก่ อาชีพในธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหาร ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น ส่วนการจ้างแรงงานทางอ้อมคือ อาชีพทางการเกษตรกรรม ซึ่งเป็นแหล่งผลิตอาหาร อาชีพทางด้านหัตถกรรม ซึ่งเป็นแหล่งผลิตสินค้าที่ระลึก อาชีพก่อสร้างหรือบริการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ งานธนาคาร ในการบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา นับว่าเป็นการสร้างอาชีพให้เกิดขึ้นมากมาย ก่อให้เกิดการจ้างงาน และช่วยแก้ปัญหาการว่างงานของประเทศไทยด้วย เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ชุมชน และท้องถิ่น เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะนำเงินไปใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้า และบริการจากท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งหากจะมองในภาพรวมแล้วจะนำไปสู่การสร้างเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และความมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย

ในขณะที่ในแง่ทางสังคมนั้น การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของคนในท้องถิ่นให้ดีขึ้นเพราะผลของการกระจายรายได้ และการจ้างงานไปสู่คนในท้องถิ่น ทำให้มีอาชีพและมีรายได้ในการซื้อสินค้า และบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น จะทำให้เกิดการพัฒนา และสร้างความเจริญในสังคม เพราะรายได้จาก

การท่องเที่ยวของประเทศนั้นภาครัฐจะนำไปพัฒนาสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในด้าน สาธารณูปโภคในด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนในประเทศ ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญ และมีความ เป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งช่วยปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรู้สึกรัก และหวงแหนทรัพยากรการ ท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนอันจะนำมาซึ่งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมี จิตสำนึก นอกจากนี้การเดินทางท่องเที่ยวยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้แก่นักท่องเที่ยวได้นำความรู้ และประสบการณ์จากการเดินทางมาปรับใช้ในการพัฒนาชีวิตและสังคมให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ประเมินแนวโน้มการท่องเที่ยวใน อนาคต สรุปได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรในยุโรปที่มีผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้ตลาดยุโรปมี การขยายตัวในระดับปานกลาง ตลาดการท่องเที่ยวมีโอกาสขยายตัวในแถบเอเชีย และแปซิฟิก และแอฟริกา เนื่องจากตลาดอเมริกามีปัญหาด้านการเมืองระหว่างประเทศ และการก่อการร้าย
2. ในปี พ.ศ. 2563 ประเทศจีนจะเป็นตลาดส่งออก และนำเข้าท่องเที่ยวใหญ่ที่สุดในโลก โดยมีนักท่องเที่ยว 100-120 ล้านคน
3. แนวโน้มการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวจะรุนแรงขึ้น นานาประเทศต่างก็ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ มาเป็นอาวุธสำคัญในการช่วงชิงตลาดโลก การพาณิชย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ สาระ และสารสนเทศ กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความแตกต่าง และสร้างคุณค่าของ สินค้า นักท่องเที่ยวรุ่นใหม่มีแนวโน้มที่จะใช้ข้อมูลท่องเที่ยวฝ่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อทำการสืบค้นและ เปรียบเทียบราคามากขึ้น
4. เทคโนโลยีด้านการบินและการขยายตัวของกิจการสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้ แนวโน้มการท่องเที่ยวโลกจะขยายตัวต่อเนื่อง
5. รูปแบบการท่องเที่ยวของประชาชนซึ่งเกิดในยุคที่มีทารกตลอดมากกว่าปกติใน ช่วงเวลาหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 (Baby Boom) ได้เข้าสู่วัยใกล้เกษียณจะเปลี่ยนจากการทัศนจร แบบที่มีกิจกรรมเข้มข้น ไปเป็นการพักผ่อนและชิมช้อปปิ้งบรรยากาศมากขึ้น และนักท่องเที่ยวจะให้ ความสนใจในสาระความรู้และวัฒนธรรมมากขึ้น

การท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศจึงเป็นหน้าที่ ของทุกฝ่ายที่ต้องร่วมกันดูแล พัฒนาการการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน อันจะทำให้เกิดการขยาย ตัวอย่างกว้างขวาง นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มมากขึ้น เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศอย่างสูงสุด ท่ามกลางสภาพการแข่งขันทางธุรกิจท่องเที่ยว หลาย ประเทศได้พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และสภาพแวดล้อม เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวเดินทางไป ท่องเที่ยว เพื่อหวังว่าจะรายได้สำคัญของแต่ละประเทศ แต่ปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบกับ



ปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของไทยว่าเป็นประเทศที่ไม่ปลอดภัย หรือชอบเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และนำไปสู่การลดน้อยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

### การกำกับ ดูแลกิจการ การท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการประเมินสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวของไทย โดยสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) กล่าวสรุปได้ว่า ในปี พ.ศ. 2548 ประเทศไทยจัดว่าเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวมาเป็นลำดับที่ 17 ของโลก และเป็นลำดับที่ 4 ในโซนเอเชีย รองจากจีน มาเลเซีย และฮ่องกง และมีรายได้จากนักท่องเที่ยวหัวเฉลี่ยที่ 874 เหรียญสหรัฐ โดยประมาณการณ์ว่า ในปี พ.ศ. 2544-2549 การท่องเที่ยวของไทยขยายตัวในอัตราร้อยละ 6.2 ซึ่งเป็นเช่นเดียวกับประเทศในภูมิภาคเอเชีย นอกจากนี้เมื่อรวมรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและชาวไทยด้วย ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง 836 พันล้านบาท ในปี พ.ศ.2549

การท่องเที่ยวนั้นนอกจากจะมีความสำคัญในด้านการเป็นแหล่งรายได้สำคัญต่อประเทศแล้ว ในขณะที่เดียวกันการท่องเที่ยวก็มีผลกระทบต่อประเทศและสังคมไทยเช่นกันซึ่งผลกระทบนี้ยังมีแนวทางในการแก้ไขได้โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือประสานงานกันนำมาซึ่งแนวทางการแก้ไข เพื่อให้การพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวเกิดผลกระทบน้อยที่สุด ซึ่งผลกระทบของการท่องเที่ยวที่มีผลต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองมีดังต่อไปนี้

ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ ได้แก่ผลกระทบต่อราคา และค่าครองชีพ เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น จึงเกิดความต้องการในสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้เกิดระดับราคาสินค้า และบริการมีแนวโน้มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน และนอกจากนี้ยังทำให้เกิดค่าครองชีพสูงขึ้นตามไปด้วย ผลกระทบต่อการจ้างงานและอาชีพเปลี่ยนแปลงจากแรงงานภาคเกษตรกรรมมาสู่ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้กำลังการผลิตด้านการเกษตรกรรมน้อยลงทำให้ผลผลิตจากภาคเกษตรกรรมมีราคาที่สูงขึ้น ผลกระทบต่อการแก่งแย่งผลประโยชน์กันขึ้น หรือมีการตัดราคากันเองเพื่อให้ได้ขายสินค้า หรือบริการของตัวเองมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยส่วนรวม

ผลกระทบด้านสังคม และการเมืองของประเทศ คือ ความไม่เสมอภาคทางสังคมคนในประเทศอาจไม่ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวหรือได้รับน้อย ก็เกิดการต่อต้านการท่องเที่ยวและไม่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านอาชญากรรม ซึ่งการเกิดอาชญากรรมกับนักท่องเที่ยว นั้นมักจะหาเจ้าทุกข์ได้ยาก เพราะนักท่องเที่ยวจะมาเที่ยวในประเทศไทยมีเวลาไม่นานก็กลับประเทศ

ของตนหรือเดินทางท่องเที่ยวต่อไปตามประเทศต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถหาเจ้าทุกข์ได้ ผลกระทบต่อความไม่พอใจนักท่องเที่ยวบางครั้งนักท่องเที่ยวบางคนอาจไม่รู้จักระบบสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ที่ตนในประเทศเคารพ ศรัทธาของคนในท้องถิ่น ทำให้ขัดต่อความรู้สึกของคนในท้องถิ่นเป็นอย่างมาก

เนื่องจากการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายทั้งภาคเอกชน และภาครัฐในดูแลและแก้ไขปัญหาผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศนั้น ต้องได้รับการร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงจะสัมฤทธิ์ผล อันจะช่วยให้เกิดการพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวต่อไป สำหรับงานศึกษาวิจัยนี้จะมุ่งประเด็นในด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติสังคมซึ่งการท่องเที่ยวได้นำมาซึ่งปัญหาอาชญากรรมและการเอาเปรียบต่อนักท่องเที่ยว

กิจการท่องเที่ยวของไทยอยู่ภายใต้การดูแลโดยตรงของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจอีกต่อหนึ่ง แต่ภารกิจของการท่องเที่ยวยังมีอีกหลายส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ พิจารณาโดยโครงสร้างแล้ว ไม่ค่อยแตกต่างจากการบริหารกิจการท่องเที่ยวของประเทศอื่นมากนัก แต่เนื่องจากไทยเป็นประเทศเล็ก อำนาจควบคุมจากส่วนกลางไปได้ถึงทั่วประเทศ หากเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จึงน่าจะติดตามแก้ไขปัญหาได้ง่ายและรวดเร็วกว่า ในการกำกับดูแลกิจการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวจะได้รับความยุติธรรม ไม่ถูกเอาเปรียบ จะเสริมภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ดีขึ้น และทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวจะมีจำนวนเพิ่มขึ้น (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2550)

การปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ.2546 หน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่โดยตรงในด้านการท่องเที่ยว คือ “การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)” ในขณะนั้น ททท. อยู่ภายใต้สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ที่มีอำนาจควบคุม ททท. โดยตรงคือรองนายกรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ แต่ภายหลังการปฏิรูปฯ ได้มีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้น ททท. จึงถูกโอนย้ายมาขึ้นต่อกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแทน พร้อมกับการปรับเปลี่ยนอำนาจ โดยย้ายหน้าที่ของ ททท. บางส่วนไปให้ “สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว” ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นใหม่ภายใต้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นผู้รับผิดชอบแทน

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

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกับกรท่องเที่ยว คือ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งแม้ว่าภารกิจจะไม่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรง แต่ก็ต้องเกี่ยวข้องในกรณี

นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้า เช่น ถูกหลอกหลวงให้ซื้อสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือซื้อสินค้าราคาเกินจริง เป็นต้น

ธุรกิจการท่องเที่ยวยังไปสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น กระทรวงมหาดไทยซึ่งเป็นผู้ดูแลกิจการ โรงแรม กระทรวงคมนาคมซึ่งควบคุมการให้ใบอนุญาตแก่ผู้ประกอบการธุรกิจรถโดยสารปรับอากาศ (รถบัส) ให้เข้าขนาดใหญ่ กระทรวงการต่างประเทศซึ่งมีอำนาจในการออกหนังสือเดินทางหรือวีซ่า สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีหน้าที่ในการตรวจตราหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยว แม้กระทั่งตำรวจท้องที่ทุกแห่งมีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย หรือปัญหาด้านอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แต่ในที่นี้จะแสดงให้เห็นเฉพาะโครงสร้างของหน่วยงานสำคัญที่มีการเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง

เนื่องจากปัญหาจากการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย มีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ ซึ่งแต่ละฉบับมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบแตกต่างกัน และต่างก็มีแนวทางแก้ไขปัญหาในกรอบของแต่ละหน่วยงานเอง แม้ว่าจะได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาร่วมกันก็ตาม แต่ด้วยความหลากหลายด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตลอดจนเป้าหมายที่แตกต่างกัน ทำให้แนวทางในการแก้ปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือสอดคล้องกัน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถจำแนกได้ดังนี้

หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ด้วยเหตุที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลายด้าน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยราชการหลายหน่วย แต่ละหน่วยงานก็มีการดำเนินการตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน โดยเริ่มตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทย จนกระทั่งเดินทางออกนอกประเทศ ทำให้มีหน่วยงานจำนวนมากที่มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อธุรกิจเหล่านี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นกระทรวงใหม่ที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อครั้งปฏิรูประบบราชการปี พ.ศ. 2546 โดยแบ่งงานบางส่วนมาจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มาตั้งเป็นกระทรวงใหม่ โดยอยู่รวมกับงานด้านกีฬาในนามของ “กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา” ซึ่งรับผิดชอบงานทั้ง 2 ด้าน คือ การท่องเที่ยวและกีฬา ทางด้านกีฬามีหน่วยงานเรียกชื่อว่าสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ส่วนสำนักงานด้านการท่องเที่ยวนั้นนอกจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแล้ว ยังมีหน่วยงานภายใต้กระทรวงฯ เรียกชื่อว่า สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่าเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศ และสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศได้ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ 4 ปี (พ.ศ. 2551 – 2554) เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่สำคัญ 2 ประเด็น ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเชื่อมั่น และส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย กำหนดเป้าประสงค์ให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับว่ามีสินค้าและบริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ มาตรฐานปลอดภัย และยั่งยืน ซึ่งกำหนดให้มีกลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจตรา ดูแล และคาร์ปฏิบัติตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ และผลักดันมาตรการป้องกันการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กในธุรกิจท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างการท่องเที่ยวและบริการกำหนดเป้าประสงค์ให้มีการบูรณาการและขับเคลื่อนนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีเอกภาพผลักดันสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ และมาตรฐานเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ และบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือชื่อย่อว่า ททท. เป็นหน่วยงานหลักที่มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยในทุก ๆ ด้าน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2522 ตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ได้ผ่านการพิจารณาประกาศใน (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 72 วันที่ 4 พฤษภาคม 2522)

แต่เดิมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มีหน้าที่รับผิดชอบกิจการด้านการท่องเที่ยวทุกอย่าง แต่ภายหลังการปฏิรูประบบราชการ มีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้น ทำให้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ต้องโอนภาระหน้าที่งานหลายอย่าง เช่น งานพัฒนาการแหล่งท่องเที่ยว งานพัฒนาบริการท่องเที่ยว และที่สำคัญ คือ งานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ไปให้กับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดังนั้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ก็ได้ปรับแผนวิสาหกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการก่อตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยปรับบทบาทมาเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นหน้าที่บริหารจัดการด้านการตลาดเป็นหลัก กล่าวคือทำหน้าที่เป็นเสมือนลูกสูบดึงเงินเข้ามาประเทศไทยโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาด ส่วนงานภายในประเทศ เช่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวการควบคุมบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ฯลฯ ได้โอนไปให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแทน

ภายใต้ พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นองค์กรที่ค่อนข้างมีข้อจำกัดในด้านภาระหน้าที่ตามกฎหมาย ในการแก้ไขปัญหาการดำเนิน

กิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว โดยบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดให้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีขอบเขตของภารกิจ และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

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

ภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ข้างต้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีอำนาจตามกฎหมายที่จะกระทำการต่าง ๆ ได้เฉพาะด้านการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการท่องเที่ยวเท่านั้น ดังนั้นหากพิจารณาว่าการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เป็นปัญหาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยก็ควรมีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ด้วย แต่เนื่องจาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีเพียงหน้าที่ใดไม่มีกลไกหรือเครื่องมือทางกฎหมายที่จะบังคับให้เป็นไปตามมาตรการแก้ไขปัญหาการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องจากไม่มีบทกำหนดโทษใด ๆ ไว้ใน พระราชบัญญัติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงมีข้อจำกัดในการดำเนินงาน

ที่ผ่านมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะแก้ไขปัญหานี้โดยทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรมทะเบียนการค้า สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเป็นศูนย์กลางประสานงานระหว่างสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่ถูกร้องเรียนกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ผู้ร้องเรียน แต่การประสานดังกล่าวนี้ ก็มีข้อจำกัด เช่น ในกรณีที่การร้องเรียนนั้นปรากฏข้อเท็จจริงว่า ยังไม่เข้าองค์ประกอบอันเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานฉ้อโกงหรือฐานขายของโดยหลอกลวง ก็จะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวไม่สามารถเข้ามาดำเนินคดีทางอาญากับผู้ประกอบการเหล่านั้นได้ เนื่องจากไม่ใช่คดีอาญา เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในแนวทางนี้เป็นการดำเนินการแก้ไขปัญหาในลักษณะของการเยียวยาให้กับผู้เสียหาย มากกว่าที่จะเป็นการป้องกัน ทำให้การแก้ไขปัญหาเหล่านี้เป็นการแก้ไขที่ปลายเหตุ และถึงแม้ว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะได้ประสานกับสมาคมต่าง ๆ ของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากนัก เพราะการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวก็ยังไม่ลดลง

ภายใต้ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ จะต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ซึ่งแต่งตั้งโดยผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการประกอบการหรือประกอบอาชีพดังกล่าวจะมีกรอบหรือจรรยาบรรณให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ประพฤติปฏิบัติ ซึ่งกรอบจรรยาบรรณดังกล่าวมีกำหนดไว้ ทั้งโดยบทบัญญัติของ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ฯ และโดยกฎกระทรวงหรือระเบียบที่ออกโดยอาศัยอำนาจตาม พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ฯ การฝ่าฝืนต่อกรอบจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ อาจถูกนายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาตได้

ตามข้อมูลที่เป็นจริง ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์บางกลุ่ม มีส่วนในการร่วมขบวนการการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งที่ผ่านมา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบงานทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ยังไม่ได้ใช้กลไกจากกฎหมายนี้อย่างจริงจังเพื่อสร้างมาตรการในทางป้องปรามมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เหล่านั้นสนับสนุนการค้าขายไปสุจริตของผู้ประกอบการค้าบางกลุ่ม ทำให้ปัญหาดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นแพร่หลายในช่วงที่ผ่านมา

นอกจากนั้น ในกรณีที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เข้ามาใกล้เคียงให้ผู้ค้าคืนเงินให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น เจื่อนใจปกติก็คือ ผู้ค้าจะต้องได้สินค้าคืนจากผู้ซื้อ ซึ่งผู้ซื้อก็ยินยอมส่งคืนมาให้ทางไปรษณีย์ โดยทาง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะเป็นผู้ประสานกับร้านค้าให้ร้านค้าให้มารับสินค้าคืนไปแต่ปรากฏว่าสินค้าที่ถูกส่งคืนเหล่านั้นทางกรมศุลกากรเห็นว่า เป็นสินค้าที่ต้องเสียภาษีศุลกากรในฐานะสินค้านำเข้า จึงทำให้เกิดปัญหากับทางร้านค้าดังกล่าว ที่เห็นว่าไม่ควรถูกเสียภาษีใด ๆ อีก และไม่ยอมไปรับสินค้าคืนมา และเมื่อยังไม่ได้รับสินค้าคืนมาก็ยอมที่จะจ่ายเงินคืนให้ผู้ซื้อสินค้าตามที่ตกลงไว้ ซึ่งเรื่องนี้ก็ทำให้เกิดปัญหาในการเยียวยาความเสียหายให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ.2534 หลังจากที่มีการขยายขึ้นเป็น กองบังคับการ

ตำรวจท้องที่ เมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนด้านกำลังพลที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง กรมตำรวจซึ่งต่อมามีพระราชกฤษฎีกา พ.ศ.2541 โอนจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2541 ต่อมาตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ได้กำหนดโครงสร้างของ ตร. ให้มีกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว อยู่ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และตามพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ยังคงบัญญัติให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจัดว่าเป็นหน่วยงานหลักที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

ในส่วนของการทำงานนั้น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้แบ่งหน่วยงานย่อยๆ ทั้งตามภารกิจและพื้นที่แบ่งออกเป็น 3 กองกำกับและ 3 ฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยวทั้งนี้ กองกำกับ 1 ทำหน้าที่ในการบริหารงาน ประกอบด้วยฝ่ายงานธุรการและพลีการ งานกำลังพล งานแผนงานและงบประมาณ งานการเงิน งานประชาสัมพันธ์ กองกำกับ 2 ดูแลหน้าที่ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ตลอดทั้งปริมณฑล กองกำกับ 3 ดูแลพื้นที่ในเขตภาคกลางประกอบด้วยจังหวัดอยุธยา ลพบุรี นครนายก ชลบุรี ระยอง ตราด ประจวบคีรีขันธ์ และกาญจนบุรี

สำหรับฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยว นั้น มีการแบ่งดังนี้ ฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยว 1 ดูแล จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยสถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 แห่ง คือ นครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น นครพนม อุดรธานี และเลย ฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยว 2 ดูแลจังหวัดในภาคเหนือ ประกอบด้วยสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 แห่ง คือ เชียงใหม่ เชียงราย น่าน พะเยา โกล นครสวรรค์ ตาก และแม่ฮ่องสอน ฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยว 3 ดูแลจังหวัดในภาคใต้ ประกอบด้วยสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 แห่ง คือ ระนอง ภูเก็ต กระบี่ สงขลา นราธิวาส สุราษฎร์ธานี และเกาะสมุย ซึ่งสถานีตำรวจท่องเที่ยวแต่ละแห่งนั้นมีขอบเขตของพื้นที่ในความรับผิดชอบกว้างขวางกว่าจังหวัดที่ตนตั้งอยู่ เช่น สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ชลบุรี) นอกจากจะรับผิดชอบจังหวัดชลบุรีแล้ว ยังมีหน้าที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการและฉะเชิงเทราอีกด้วย

การที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวแต่ละแห่งมีพื้นที่ที่อยู่ในความดูแลมากกว่า 1 จังหวัดนั้นทำให้การทำงานของตำรวจท่องเที่ยวประสบปัญหาไม่น้อย ทั้งนี้เพราะกำลังพลของสถานีตำรวจ

ท่องเที่ยวแต่ละแห่งนั้น มีน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับขนาดพื้นที่ นอกจากนี้ตำรวจท่องเที่ยวยังไม่มีความสามารถสอบสวนให้แก่สถานีตำรวจ เมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวต้องส่งคดีให้ตำรวจท้องที่เป็นผู้สอบสวนและดำเนินคดี ทำให้ตำรวจท่องเที่ยวซึ่งมีกำลังพลน้อยกว่าอยู่แล้ว มีปัญหาเรื่องอำนาจที่ถูกจำกัดเพิ่มขึ้นอีกปัจจัยหนึ่งด้วย

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่และภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ให้ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาที่ราชอาณาจักร กรณีที่ผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าว หรือกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว และความผิดอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งนโยบายในการปฏิบัติงานที่สำคัญของตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ การดูแลรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และยังมีหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย

ในการป้องกันและปราบปรามการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ที่เข้าช่วยกระทำผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานฉ้อโกงจึงเป็นภาระหน้าที่โดยตรงของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ทั้งนี้ได้ประสานงานกับ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานนั้น ภาระหน้าที่ดังกล่าว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวประสบปัญหาดังนี้ คือ

1. เมื่อมีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ว่าผู้ประกอบการขายสินค้า และบริการได้คิดราคาสินค้าหรือบริการ ในราคาที่สูงกว่าปกติ ซึ่งสินค้าหรือบริการนั้นไม่มีคุณภาพที่เหมาะสมกับราคาที่จ่ายไป เรื่องการตรวจสอบราคา นั้นย่อมเป็นเรื่องแรกที่ตำรวจผู้รับผิดชอบนั้นจะต้องดำเนินการ เพราะถือเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่จะให้ข้อเท็จจริงได้ว่า สินค้าหรือบริการมีราคาสูงเกินจริงหรือไม่ หรือมีคุณภาพไม่ตรงตามความต้องการหรือตามคำรับรองของผู้ขาย อันเข้าลักษณะของการหลอกลวงหรือปกปิดความจริงหรือไม่ แต่ปรากฏว่าผู้เสียหายซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่สามารถนำสินค้าหรือบริการมาให้ตรวจสอบได้เพราะสินค้าบางอย่างมีราคาสูงมาก เพราะในทางปฏิบัตินั้นตำรวจท่องเที่ยวผู้ทำคดีก็อาจต้องเก็บรักษาสินค้าไว้ในฐานะของกลางในคดี ทั้งนี้เพื่อใช้แสดงในการดำเนินคดีจนกว่าจะมีคำพิพากษา แต่ในความเป็นจริงแล้ว สินค้าส่วนใหญ่จะมีราคาสูงซึ่งผู้เสียหายไม่ประสงค์ที่จะให้ผู้อื่นมาเก็บรักษาแทนตน จึงมักไม่เต็มใจหรือหลีกเลี่ยงที่จะทำเรื่อง



นั่นเป็นคดีความตามกฎหมาย ซึ่งกรณีเช่นนี้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวก็จะไม่สามารถ  
ดำเนินการทางคดีกับผู้ประกอบการได้ต่อไป หรือต้องดำเนินการไปภายใต้ข้อจำกัดนานาประการ  
อันทำให้คาดหมายไว้ว่าถึงมีการส่งฟ้องผู้ต้องหาไปคดีก็ต้องถูกสั่งไม่ฟ้องหรือยกฟ้องใน  
ภายหลัง ด้วยเหตุผลนี้ตำรวจท่องเที่ยวจึงมักใช้วิธีเข้ามาเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยให้ระหว่าง  
ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเป็นผู้เสียหายเพื่อให้ได้รับเงินคืนชดเชยความ  
เสียหาย ซึ่งทางผู้ประกอบการก็มักยินยอมประนีประนอมกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้เรื่องยุติลง

2. กรณีที่เป็นสินค้า แม้ว่าจะมีการดำเนินคดีได้ต่อไป เพราะผู้เสียหายยินยอมที่จะมอบ  
สินค้าให้ไว้แก่ตำรวจท่องเที่ยวผู้รับผิดชอบคดี แต่ก็จะมีปัญหาในด้านการสืบพยานบุคคลอื่นได้แก่  
ผู้เสียหาย เพราะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ย่อมต้องเดินทางท่องเที่ยวไปเรื่อย ๆ โดย  
ย้ายที่พัก การสืบพยานในชั้นสอบสวนก็ดี การสืบพยานในชั้นศาลก็ดี จึงมีปัญหาในทางปฏิบัติ  
เพราะจะเกิดความไม่สะดวกแก่ผู้เสียหาย และเมื่อผู้เสียหายเห็นว่าการให้ดำเนินคดีต่อไปจะทำให้  
ตนยุ่งยากเสียเวลา ก็มักจะเลิกกันไปโดยไม่ประสงค์จะดำเนินคดีต่อไป หรือทิ้งคดีเพราะเดินทาง  
กลับของตน ทำให้เกิดข้อจำกัดแก่ตำรวจท่องเที่ยวที่จะดำเนินคดีแก่ผู้กระทำผิด ซึ่งเรื่องนี้แม้ว่า  
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 237 ทวิ จะเปิดช่องให้มีการสืบพยานไว้ได้ก่อนก็  
ตาม แต่ในทางปฏิบัติหาใช่ว่าจะสามารถประสานงานกับทางพนักงานอัยการ และศาลให้ดำเนินการ  
ในเรื่องนี้ได้โดยรวดเร็วอย่างที่ต้องการได้ เพราะมีข้อจำกัดอยู่มาก ผู้เสียหายก็จะยังคงต้องเสียเวลา  
มาก และเกิดความไม่สะดวกอยู่ตนเอง การใช้ประโยชน์จากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ  
อาญา มาตรา 237 ทวิ จึงยังคงมีปัญหาอุปสรรคอยู่มาก ทำให้การดำเนินคดีแก่ผู้กระทำผิดมีข้อจำกัด  
กล่าวคือ ผู้กระทำผิดจะมีข้อได้เปรียบในกระบวนการดำเนินคดีค่อนข้างมาก

ตามกฎหมายแล้วตำรวจท่องเที่ยวจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินคดีอาญากับผู้ที่  
ดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว หรือความผิดอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยว ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว จึงนับได้ว่าเป็นหน่วยงานราชการ  
หน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย หรือดำเนินการอื่นใด กับกิจการที่ขาดความยุติธรรม  
ต่อนักท่องเที่ยว หากปรากฏว่าเป็นผิดอาญาตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง สำหรับ  
ปัญหาด้านการดำเนินคดีอาญากับผู้กระทำผิดที่ผ่านมาพบว่า ตำรวจไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อจำกัดด้านการสอบสวนการเก็บรักษาของกลาง และการนำ  
สืบพยาน ด้วยเหตุที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากไม่สามารถจะเป็นพยานบุคคลยืนยันการ  
กระทำผิดในการสืบพยานชั้นศาลได้ ทำให้แนวทางการดำเนินการของตำรวจท่องเที่ยวต้องเน้นไป  
ที่การไกล่เกลี่ยให้ผู้กระทำผิดยอมชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว อาจเป็นเหตุผู้กระทำผิดไม่  
เกรงกลัวกฎหมาย และยังมีการฝ่าฝืนหรือเอาผิดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวต่อไป

แม้จะมีข้อจำกัดด้านอำนาจตามกฎหมาย และขั้นตอนในการบังคับใช้กฎหมายแต่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นับว่าเป็นหน่วยงานหลักในการนำมาตราการในการกำกับดูแลกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวไปปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมได้ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีสำนักงาน และกำลังพลกระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีกำลังพล และอุปกรณ์ที่มีศักยภาพพร้อมในการบังคับใช้กฎหมาย โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ที่เป็นสถานท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายกรณีมีการกระทำผิดอาญาเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว หรือความผิดที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนมีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกต่อนักท่องเที่ยว ดังนั้น ตำรวจท่องเที่ยวจึงเป็นหน่วยงานกำลังที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายสามารถเข้าไปดำเนินการกับผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยว หากมีการดำเนินการเข้าข่ายเป็นการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

#### กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศมีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการกงสุล โดยการเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และแผนงานด้านการกงสุล กำหนดระเบียบด้านการกงสุล ประสาน สนับสนุนการทำงานของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสถานกงสุล กิตติมศักดิ์ของไทยในต่างประเทศ เพื่อปกป้องคุ้มครอง ช่วยเหลือ และดูแลผลประโยชน์ของคนสัญชาติไทย และนิติบุคคลสัญชาติไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศให้ทั่วถึง นอกจากนี้ยังดำเนินการเกี่ยวกับงานสัญชาติ งานนิติกร งานทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัวคนไทยในต่างประเทศ และเรื่องอื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กรมการกงสุลมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง และเอกสารการเดินทางให้แก่คนสัญชาติไทย รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจลงตรา และเอกสารการเดินทางสำหรับคนต่างด้าวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

สถานกงสุลไทยมีหน้าที่ในการพิจารณาให้หรือไม่ให้วีซ่าแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ขอเข้ามาในราชอาณาจักรไทย จึงมีอำนาจหน้าที่ในการให้วีซ่าแก่บุคคลต่างด้าวที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทย และในทางปฏิบัติแล้วกรุปทัวร์ที่มาจากต่างประเทศจะซื้อทัวร์มาจากบริษัทต่างประเทศต้นทาง ซึ่งมีการดำเนินกิจการโดยชาวต่างประเทศของประเทศนั้น หากกรมการกงสุลจะเข้มงวดในการคัดกรองบริษัทนำเที่ยวที่มายื่นขอวีซ่าเข้าประเทศไทยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยประสานกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อขอทราบชื่อบริษัทที่เคยมีประวัติด้านการเอาเปรียบหรือขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว ก็จะเป็นการช่วยกำจัด

ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพหรือมีประวัติที่ไม่น่าไว้วางใจได้ตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการลดปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

#### สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย ต่อมาประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองและฐานะการเงินของประเทศตกต่ำ รัฐบาลได้ตัดทอนงบประมาณของประเทศลงเป็นเหตุให้กรมตรวจคนเข้าเมืองได้ลดสถานภาพลงมาเป็นกองตรวจคนเข้าเมืองขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2475 ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 ได้ปรับปรุงโครงสร้างเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ โดยเรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ประกอบด้วยกองบังคับการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ ตม.เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนสามารถรองรับ และปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องประสานกับแนวนโยบายแห่งรัฐ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ ดูแลและอำนวยความสะดวกแก่คนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย เป็นการให้ความปลอดภัยและการบริการแก่คนต่างด้าว และป้องกันหรือสกัดกั้นคนต่างด้าวที่กระทำผิดกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการลงทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญา อำนาจการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานตรวจคนเข้าเมือง และการทะเบียนคนต่างด้าว ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในฐานะหน่วยที่ให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่น และเป็นหน่วยปฏิบัติหลักในงานด้านความมั่นคงภายในประเทศ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีหน้าที่สกัดกั้นคนต่างด้าวที่ทำผิดกฎหมาย ดังนั้นสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงควรเป็นหน่วยงานที่มีส่วนสำคัญในการสกัดกั้นบุคคลที่มีประวัติกระทำผิดในคดีใดคดีอื่น รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของบริษัทท่องเที่ยว ที่มีประวัติเกี่ยวข้องกับการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการจัดทำข้อมูลประวัติของบุคคลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรม เมื่อบุคคลเหล่านี้เดินทางเข้ามาในประเทศไทยก็แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นอกจากนี้ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีหน่วยงานย่อยกระจายอยู่ทั่วประเทศ ตามช่องทางตรวจค้นเข้าเมืองทั้งทางบก ทางเรือ หรือทางอากาศ จึงเป็นหน่วยงานแรกที่นักท่องเที่ยวต้องติดต่อด่วนเมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทย จึงเป็นหน่วยงานที่สามารถเผยแพร่แนวทางการป้องกันการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา โดยสามารถดำเนินการในรูปแบบ

ของเปิดช่องทางให้นักท่องเที่ยวเข้ามาสอบถาม หรือโดยการแจกสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บันทึกรีวิว หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลข่าวสารแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบและเป็นแนวทางในการป้องกันตนเองอีกทางหนึ่งประกอบธุรกิจท่องเที่ยวด้วย เมื่อบริษัทท่องเที่ยวรายใดที่ดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวดังกล่าว เช่น การจำหน่ายสินค้าหรือบริการคุณภาพต่ำ ปลอมสินค้า คิดราคาสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงมากกว่าปกติ หรือกระทำการทุจริตอื่นใดอย่างร้ายแรงในการประกอบพาณิชย์กิจ โดยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งโดยอาศัยอำนาจตาม พระราชบัญญัติระเบียบพาณิชย์ฯ เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2499 ประกอบด้วย อธิบดีกรมทะเบียนการค้า เป็นประธานอธิบดีกรมการค้าภายใน อธิบดีกรมการค้าต่างประเทศ ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้แทนกรมศุลกากร เป็นกรรมการคณะกรรมการดังกล่าวจะทำหน้าที่พิจารณาการถอนใบทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบการพาณิชย์กิจเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ เพื่อพิจารณาถอนใบทะเบียนพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่าตั้งแต่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าวขึ้นมา ยังไม่เคยมีการพิจารณาการถอนใบทะเบียนพาณิชย์รายใดมาก่อนเลย

ดังนั้น ในกรณีที่มีสถานประกอบการที่การดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวเป็นร้านที่จดทะเบียนพาณิชย์ไว้กับกรมทะเบียนการค้า ไม่ว่าจะจดทะเบียนไว้ในลักษณะใดก็ตาม รัฐมนตรีย่อมมีอำนาจที่จะถอนใบทะเบียนพาณิชย์นั้นได้ตามกฎหมายให้อำนาจไว้ แต่การที่มีการนำมาตราการการถอนทะเบียนดังกล่าวนี้มาใช้แก่กรณีที่มีการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ทำให้ปัญหาดังกล่าวยังคงปรากฏอยู่อย่างต่อเนื่อง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ยังได้เคยประสานงานกับกรมทะเบียนการค้าเพื่อพิจารณากำหนดมาตรการในการขอลดทะเบียนพาณิชย์ ของสถานประกอบการที่เคยมีประวัติประกอบการค้าโดยไม่สุจริตกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาก่อน ต่อมาได้เปิดกิจการแล้วมาดำเนินการขอลดทะเบียนพาณิชย์ใหม่ โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ขอให้กรมทะเบียนการค้าพิจารณากำหนดเงื่อนไขในการจดทะเบียนเพิ่มเติมอันจะมีผลเป็นการป้องกันมิให้สถานประกอบการเหล่านี้สามารถมาจดทะเบียนประกอบกิจการได้ใหม่อีกต่อไป เช่น การกำหนดให้มีการตรวจสอบประวัติของผู้จดทะเบียนกับทาง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือกองบังคับการท่องเที่ยวเป็นต้น อย่างไรก็ตาม การกำหนดเงื่อนไขดังกล่าวในการขอลดทะเบียนประกอบการค้าในทางปฏิบัติของผู้จดทะเบียนสามารถหลีกเลี่ยงได้ง่าย โดยการให้ผู้ที่ไม่มประวัติมาเป็นผู้จดทะเบียนการค้าจะสามารถใช้อำนาจตาม พระราชบัญญัติระเบียบพาณิชย์ฯ กำหนดเงื่อนไขอย่างใด ขึ้นมาเป็นพิเศษได้หรือไม่ จึงทำให้การพิจารณาในเรื่องนี้ยังคงค้างอยู่จนถึงขณะนี้

### ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ภายใต้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจเกี่ยวกับด้านการประสานงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว รับเรื่องร้องเรียนอำนวยความสะดวกให้บริการนักท่องเที่ยวประสานกับส่วนราชการ และเอกชนในด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และอื่น ๆ ตามนโยบายที่รัฐบาลและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามอบหมายในปัจจุบันมี ภารกิจเร่งด่วน คือ การแก้ไขปัญหาในการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งมีแนวทางดังนี้

1. จัดทำข้อมูลสถิติ เกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน คดีความและอื่น ๆ
2. ศึกษา วิเคราะห์ ปัญหาและแนวทางดำเนินการเกี่ยวกับกรให้บริการ การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียน การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานทูตเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ทั้งปัญหาเฉพาะหน้าและระยะยาว
5. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจะเป็นไปในทางการกำหนดนโยบาย และการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบางครั้งภารกิจก็จะซ้ำซ้อนหรือคล้ายคลึงกับหน่วยงานอื่น ๆ ประกอบกับเมื่อทราบเรื่องหรือรับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวแล้ว แต่ก็ไม่มีหน้าที่โดยตรงเข้าไปดำเนินคดีหรือดำเนินการใด ๆ กับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

หน่วยงานภาคเอกชนที่รับผิดชอบการท่องเที่ยว

นอกจากหน่วยงานภาครัฐแล้ว ยังมีองค์กรภาคเอกชน และสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว ในที่นี้จะนำเสนอเฉพาะองค์กรภาคเอกชน และสมาคมที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว (บุศเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, หน้า 307-313)

สมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association – THA)

สมาคมโรงแรมไทยจัดตั้งขึ้นจากการรวมตัวของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เพื่อส่งเสริมและสร้างประกอบวิสาหกิจประเภทที่เกี่ยวกับ โรงแรม หรือกิจการ โรงแรม และการท่องเที่ยว ร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมการทำธุรกิจให้อยู่ในมาตรฐานที่ดีและสอดคล้องกับนโยบายการท่องเที่ยวของทางราชการ สมาคมโรงแรมไทยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2506 โดยคณะผู้บริหาร โรงแรม

และเจ้าของโรงแรมได้ร่วมกันขออนุญาตจัดตั้งขึ้น โดยในขณะนั้นเรียกว่า “สมาคมโรงแรมเพื่อนัก  
ทัศนอากรแห่งประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ส่งเสริมความสามัคคีและอุปการะซึ่งกัน และกันในเรื่องที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรม  
โรงแรม และของสมาชิก

2. ส่งเสริมการทัศนอากรในประเทศไทย โดยขอรับความร่วมมือจากองค์การท่องเที่ยวของ  
รัฐบาล และองค์การทัศนอากรในประเทศอื่น

3. ส่งเสริมความรู้และการประสานงานระหว่างสมาชิกทั้งนี้ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง  
มีสำนักงาน ณ โรงแรมโอเรียนเต็ล ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ขอเปลี่ยนชื่อเป็น “สมาคม  
โรงแรมไทย” จนกระทั่งทุกวันนี้ ปัจจุบันสมาคมโรงแรมไทย ตั้งอยู่เลขที่ 203-209/3 ถนนราช  
ดำเนินกลาง แขวงบวรนิเวศ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200 ตามข้อบังคับของสมาคม ฯ กำหนด  
วัตถุประสงค์ของสมาคม ฯ ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการประกอบวิสาหกิจประเภทที่เกี่ยวกับธุรกิจ โรงแรม และอุตสาหกรรมการ  
ท่องเที่ยว

2. ส่งเสริมและสร้างความร่วมมืออันดีระหว่างสมาชิกทั้งหลายของสมาคมฯ

3. สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิก แก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งเจรจาทำความ  
ตกลงกับบุคคลภายนอกเพื่อประโยชน์ร่วมกันในการประกอบวิสาหกิจของสมาชิก

4. ประสานความสามัคคีและแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นซึ่งกันและกันในทาง  
วิชาการตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5. ค้ำจุน ส่งเสริม และรักษาผลประโยชน์ร่วมกัน ร่วมมือ และประสานงานกับภาครัฐ  
และเอกชน เช่น องค์การ สมาคม บริษัท คณะบุคคล หรือบุคคลใด เมื่อสมาคม ฯ เห็นว่าการร่วมมือ

6. กล่าวเพื่อเป็นการช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกในการบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ของ  
สมาคมฯ

7. เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสมาคม ฯ ตลอดจนข่าวสารอันเกี่ยวกับธุรกิจ  
โรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

8. ดำเนินการส่งเสริมการจัดให้มีการอบรมสัมมนาในงานด้านกิจการ โรงแรม และธุรกิจ  
ประเภทอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โรงแรม และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดำเนินการทางธุรกิจเพื่อ  
เสริมสร้าง หรือเพิ่มพูนผลประโยชน์ให้แก่สมาชิก

9. ชี้แจง และเสนอแนะให้รัฐบาลได้เข้าใจ และช่วยแก้ไขปัญหาลดจนอุปสรรคต่าง ๆ  
อันมีต่อธุรกิจ โรงแรม และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมการทำธุรกิจ

โรงแรมให้อยู่ในมาตรฐานที่ดี และสอดคล้องกับนโยบายของทางราชการ ทำความตกลงหรือวางระเบียบให้สมาชิกปฏิบัติ หรือจูงใจการปฏิบัติเพื่อให้การประกอบวิสาหกิจของสมาชิกได้ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิก หรือระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอกใน การประกอบวิสาหกิจ จัดให้มีการส่งเสริมการขายทั้งใน และนอกประเทศร่วมกระทำกิจการหรือบริจาคเพื่อการกุศล เพื่อสาธารณประโยชน์หรือเพื่อความมั่นคงของชาติ

### กฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแล การดำเนินกิจการการท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะพบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยกิจการหลายรูปแบบ จะเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจทั้งของบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลอย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่พัก ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจสถานบริการหรืออาหาร ฯลฯ ซึ่งมีลักษณะและแนวทางการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน และมีกฎหมายหลายฉบับกำกับดูแลธุรกิจแต่ละประเภท ซึ่งนำไปสู่การกำกับดูแลของกฎหมายหลายฉบับและมีหน่วยงานราชการหลายแห่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามรูปแบบของธุรกิจประเภทนั้น สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแล การดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อกิจการท่องเที่ยวมีดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499

การประกอบธุรกิจบางประเภทในประเทศไทยต้องมีการจดทะเบียนซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายหลักคือ พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 สำหรับเหตุผลในการใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ การควบคุมกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจให้มีความเป็นธรรมภายใต้หลักเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม และได้มีการปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์บางประการให้เหมาะสม เช่น โอนหน้าที่การจดทะเบียนพาณิชย์ ให้จังหวัดดำเนินการรับจดทะเบียน เป็นการกระจายอำนาจไปยังจังหวัดท้องที่ เพิ่มพาณิชย์กิจที่จะต้องจะทะเบียนบางประเภท เช่น การรับจ้างทำของ การคลังสินค้า ฯลฯ เพื่อประโยชน์ทางสถิติและทราบหลักฐานของผู้ประกอบพาณิชย์กิจเพิ่มรายการจดทะเบียนเงินทุนของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ เพื่อทราบฐานะการค้าของพ่อค้า แก้ไขอัตราค่าปรับให้สูงขึ้น เพื่อป้องกันการกระทำผิดกฎหมาย และจำนวนค่าปรับเดิมจึงน้อยไปไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้กระทำความผิดเกรงกลัว และเข็ดหลาบได้ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ทราบสถิติและหลักฐานการประกอบพาณิชย์กิจของพ่อค้าที่ถูกต้องควรเชื่อถือได้ อันจะใช้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมการพาณิชย์ และการอุตสาหกรรมของไทย

## พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

กฎหมายของไทยที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการหลอกลวง หรือเอาไรต์เอาเปรียบด้วยประการต่าง ๆ ของผู้ประกอบการได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 สำหรับเหตุผลในการใช้พระราชบัญญัตินี้คือ เนื่องจากปัจจุบันนี้การเสนอขายสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการการค้า และผู้ที่ประกอบธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาด และทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบเพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพ และราคาของสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้ อย่างถูกต้องทันทั่วทั้งที่ นอกจากนั้น ในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยการกำหนดคุณภาพ และราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการการค้า หรือผู้ประกอบการโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลา และค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะสะดวกและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจจะจับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วทั้งที่ สมควรมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบการการค้า และผู้ประกอบการโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับ การโฆษณา หรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริง และปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการ โดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อ หรือรับบริการ โดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้า หรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตราย ต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว



4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
2. ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค
3. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการที่อาจก่อให้เกิด ความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิผู้บริโภค
4. ให้คำปรึกษา แนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่องพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
5. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และคณะอนุกรรมการ
6. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หน่วยงานอื่นของรัฐ
7. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
8. รับรองสมาคม

สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีเลขาคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลทั่วไป และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 19

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522

ในปี พ.ศ. 2522 ได้มีการบัญญัติกฎหมายด้านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อจัดตั้งองค์กรกลางรับผิดชอบทำหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย โดยเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เพื่อจัดตั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขึ้นแทนองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว และให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย และดำเนินกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้กว้างขวางยิ่งขึ้น กฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดนิยามที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

“อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” หมายความว่า อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทน และหมายความรวมถึง

1. ธุรกิจนำเที่ยว

2. ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว
3. ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
4. ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว
5. ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว
6. การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

“ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” หมายความว่า ผู้ดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

“นักท่องเที่ยว” หมายความว่า บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2511

สำหรับธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์หรือไกด์ทัวร์ ได้มีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ คือ พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2511 โดยเหตุผลในการใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานสากล ประกอบกับมาตรฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว และมาตรการในการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ด้อยปฏิบัติ หรือไม่กระทำการใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์แห่งธุรกิจนำเที่ยวยังไม่เหมาะสมซึ่งในการควบคุมผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ที่ต้องปฏิบัติกับนักท่องเที่ยว

ในกฎหมายได้กำหนดนิยามของธุรกิจนำเที่ยว และสิ่งที่เกี่ยวข้องดังนี้

“ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือการให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนจร และหรือมัคคุเทศก์ให้แก่ นักท่องเที่ยว

“ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า ผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัตินี้

“มัคคุเทศก์” หมายความว่า ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวกับสถานที่หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

“นักท่องเที่ยว” หมายความว่า บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพ

หรือหารายได้ และให้หมายความรวมถึงผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยเสียค่าบริการด้วย

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547

ประเทศไทยมีกฎหมายกำกับดูแลโรงแรมหรือที่พักอาศัย ซึ่งธุรกิจที่พักและเป็นหนึ่งในธุรกิจท่องเที่ยวที่มีรายได้จำนวนมากจากนักท่องเที่ยว แต่กฎหมายฉบับนี้ไม่ได้ถูกบัญญัติขึ้นมาเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวโดยตรง สำหรับเหตุผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมผู้ประกอบการโรงแรม เพื่อให้ความคุ้มครองประชาชนผู้มาใช้บริการโรงแรมให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจะทำให้เกิดความเป็นธรรมในการบริการ เพราะธุรกิจโรงแรมถือว่าเป็นธุรกิจที่สำคัญยิ่งประเภทหนึ่งที่เป็นส่วนประกอบ และส่วนที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังนั้นของเจ้าของผู้ประกอบการ พนักงาน ต้องปฏิบัติกับแขกผู้พักอย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการให้บริการต่อไป

เพื่อประโยชน์ในการกำหนดและควบคุมมาตรฐานของ โรงแรม ส่งเสริมการประกอบธุรกิจโรงแรม และส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงแข็งแรง สุขลักษณะหรือความปลอดภัยของ โรงแรม กฎหมายได้บัญญัติให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เพื่อควบคุมธุรกิจโรงแรม อำนาจออกกฎกระทรวง กำหนดประเภทของ โรงแรม และกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือมาตรฐานการประกอบธุรกิจของ โรงแรม ทั้งนี้ เงื่อนไขดังกล่าวให้รวมถึงการห้ามประกอบกิจการอื่นใดในโรงแรมด้วย

กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ หมวด 3 ลักษณะ 10 ว่าด้วยการฝากทรัพย์

กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ในส่วนนี้เป็นกฎหมายประสงค์ที่จะควบคุมผู้ประกอบการโรงแรม และให้ความคุ้มครองประชาชนผู้มาใช้บริการโรงแรม ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจะทำให้เกิดความเป็นธรรมในการบริการ ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ได้วางบทบัญญัติว่าด้วยความสัมพันธ์ ระหว่างเจ้าสำนัก โรงแรมและผู้พักอาศัยเป็นการเฉพาะเอาไว้ ในหมวดที่ 3 ของเอกเทศสัญญา ลักษณะที่ 10 ว่าด้วยฝากทรัพย์ ประกอบด้วย 6 มาตรา 674 ถึง 679 บทบัญญัติเหล่านี้ มีหลักการที่สำคัญที่กำหนดให้เจ้าสำนัก โรงแรมเกิดการสูญหายหรือบุบสลาย และในขณะเดียวกันก็มีบทบัญญัติที่ให้สิทธิแก่เจ้าสำนัก โรงแรมสามารถยึดหน่วงและอาจขายทอดตลาดบรรดาทรัพย์สินที่ผู้เข้าพักอาศัย ได้นำเข้ามาในโรงแรมเพื่อบรรดาเงินที่ค้างชำระแก่ตนได้ เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร และค่าบริการต่าง ๆ ที่ผู้เข้าพักอาศัยได้ใช้ในโรงแรมนั้น

การที่กฎหมายได้บัญญัติให้เจ้าสำนัก โรงแรม และหน้าที่อันเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้เข้าพักอาศัยที่ได้นำเข้ามาในโรงแรมในลักษณะเช่นนี้ อาจทำให้เข้าใจไปได้ว่า เป็นเพราะเจ้าสำนัก โรงแรม และผู้เข้าพักอาศัยมีนิติสัมพันธ์ในทางฝากทรัพย์กันโดยตรง ทั้งนี้เพราะบทบัญญัติดังกล่าว

อยู่ในหมวดที่ 3 ของฝากทรัพย์ แต่แท้จริงหาได้เป็นเช่นนั้นไม่ เพราะโดยปกติแล้วผู้เข้าพักอาศัยในโรงแรมมิได้ส่งมอบทรัพย์สินของตน เช่น บรรดาเสื้อผ้า เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ได้นำติดตัวมาให้แก่เจ้าสำนักโรงแรมแต่อย่างใด และเจ้าสำนักโรงแรมก็ไม่ได้มีเจตนารับฝากด้วย (เว้นแต่ในกรณีที่ผู้เข้าพักอาศัยในโรงแรมได้ส่งมอบเพื่อฝากทรัพย์สินบางอย่างไว้แก่เจ้าสำนักโรงแรมโดยตรง ซึ่งเรื่องนี้จะทำให้เจ้าสำนักโรงแรมและผู้เข้าพักอาศัยมีนิติสัมพันธ์ในทางฝากทรัพย์ได้) ดังนั้นการมีสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าสำนักโรงแรมตามกฎหมายกำหนดจึงเป็นเรื่องที่ต้องการให้เจ้าสำนักโรงแรมมีสิทธิหน้าที่เสมือนอย่างผู้รับฝากทรัพย์ที่มีค่าบำเหน็จในส่วนที่เกี่ยวกับทรัพย์สินที่ผู้เข้าพักอาศัยได้นำเข้ามาในโรงแรมนั่นเอง อันเป็นเรื่องที่เจ้าสำนักโรงแรมในฐานะของผู้ประกอบกิจการ โรงแรม ย่อมจะต้องให้ความสะดวก ความปลอดภัยแก่ตัวผู้เข้าพักอาศัย และความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินของผู้เข้าพักอาศัยด้วย นั่นคือสิ่งที่ต้องดูแลรักษาทรัพย์สินของผู้เข้าพักอาศัย จะว่าไปแล้วจึงเป็นเรื่องที่ทำให้เจ้าสำนักโรงแรมมีสิทธิ และหน้าที่ขึ้นนอกเหนือไปจากสิทธิและหน้าที่ตามที่มีอันเกิดสัญญาการเข้าพักอาศัยระหว่างเจ้าสำนักโรงแรม และผู้เข้าพักอาศัย เป็นกฎหมายที่ประสงค์ที่จะควบคุมผู้ประกอบการ โรงแรม เพื่อให้ความคุ้มครองประชาชนผู้มาใช้บริการ โรงแรม ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจะทำให้เกิดความเป็นธรรมในการบริหาร

พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2547

กฎหมายนี้ได้ถูกบัญญัติขึ้นมาเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศ กฎหมายได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งหลาย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการประสานงานอย่างมีระบบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าภาครัฐหรือภาคเอกชน เสนอแนะแนวนโยบายที่สำคัญส่งเสริมให้มีระบบการรับรองคุณภาพ ระบบมาตรฐาน และระบบประกันคุณภาพของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการสำหรับนักท่องเที่ยว และส่งเสริมผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ดำเนินการอย่างมีคุณภาพ มีคุณธรรม และมีจรรยาบรรณเพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีการพัฒนาก้าวหน้า

### มาตรการของไทยในการกำกับดูแล การดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อกิจการท่องเที่ยว

สำหรับการดูแลนักท่องเที่ยวในประเทศไทยมีหน่วยงานราชการหลายหน่วยงานรับผิดชอบ โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักในการกำหนดยุทธศาสตร์การ

พัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งครอบคลุมถึงการดูแลความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการควบคุมกำกับดูแลกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว สำหรับแนวทางหลัก คือ การควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ให้มีมาตรฐานการในการให้บริการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และกำหนดให้มีการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมหรือการกระทำที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ได้รับความยุติธรรมนั้น ไม่ว่าจะเป็นการเอารัดเอาเปรียบ การคิดราคาสินค้าหรือบริการแพงกว่าปกติ หรือแพงกว่าคนไทย หรือการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีลักษณะเลือกปฏิบัติ ฯลฯ จะเกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานราชการหลายหน่วยงาน

### ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มทฤษฎีอาชญาวิทยาที่มุ่งเน้นอธิบายว่าอาชญากรรมเกิดจากการผสมผสานระหว่างตัวเหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำผิด และสภาพแวดล้อมของเหตุการณ์ ปัจจุบันมีอยู่ด้วยกันหลายทฤษฎี ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีมนุษย์นิเวศวิทยา ทฤษฎีป้องกันหรือยับยั้งข่มขู่ ทฤษฎีปกตินิสัย ทฤษฎีป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม และทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรม ฯลฯ ทฤษฎีเหล่านี้เชื่อว่า ในสังคมนั้นอาชญากรจะกระจายกันอยู่ทั่วไป และจะลงมือกระทำผิดเมื่อช่วงเวลาเหมาะสม กล่าวคือ มีเหยื่ออาชญากรรม และมีโอกาสในการกระทำผิด ดังนั้น ทฤษฎีกลุ่มนี้จึงศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการเกิดอาชญากรรม ได้แก่ สถานที่ เวลา และพฤติกรรมของเหยื่อ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในพัฒนากลยุทธ์ในการป้องกันอาชญากรรม

ทฤษฎีอาชญาวิทยาที่เน้นศึกษาการเกิดอาชญากรรมในมิติของโอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย ทำให้เกิดองค์ความรู้ทางด้านการป้องกันตัวของเหยื่อ และการป้องกันอาชญากรรมโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งต่อมาได้ถูกพัฒนาเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เช่น มาตรการป้องกันตัวของเหยื่อ ระบบรักษาความปลอดภัยการวิเคราะห์อาชญากรรม และการจัดทำแผนที่อาชญากรรม ฯลฯ ทฤษฎีกลุ่มนี้จึงมีความสอดคล้องสามารถนำมาอธิบายการเกิดพฤติกรรมเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มว่าจะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้ง่าย ด้วยเหตุผลด้านความไม่คุ้นเคยต่อพื้นที่ ภาษา วัฒนธรรม ตลอดจนเส้นทางการเดินทาง ฯลฯ สำหรับมีรายละเอียดของทฤษฎีมีดังต่อไปนี้

ทฤษฎีป้องกันอาชญากรรม หรือยับยั้งข่มขู่ (Deterrence Theory)

ทฤษฎีอาชญาวิทยาที่เหมาะสมและสามารถนำมาเป็นแนวคิดในการกำหนดมาตรการหรือกลยุทธ์ในการป้องกันอาชญากรรม จะมีแนวคิดอยู่บนหลักปรัชญาที่ว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพอิทธิพลสำคัญที่ทำให้บุคคลประกอบอาชญากรรม บุคคลจะประกอบอาชญากรรม

จำเป็นต้องเอาชนะเครื่องมือป้องกันอาชญากรรมให้ได้ก่อน เช่น คนร้ายปล้นลักทรัพย์ในบ้านพัก ต้องงัดแงะประตูหรือหน้าต่างบ้านเพื่อเข้าไปลักทรัพย์ภายในบ้านพัก คนร้ายที่ชิงทรัพย์ผู้หญิงต้องใช้อาวุธหรือกำลังข่มขู่เหยื่อหรือผู้เสียหายให้ส่งมอบทรัพย์สินได้ หรือ คนร้ายที่ข่มขืนกระทำชำเรา ผู้หญิงก็ต้องอาศัยช่วงเวลาเข้าไปถึงตัวผู้เสียหายและใช้กำลังประทุษร้ายทำการข่มขืนผู้เสียหาย ฯลฯ ทฤษฎีกลุ่มนี้มีความเชื่อว่า “โอกาส” (Opportunity) เป็นองค์ประกอบสำคัญของอาชญากรรม คนร้ายจะประกอบอาชญากรรมเมื่อเห็นว่ามีโอกาส

#### ทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity Theory)

ทฤษฎีอาชญาวิทยาที่เน้นการอธิบายสาเหตุอาชญากรรมจากผู้ที่ตกเป็นเหยื่อหรือผู้เสียหาย คือ ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ซึ่งได้พัฒนามาจากแนวคิดของสำนักงานอาชญาวิทยาดั้งเดิม ทฤษฎีปกตินิสัยกล่าวว่า อาชญากรรมเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ อาชญากรที่จะกระทำผิด เหยื่อที่เหมาะสม และการขาดความสามารถในการปกป้องทรัพย์สินหรือร่างกายสำหรับสมมุติฐานหลักของทฤษฎีปกตินิสัย คือ อัตราการเป็นเหยื่ออาชญากรรมของบุคคลจะเพิ่มขึ้น เมื่อมีองค์ประกอบครบทั้งสามประการ (เหยื่อ เป้าหมาย และการขาดความคุ้มครอง) นักวิชาการที่ถือว่าเป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ครั้งแรกคือ ลอร์เรน โคเฮน และมาร์คัส เฟลสัน (Cohen & Felson, 1979) ซึ่งนักวิชาการทั้งสองท่านได้ให้ความหมายของกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity) คือ กิจวัตรหรือการกระทำใดของบุคคลที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งเป็นประจำ เช่น การออกไปทำงานปล่อยไว้บ้านเรือนไม่มีคนเฝ้า การสวมใส่เครื่องประดับที่มีราคาแพง หรือการออกไปนอกบ้านในเวลากลางคืน และหมายความรวมถึงลักษณะของบุคคลที่อาจตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้ง่ายด้วย เช่น เพศหญิง อายุน้อย หรืออายุมาก ฯลฯ เนื่องจากผู้ก่อตั้งมีสมมุติฐานว่าการเกิดอาชญากรรมนั้นเกิดจากการกระทำที่เป็นนิสัยประจำของเหยื่ออาชญากรรมนั่นเอง ตัวอย่างเช่น หากเหยื่อต้องออกไปทำงานนอกบ้านโดยไม่มีคนเฝ้าบ้านทุกวัน ผู้กระทำผิดก็จะมีโอกาสเข้าไปทำการลักทรัพย์ในบ้านได้ หรือหากเหยื่อชอบออกไปนอกบ้านกลางคืนคนเดียวบ่อยครั้ง หรือชอบสวมใส่เครื่องประดับที่มีค่ามาก จะมีโอกาสถูกคนร้ายเข้าทำการชิงทรัพย์ หรือปล้นทรัพย์ได้ ฯลฯ ซึ่งนิสัยของบุคคลที่เป็นเหยื่ออาชญากรรมนั้นเป็นที่มาของชื่อทฤษฎีนี้

#### ทฤษฎีแบบอาชญากรรม (Crime Pattern Theory)

ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมพัฒนาโดย แบนดิงแฮม และแบนดิงแฮม (Brantingham & Brantingham, 1981) ซึ่งมุ่งเน้นอธิบายสาเหตุอาชญากรรมว่าเกิดจากสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยเชื่อว่าอาชญากรรมเกิดจากการที่อาชญากรได้เข้าไปอยู่ในสถานที่และมีโอกาสเลือกเหยื่อที่เหมาะสม กล่าวคือ อาชญากรจะมีการเดินทางไปมาตามปกติระหว่างบ้านพักกับสถานที่ประกอบอาชญากรรม และเมื่อเข้าไปพบเห็นเหยื่อเข้าไปในสถานที่ใดก็ตาม หากมีโอกาสก็จะลงมือประกอบ

อาชญากรรมประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน หรือชีวิตร่างกายและเพศ ซึ่งสถานที่ที่เหยื่อเดินทางไปก็จะเป็นสถานที่ปกติที่เหยื่อพักอาศัย ทำงาน ไปพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้น เหยื่อจึงมีโอกาสถูกประทุษร้ายได้ทุกสถานที่และเวลา เช่น เหยื่อจอดรถจักรยานยนต์ไว้ในห้างสรรพสินค้า ก็จะมีโอกาสถูกลักทรัพย์ รถจักรยานยนต์ได้ เหยื่อที่ชอบเข้าไปเที่ยวเตร่และดื่มสุราในสถานบริการที่มีวัยรุ่นจำนวนมาก จะมีแนวโน้มถูกทำร้ายร่างกายจากเหตุทะเลาะวิวาท หรือเหยื่อที่ชอบเข้าไปเดินซื้อของในห้างสรรพสินค้าหรือตลาดนัด จะมีโอกาสถูกลักทรัพย์ (ล้วงกระเป๋า หรือวิ่งราวทรัพย์) ฯลฯ

ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมจะอธิบายสาเหตุการกระทำผิดโดยใช้ปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ Node, Paths และ Edges ซึ่งแต่ปัจจัยหรือตัวแปรมีความหมายดังนี้คือ

สถานที่ที่บุคคลเดินทางจากและเดินทางไปถึง (Node) สถานที่เหล่านี้ทำให้เกิดการกระทำผิดทั้งในตัวสถานที่และบริเวณใกล้เคียง เช่น ผับหรือบาร์ จะทำให้เกิดเหตุการณ์ทะเลาะวิวาทหรือทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน ฯลฯ ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมเชื่อว่าอาชญากรรมจะค้นหาเหยื่อในบริเวณสถานที่ที่ตนเองคุ้นเคยหรือเคยเดินทางไป

อาณาบริเวณที่อาชญากรเห็นว่าเป็นสถานที่เหมาะสมจะลงมือประกอบอาชญากรรม (Paths) ซึ่งทฤษฎีเชื่อว่า อาชญากรจะเลือกเหยื่อที่พบเห็นในบริเวณที่ตนเองเดินทางเป็นประจำ ในทำนองเดียวกันเหยื่อจำนวนมากก็จะถูกประทุษร้ายในบริเวณที่ตนเองเดินทางไปเป็นประจำ

เส้นเขตแดนของบริเวณสถานที่ที่บุคคลอาศัย ทำงาน ท่องเที่ยว หรือไปเที่ยวเตร่พักผ่อนหย่อนใจ (Edges) ฯลฯ ทฤษฎีเชื่อว่าอาชญากรรมบางประเภทจะเกิดขึ้นในบริเวณเส้นเขตแดนนี้ เช่น ทำร้ายร่างกาย ชิงทรัพย์ หรือลักทรัพย์ในห้างหรือร้านสะดวกซื้อ ฯลฯ เนื่องจากว่าประชาชนหลายคนซึ่งไม่รู้จักกันหรือคุ้นเคยกันได้เดินทางมาพบกันบริเวณนี้ ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมได้นำเสนอแนะว่า สถานที่ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเกิดอาชญากรรม สถานที่ที่มีคนเดินทางไปมาก จะมีอาชญากรรมเกิดขึ้นจำนวนมากเช่นกัน และในขณะเดียวกันสถานที่บางประเภทแม้จะมีคนเดินทางไปน้อย แต่ก็จะมีอาชญากรรมเกิดขึ้นเช่นกัน แต่รูปแบบของอาชญากรรมจะแตกต่างกันออกไป เช่น บริเวณห้างสรรพสินค้าจะมีอาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน (ลักทรัพย์ ล้วงกระเป๋า ลักทรัพย์รถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์) เกิดขึ้นจำนวนมาก ในขณะที่บริเวณที่พักอาศัยจะมีอาชญากรรมประเภทลักทรัพย์ในเคหสถานจำนวนมาก หรือบริเวณสถานที่เปลี่ยวโดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืนจะมีอาชญากรรมประเภทข่มขืนกระทำชำเรา หรือการมั่วสุมเสพยาเสพติด ฯลฯ ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรมจึงแสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์อาชญากรรมต้องให้ความสำคัญกับรูปแบบขอบพฤติกรรมบุคคลที่จะมีความแตกต่างกันตามสถานที่และช่วงเวลา

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ได้มีนักวิชาการหลายท่านทำการศึกษาคณะนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศ เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรแล้วประสบกับการถูกเอารัดเอาเปรียบ การเลือกปฏิบัติด้านคุณภาพของการให้บริการ และอาชญากรรม ได้ทำการรวบรวมไว้มีดังต่อไปนี้

ภิรมย์ บุญรอดพานิช (2531) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของปัญหาอาชญากรรมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีความรู้สึกลูกของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ” พบว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกิจการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นธรรม ได้แก่ ความไม่สะดวกและความไม่ปลอดภัยในการเดินทาง การถูกวางยาสลบบนรถทัวร์หรือรถไฟ ปัญหาเกี่ยวกับทรัพย์สินสูญหายในที่พักหรือที่รับฝากของ ปัญหาการถูกรบกวน และสร้างความเดือดร้อนรำคาญในการเสนอขายสินค้า ปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบในการเสนอขายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีคุณภาพ การโกงราคาสินค้า และการส่งสินค้าไม่ครบจำนวนที่ตกลงไว้ ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ กรณีคนร้ายกริดหรือล้วงกระเป๋าหรือวางยาสลบนักท่องเที่ยวบนรถโดยสารประจำทางขอความร่วมมือกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หรือบริษัทรถประจำทางสายนั้น ๆ ร่วมกันดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งใน และนอกเครื่องแบบปะปนกับผู้ใช้โดยสารขึ้น ไปบนรถโดยสารประจำทางเป็นครั้งคราว และขอความร่วมมือจากหน่วยงานเอกชน คือ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สมาคมโรงแรมไทย สมาคมท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อป้องกัน และจับกุมตัวหรือกลุ่มคนร้าย และให้พนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสารของรถคอยสังเกต สอดส่องพฤติกรรมของผู้โดยสาร แล้วแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทราบโดยเร็วที่สุด นอกจากนี้ให้ประชาสัมพันธ์เตือนนักท่องเที่ยว ตลอดจนติดป้ายเตือนในรถประจำทางด้วย กรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายในที่พักหรือที่รับฝากของนั้น ตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจท่องเที่ยวมีบทบาทในการดำเนินมาตรการ โดยการจัดทำประวัติ และขึ้นบัญชีสถานที่พัก และร้านค้าที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย เพื่อเป็นข้อมูลแนะนำการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวส่วนเจ้าของสถานที่พักต้องให้ความร่วมมือในการควบคุมดูแลพนักงานของตนอย่างใกล้ชิด กรณีการรบกวนเสนอขายสินค้าและบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เทศบาล สุขาภิบาลเป็นหน่วยงานหลักในการจัดระเบียบสถานที่จำหน่ายสินค้าประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อสินค้าและบริการในสถานที่หรือร้านค้าที่จัดระเบียบควบคุมได้ และกรณีการถูกเอารัดเอาเปรียบเกี่ยวกับราคา และคุณภาพสินค้าหรืออัตราค่าบริการ การทำอากาศยานต้องเข้ามามีบทบาทจัดระเบียบรถแท็กซี่ให้ถูกกฎหมาย ปัญหาบริษัทนำเที่ยวให้บริการไม่เป็นธรรม ให้ตำรวจท่องเที่ยวดำเนินการรวบรวมข้อมูล จัดทำประวัติบริษัทผู้ให้บริการและดำเนินการตามกฎหมาย ส่งบัญชีรายชื่อบริษัท



ดังกล่าวให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวทราบ เพื่อแนะนำไม่ให้นักท่องเที่ยวใช้บริการบริษัทนั้น ๆ สำหรับปัญหานักท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบ ซื้องินค้าไม่มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน หรือในราคาสูงเกินจริงเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนสำนักงานควบคุมมาตรฐานสินค้า สมาคมเพชรพลอย สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องกำหนดมาตรฐานสินค้า และราคา ออกเครื่องหมายรับรองคุณภาพให้แก่ร้านสมาชิก

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537) ได้ศึกษาเรื่อง รายงานโครงการสำรวจปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (ภูเก็ต) โดยทำการสัมภาษณ์ประกอบแบบสอบถาม ณ แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเมืองภูเก็ต รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คือ การถูกลักทรัพย์ (คิดเป็นร้อยละ 23.98 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด) ถูกโกงราคาสินค้าและบริการ (คิดเป็นร้อยละ 20.59 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด) ربกวนเสนอขายสินค้าและบริการ (คิดเป็นร้อยละ 15.49 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด) และถูกฉ้อโกง (คิดเป็นร้อยละ 10.76 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด) และอื่น ๆ (คิดเป็นร้อยละ 29.18 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด) วิธีการของศูนย์วิจัยการได้คั้งนี้ คดีลักทรัพย์ ส่วนใหญ่ ลักทรัพย์ที่นักท่องเที่ยววางไว้บนชายหาดขณะเล่นน้ำ จัดแเงห้องพักบังกะโล และลักทรัพย์บนรถทัวร์ คดีโกงราคาสินค้าและบริการ โดยขายสินค้า และให้บริการในราคาสูงกว่าปกติ เช่น รถสามล้อเครื่อง โกงราคา ร้านอาหารคิดค่าบริการแพงกว่าปกติ การ ربกวนเสนอขายสินค้าและบริการการเดินทางไปพักผ่อนที่ภูเก็ตให้นักท่องเที่ยวเพื่อเสนอขายสินค้าและบริการ สร้างความน่ารำคาญ คดีฉ้อโกง พวกวัยรุ่นจัดกระซางกระเป่าและสร้อยคอโดยใช้รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะ และคอยดักรวตามชายหาด หรือที่ที่คนไม่พลุกพล่าน และคดียิงทรัพย์มักจะกระทำกรเป็นกลุ่มในที่ปลอดภัยโดยพวกคดียาเสพติดใช้รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะ กลุ่มบุคคลที่น่าระมัดระวัง ประกอบด้วย คนขับรถสามล้อเครื่อง หญิงบริการ ไกด์สี่เด็กร่ขายของที่ระลึก กะเทย และวัยรุ่น แก๊งรถจักรยานยนต์

วิธีป้องกัน และแก้ไข ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตรา และคอยดูแลในสถานที่เปลี่ยว แนะนำความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังตัวเอง เจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมมือกับเจ้าของที่พัก รักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว กวดขันวัยรุ่น หญิงบริการ กะเทย พนักงานรถทัวร์ รถสามล้อเครื่อง และรถสองแถว ควรมีป้ายติดราคาสินค้า และบริการทุกชนิดให้แน่นอน และให้นักท่องเที่ยวสอบถามราคาก่อนซื้องินค้าและบริการ ควรให้ตำรวจท่องเที่ยวปราบปรามและควบคุมคดี ربกวนเสนอขายสินค้าและบริการ รวมทั้งการจัดที่ให้ผู้ขายสินค้าขายสินค้าเป็นที่เป็นทาง

เกษีย ซอประเสริฐ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตการณ์ ผลการศึกษาพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว มีสาเหตุสำคัญจากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวไม่มีความสอดคล้องกับการป้องกันอาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ขาดทิศทางที่ชัดเจน ทำให้การร่วมมือของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีอุปสรรคหรือไม่สามารถร่วมมือกันได้อย่างเต็มที่ และเป็นปัญหาด้านการประสานงานกับตำรวจท่องเที่ยว รวมทั้งการสื่อสารระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวยังไม่ดีเท่าที่ควร

ศักรินทร์ ไม่น้อย (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในปีท่องเที่ยวไทย มีประสิทธิภาพเฉพาะในการปราบปรามอาชญากรรมในกลุ่มคดีความผิดต่อชีวิต ร่างกายและเพศเท่านั้น ส่วนในกลุ่มคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญและความผิดต่อการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินยังไม่มีประสิทธิภาพในการปราบปรามแต่อย่างใด ทั้งนี้มีสาเหตุเนื่องมาจากความไม่เพียงพอของบุคลากรและงบประมาณ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2550) ได้ศึกษาโครงการศึกษาเพื่อการแก้ปัญหาและผลกระทบทั่วรัศมีหรือวิทยุ พบว่าการแก้ไขปัญหาควรมุ่งเน้นที่การสร้างมาตรฐาน คุณภาพของทัวร์ในมุมมองของทัวร์ราคาถูก โดยอาศัยแนวทางที่เสนอแนะดังนี้

1. การสร้างมาตรฐานและคุณภาพของการท่องเที่ยวโดยกลไกทางการตลาดของธุรกิจการท่องเที่ยวที่เป็นปกติ
2. การบูรณาการความร่วมมือในการบริหารจัดการอย่างเป็นเอกภาพ และเป็นธรรมชาติ
3. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่สร้างภาพลักษณ์ และความรู้ความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยว
4. การกำกับดูแลควบคุมการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวโดยใช้กลไกทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ
5. การบริหารจัดการเชิงรุกในการตัดวงจรการเกิดหรือขยายตัวของทัวร์
6. การสร้างความร่วมมือกับประเทศคู่ค้าด้านการท่องเที่ยวทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน

กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “เครือข่ายภาคประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยว” พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีโอกาสตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมประเภททุบทรัพย์ และการถูกเอารัดเอาเปรียบ ซึ่งแนวทางการป้องกันอาชญากรรมควรเป็นระบบที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม และสนับสนุนเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยในแต่ละท้องถิ่นควรจัดตั้งในรูปคณะกรรมการ มีตำรวจเป็นผู้นำและคณะกรรมการประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัวแทนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวใน

เขตพื้นที่ สำหรับแนวทางการด้านการป้องกันควรเน้นไปที่การประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงอาชญากรรม และการเอาเปรียบ และจัดตั้งอาสาสมัครเครือข่ายประชาชน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และชุมชน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและสร้างจิตสำนึกของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยว

จากการทบทวนงานศึกษาวิจัยท่านผ่านมาพบว่า แม้ว่าในรอบหลายปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวนมากในหลายจังหวัด แต่ก็ยังมีปัญหาด้านการเอาเปรียบและปัญหาอาชญากรรมที่นักท่องเที่ยวเป็นเหยื่อ ทำให้สูญเสียหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจำนวนมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และสภาพปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้ององค์การป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว มีลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นในบริเวณที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก และมีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจำนวนมาก ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน (ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ และปล้นทรัพย์) ปัญหาด้านการขายสินค้าเกินราคา ปัญหาด้านการขายสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพหรือด้อยคุณภาพ ปัญหาด้านการรวบรวมนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านการให้บริการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ หรือตกลงกันไว้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่รบกวนนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความรำคาญหรือเบื่อหน่ายและบางครั้งส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่อยากเดินทางกลับมาในประเทศไทยอีก

2. หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีอยู่จำนวนมาก แต่ละหน่วยงานต่างมีภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน แต่ตามโครงสร้างของหน่วยงานทำให้หน่วยงานราชการไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาเดียวกัน เป็นเหตุให้หน่วยงานราชการเหล่านี้ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดแคลนกำลังพลไม่มีการประสานงานหรือไม่ทำงานในทิศทางเดียวกัน ขาดความร่วมมือจากภาคเอกชน

3. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความเชื่อมั่น และส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย กำหนดเป้าประสงค์ให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับว่ามีสินค้าและบริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ปลอดภัยและยั่งยืน ยังไม่สามารถดำเนินการให้เป็นรูปธรรมได้ ทำให้นักท่องเที่ยวยังไม่มีความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยจากอาชญากรรมและการเอาเปรียบ เนื่องจากไม่มีกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนและบุคลากรภาครัฐที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวนรวม 42,126 คน ในส่วนของประชาชนนั้นได้กำหนดขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) โดยการใช้เทคนิคการคำนวณขนาดตัวอย่างของ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรเป้าหมาย

$E$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (ในที่นี้ = 0.05)

ภายใต้ความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งคำนวณตัวอย่างได้ จำนวน 400 คน กระจายในแต่ละหมู่บ้านตามสัดส่วน ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{42,126}{1 + (42,126 \times 0.05)^2} \\ &= 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดของประชากรตัวอย่างที่จะใช้ในการแจกแบบสอบถามในการวิจัย = 400 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ใช้สำหรับในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วยกรอบคำถาม 3 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานปัจเจกภูมิหลังส่วนบุคคลของประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กรอบคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข ลักษณะคำถามเป็นแบบความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลด้านปัจจัยผู้ประกอบการที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กรอบคำถามเกี่ยวกับ การขาย หรือการตั้งราคาสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเกินความเป็นจริง การคิดค่าราคาสินค้าหรือค่าบริการแพงกว่าคนไทย การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวจากที่ได้โฆษณาเอาไว้ การบริการไม่มีมาตรฐานด้านความสะอาดและความปลอดภัย การบริการที่พักอาศัยและอาหาร ไม่มีมาตรฐานด้านความสะอาด การคิดค่าเสียหายจากนักท่องเที่ยวเกินความเป็นจริงกว่าความเสียหาย ลักษณะคำถามเป็นแบบความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านการป้องกันผู้กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยวทั้งหมดมี 6 ข้อ

1. การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวในด้านมาตรฐานราคาของสินค้าหรือบริการด้วยสื่อต่าง ๆ เช่น แพนฟลัป โปสเตอร์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ
2. การจัดทำฐานข้อมูลของกิจการท่องเที่ยวที่ขาดความคุ้มครองต่อนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ
3. พัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยว (1155) ให้มีความทันสมัย สามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัยมีข้อมูลครบถ้วน
4. รมรงค์และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดให้การประกันภัยแก่นักท่องเที่ยวตลอดจนมีอุปกรณ์ป้องกันภัยแก่นักท่องเที่ยว
5. ควบคุมการจดทะเบียนบริษัทท่องเที่ยว เพื่อป้องกันมิให้บริษัทที่เคยจับกุมกลับมากระทำผิดซ้ำอีก

6. หน่วยงานรัฐเข้ามากำหนดราคากลางของสินค้าหรือบริการเพื่อเป็นข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวทราบ

ลักษณะคำถามเป็นแบบความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านการปราบปรามผู้กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยวทั้งหมด มี 5 ข้อ

1. จัดให้มีชุดสืบสวนเพื่อดำเนินการสืบสวนรวบรวมข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เมื่อได้รับแจ้งเหตุ

2. จัดให้มีการบูรณาการการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด

3. พัฒนาระบบการสืบสวนให้มีความทันสมัยทั้งด้านบุคลากรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

4. กำหนดกฎหรือระเบียบให้อำนาจตำรวจท่องเที่ยวในการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีกับกิจการที่ขาดความยุติธรรม

5. กำหนดบทกำหนดโทษทางอาญาให้รุนแรงมากขึ้นและชัดเจนสำหรับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

ลักษณะคำถามเป็นแบบความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างกรอบคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ทำการศึกษาทั้งหมด และมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาให้คำปรึกษา แนะนำตรวจสอบให้มีความถูกต้อง ชัดเจนและสมบูรณ์รวมทั้ง การพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่าสอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการศึกษาหรือไม่ เพื่อให้เครื่องมือมีความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา

(Content Validity)

3. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม ให้มีความสมบูรณ์ และเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนนำไปทดลองใช้ (Tryout)

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ภาคสนามกับกลุ่มประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษามีใช้กลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยนี้ จำนวน 30 ราย แล้วนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (ได้ค่าความเชื่อมั่นรวม .85

5. แก้ไขแบบสอบถาม โดยปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง จากนั้นจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาถึงนายกเทศมนตรี กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เพื่อประสานความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และการอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยที่ได้รับการชี้แจงแบบสอบถาม และมีความเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว ทำการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในแต่ละหมู่บ้าน รวมทั้งหมดจำนวน 400 คน

3. เมื่อแจกแบบสอบถามข้อมูลแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนรวบรวมเพื่อนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลการศึกษา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสคำตอบ ลงข้อมูล และให้คะแนนในแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์แล้ว จึงดำเนินการดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาทำการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระตามที่กำหนดคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ด้านการอาชญากรรม ซึ่งค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษานำเสนอผลงาน เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในปัจจุบันเป็นผลจากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผลการวิจัยสามารถนำเสนอออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |     |   |
|-----------|-----|---|
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย   |
| SD        | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน                                    |
| n         | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง                                  |
| t         | แทน | ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที                                |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางสูตร |
| p         | แทน | ค่าความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน                      |
| *         | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                          |

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์วิจัย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n = 400)

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 178   | 44.50  |
| หญิง | 222   | 55.50  |
| รวม  | 400   | 100.0  |



จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.50 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 44.50

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n = 400)

| อายุ           | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 30 ปี | 36    | 9.00   |
| 30-40 ปี       | 215   | 53.75  |
| 41-50 ปี       | 104   | 26.00  |
| 51 ปี ขึ้นไป   | 45    | 11.25  |
| รวม            | 400   | 100.0  |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 30-40 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.25 และ อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการสำเร็จการศึกษาสูงสุด (n = 400)

| สำเร็จการศึกษาสูงสุด                | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา (ป.6)         | 12    | 3.0    |
| ระดับชั้นประถมศึกษา (ป.6)           | 84    | 21.0   |
| ระดับชั้นมัธยมศึกษา (ม.6/ปวช./ปวส.) | 293   | 73.25  |
| ระดับชั้นปริญญาตรี                  | 11    | 2.75   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษา ระดับชั้นมัธยมศึกษา (ม.6/ ปวช./ ปวส.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 73.25 รองลงมา คือ ระดับชั้นประถมศึกษา (ป.6) คิดเป็นร้อยละ 21.0 ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา (ป.6) คิดเป็นร้อยละ 3.0 และระดับชั้นปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการนับถือศาสนา (n = 400)

| การนับถือศาสนา | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| พุทธ           | 383   | 95.75  |
| คริสต์         | 7     | 1.75   |
| อิสลาม         | 10    | 2.5    |
| รวม            | 400   | 100.0  |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีการนับถือศาสนาพุทธมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมา คือ ศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 2.5 และศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส (n = 400)

| สถานภาพการสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| โสด            | 89    | 22.25  |
| สมรส           | 287   | 71.75  |
| หม้าย/หย่าร้าง | 24    | 6.0    |
| รวม            | 400   | 100.0  |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพการสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.75 รองลงมา คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 22.25 และสถานภาพการเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n = 400)

| รายได้ต่อเดือน     | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 5,000 บาท | 67    | 16.75  |
| 5,001-10,000 บาท   | 122   | 30.50  |
| 10,001-15,000 บาท  | 139   | 34.75  |
| 20,001 บาทขึ้นไป   | 72    | 18.00  |
| รวม                | 400   | 100.0  |

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว (n = 400)

| จำนวนสมาชิกในครอบครัว | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| 3                     | 41    | 10.25  |
| 4                     | 82    | 20.50  |
| 5                     | 94    | 23.50  |
| 6                     | 97    | 24.25  |
| 7                     | 86    | 21.50  |
| รวม                   | 400   | 100.0  |

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6 คนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 24.25 รองลงมา คือ จำนวนสมาชิก 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 จำนวนสมาชิก 7 คนคิดเป็นร้อยละ 21.5 จำนวนสมาชิก 4 คนคิดเป็นร้อยละ 20.5 และจำนวนสมาชิก 3 คนคิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน (n = 400)

| ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| 5                           | 63    | 15.75  |
| 6                           | 79    | 19.75  |
| 7                           | 94    | 23.50  |
| 8                           | 86    | 21.50  |
| 9                           | 78    | 19.50  |
| รวม                         | 400   | 100.0  |

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีการอาศัยอยู่ในชุมชนระยะเวลา 7 ปี มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 23.5 รองลงมา คือ ระยะเวลา 8 ปี คิดเป็น ร้อยละ 21.5 ระยะเวลา 6 ปี คิดเป็น ร้อยละ 19.75 ระยะเวลา 9 ปี คิดเป็น ร้อยละ 19.5 และระยะเวลา 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.75 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการ (n = 400)

| เรื่อง/ ประเด็น   | จำนวน/ ร้อยละ ปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ |      |         |          |           | $\bar{X}$ | SD    |
|---|--|------|---------|----------|-----------|-----------|-------|
|   | น้อยที่สุด   | น้อย | ปานกลาง | มาก      | มากที่สุด |           |       |
|   |  |      |         |          |           |           |       |
| 1. การขายสินค้าหรือบริการเกินราคา เช่น อัญมณี ของที่ระลึก อาหาร หรือค่าที่พัก | -  | -    | -       | 320/80.0 | 80/20.0   | 2.69      | 0.451 |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| เรื่อง/ ประเด็น   | จำนวน/ ร้อยละ ปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อ<br>นักท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ |      |             |              |              | $\bar{X}$ | SD    |
|---|--|------|-------------|--------------|--------------|-----------|-------|
|   |  |      |             |              |              |           |       |
|   | น้อยที่สุด   | น้อย | ปานกลาง     | มาก          | มากที่สุด    |           |       |
| 2. การขายสินค้าหรือบริการแพงกว่า<br>คนไทย เช่น การเก็บค่าบริการ หรือที่<br>พักแตกต่างระหว่างชาวต่างชาติ กับ<br>คนไทย                                    | -  | -    | -           | 300/<br>75.0 | 100/<br>25.0 | 2.61      | 0.549 |
| 3. การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้<br>ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้  | -  | -    | 20/<br>5.0  | 280/<br>70.0 | 100/<br>25.0 | 2.52      | 0.536 |
| 4. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดย<br>ขาดมาตรฐานด้านความปลอดภัยใน<br>ชีวิตหรือทรัพย์สิน (เช่น การโดยสาร<br>หรือรถประจำทาง โดยไม่มีอุปกรณ์<br>ช่วยเหลือ) | -  | -    | 40/<br>10.0 | 260/<br>65.0 | 100/<br>25.0 | 2.58      | 0.534 |
| 5. การขาดมาตรฐานด้านความสะอาด<br>และปลอดภัยของอาหารและที่พัก<br>อาศัย   | -  | -    | 20/<br>5.0  | 300/<br>75.0 | 80/<br>20.0  | 2.65      | 0.553 |
| 6. การคิดค่าเสียหายจากนักท่องเที่ยว<br>เกินความเป็นจริง เมื่อนักท่องเที่ยวทำ<br>ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน  | -  | -    | 40/<br>10.0 | 240/<br>60.0 | 120/<br>30.0 | 2.64      | 0.518 |
| รวม   | -  | -    | -           | -            | -            | 2.62      | 0.038 |

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับ  
ปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข  
ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการ ในเรื่องการขายสินค้าหรือ  
บริการเกินราคา เช่น อัตราของที่ระลึก อาหาร หรือ ค่าที่พัก ขาดความยุติธรรมมาก คิดเป็นร้อย  
ละ 80.0 ปัญหาการขาดความยุติธรรมในเรื่องการขายสินค้าหรือบริการแพงกว่าคนไทย เช่น การ  
เก็บค่าบริการ หรือที่พักแตกต่างระหว่างชาวต่างชาติ กับ คนไทย ขาดความยุติธรรมมาก คิดเป็นร้อย  
ละ 75.0 ปัญหาการขาดความยุติธรรมในเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้  
โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ ขาดความยุติธรรมมาก คิดเป็นร้อยละ 70.0 ปัญหาการขาดความยุติธรรมใน

เรื่องการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยขาดมาตรฐานด้านความปลอดภัยในชีวิตหรือทรัพย์สิน (เช่น การโดยสารหรือรถประจำทาง โดยไม่มีอุปกรณ์ช่วยเหลือ) ขาดความยุติธรรมมาก คิดเป็นร้อยละ 65.0 ปัญหาการขาดความยุติธรรมในเรื่องการขาดมาตรฐานด้านความสะอาด และปลอดภัยของอาหาร และที่พักอาศัย ขาดความยุติธรรมมาก คิดเป็นร้อยละ 75.0 และปัญหาการขาดความยุติธรรมในเรื่องการคิดค่าเสียหายจากนักท่องเที่ยวเกินความเป็นจริง เมื่อนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ขาดความยุติธรรมมาก คิดเป็นร้อยละ 60.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการป้องกันการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี (n = 400)

| เรื่อง/ ประเด็น   | จำนวน/ ร้อยละ ความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการป้องกันการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว |          |          |             |                      | $\bar{X}$ | SD    |
|---|---|----------|----------|-------------|----------------------|-----------|-------|
|   | นักท่องเที่ยว   |          |          |             |                      |           |       |
|   | เห็นด้วยอย่างยิ่ง   | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |           |       |
| 1. การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวในค่านมาตรฐานด้านราคาของสินค้าหรือบริการด้วยสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ โบสเตอร์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ | 280/70.0  | 100/25.0 | 20/5.0   | -           | -                    | 2.65      | 0.721 |
| 2. การจัดทำฐานข้อมูลของกิจการท่องเที่ยวที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ   | 320/80.0  | 80/20.0  | -        | -           | -                    | 2.52      | 0.765 |
| 3. พัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยว (1155) ให้มีความทันสมัย สามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วน      | 260/65.0  | 60/15.0  | 80/20    | -           | -                    | 2.64      | 0.753 |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| เรื่อง/ ประเด็น  | จำนวน/ ร้อยละ ความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการ<br>ป้องกันการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อ<br>นักท่องเที่ยว |          |              |                     |                              | X    | SD    |
|--|---|----------|--------------|---------------------|------------------------------|------|-------|
|  | นักท่องเที่ยว   |          |              |                     |                              |      |       |
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง   | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>อย่างยิ่ง |      |       |
| 4. รมรงค์และส่งเสริมให้ผู้ประกอบ<br>กิจการจัดให้มีการประกันภัยแก่<br>นักท่องเที่ยว ตลอดจนมีอุปกรณ์<br>ป้องกันภัยแก่นักท่องเที่ยว | 340/85.0  | 40/10.0  | 20/5.0       | -                   | -                            | 2.61 | 0.735 |
| 5. ความคุ้มครองทะเบียนบริษัท<br>ท่องเที่ยว เพื่อป้องกันมิให้บริษัทที่<br>เคยถูกจับกุมกลับมากระทำผิดซ้ำอีก                        | 300/75.0  | 40/10.0  | 60/15.0      | -                   | -                            | 2.85 | 0.709 |
| 6. หน่วยงานรัฐเข้ามากำหนดราคา<br>กลางของสินค้าหรือบริการเพื่อเป็น<br>ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวทราบ                           | 380/95.0  | 20/5.0   | -            | -                   | -                            | 2.72 | 0.726 |
| รวม  | -   | -        | -            | -                   | -                            | 2.67 | 0.021 |

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ มาตรการด้านการป้องกันการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามา ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีความเห็น ด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวในด้านมาตรฐานด้านราคา ของสินค้าหรือบริการด้วยสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ ไปสเตอร์ วิทยู โทรทัศน์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการจัดทำฐานข้อมูลของกิจการท่องเที่ยวที่ขาดความยุติธรรม ต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 80.0 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งใน เรื่องการพัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยว (1155) ให้มีความทันสมัย สามารถ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการรณรงค์และส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการจัดให้มีการประกันภัย แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนมีอุปกรณ์ป้องกันภัยแก่นักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 85.0 มีความเห็น

ตัวอย่างยิ่งในเรื่องการควบคุมการจดทะเบียนบริษัทท่องเที่ยว เพื่อป้องกันมิให้บริษัทที่เคยถูกจับกุมกลับมากกระทำผิดซ้ำอีก คิดเป็นร้อยละ 75.0 และมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องที่หน่วยงานรัฐเข้ามากำหนดราคากลางของสินค้าหรือบริการเพื่อเป็นข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวทราบ คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการปราบปรามกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี (n = 400)

| เรื่อง/ ประเด็น  | จำนวน/ ร้อยละ ความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการปราบปรามกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว |          |          |             |                      | X̄   | SD    |
|--|---|----------|----------|-------------|----------------------|------|-------|
|  | ต่อนักท่องเที่ยว  |          |          |             |                      |      |       |
|  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง   | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |      |       |
| 1. จัดให้มีชุดสืบสวนเพื่อดำเนินการสืบสวนรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผู้ประกอบการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เมื่อได้รับแจ้งเหตุ | 80/20.0   | 280/70.0 | 40/10.0  | -           | -                    | 2.72 | 0.726 |
| 2. จัดให้มีการบูรณาการการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด                                | 120/30.0  | 260/65.0 | 20/5.0   | -           | -                    | 2.67 | 0.680 |
| 3. พัฒนาระบบการสืบสวนให้มีความทันสมัยทั้งด้านบุคลากร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่   | 120/30.0  | 220/55.0 | 60/15.0  | -           | -                    | 2.67 | 0.664 |



ตารางที่ 11 (ต่อ)

| เรื่อง/ ประเด็น  | จำนวน/ ร้อยละ ความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการ<br>ปราบปรามกิจการที่ขาดความยุติธรรม |          |              |                     |                              | $\bar{X}$ | SD    |
|--|---|----------|--------------|---------------------|------------------------------|-----------|-------|
|  | ต่อนักท่องเที่ยว  |          |              |                     |                              |           |       |
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง   | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วยอย่าง<br>ยิ่ง |           |       |
| 4. กำหนดกฎหรือระเบียบให้อำนาจ<br>ตำรวจท่องเที่ยวในการสอบสวนเพื่อ<br>ดำเนินคดีกับกิจการที่ขาดความ<br>ยุติธรรม | 100/25.0  | 240/60.0 | 60/15.0      | -                   | -                            | 2.61      | 0.662 |
| 5. กำหนดบทกำหนดโทษทางอาญา<br>ให้รุนแรงมากขึ้นและชัดเจนสำหรับ<br>กิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อ<br>นักท่องเที่ยว | 100/25.0  | 260/65.0 | 40/10.0      | -                   | -                            | 2.54      | 0.693 |
| รวม  | -   | -        | -            | -                   | -                            | 2.64      | 0.026 |

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการปราบปรามกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีความเห็นด้วยในเรื่องการจัดให้มีชุดสืบสวนเพื่อดำเนินการสืบสวนรวบรวมข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผู้ประกอบการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เมื่อได้รับแจ้งเหตุ คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีความเห็นด้วยในเรื่องการจัดให้มีการบูรณาการการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีความเห็นด้วยในการพัฒนาระบบการสืบสวนให้มีความทันสมัยทั้งด้านบุคลากร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีความเห็นด้วยในการกำหนดกฎหรือระเบียบให้อำนาจตำรวจท่องเที่ยวในการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีกับกิจการที่ขาดความยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 60.0 และมีความเห็นด้วยในเรื่องการกำหนดบทกำหนดโทษทางอาญาให้รุนแรงมากขึ้นและชัดเจนสำหรับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 65.0 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

| เพศ  | n   | $\bar{X}$ | S.D.   | t    | p    |
|------|-----|-----------|--------|------|------|
| ชาย  | 178 | 2.654     | 0.4013 | .510 | .475 |
| หญิง | 222 | 2.652     | 0.3720 |      |      |

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีผลกระทบต่อยังปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

| อายุ         | df  | SS     | MS   | F     | p    |
|--------------|-----|--------|------|-------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 3   | .782   | .261 | 1.770 | .152 |
| ภายในกลุ่ม   | 396 | 58.309 | .147 |       |      |
| รวม          | 399 | 59.091 |      |       |      |

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีผลกระทบต่อยังปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

| ระดับการศึกษา | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|---------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ระหว่างกลุ่ม  | 5         | 1.039     | .208      | 1.410    | .220     |
| ภายในกลุ่ม    | 394       | 58.052    | .147      |          |          |
| รวม           | 399       | 59.091    |           |          |          |

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างศาสนากับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

| ศาสนา        | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|--------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ระหว่างกลุ่ม | 4         | .791      | .198      | 1.340    | .254     |
| ภายในกลุ่ม   | 395       | 58.299    | .148      |          |          |
| รวม          | 399       | 59.091    |           |          |          |

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนที่มีศาสนาต่างกัน มีผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับปัจจัยที่มีผลกระทบท่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

| สถานภาพการสมรส | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ระหว่างกลุ่ม   | 3         | .891      | .148      | 1.770    | .152     |
| ภายในกลุ่ม     | 396       | 58.200    | .198      |          |          |
| รวม            | 399       | 59.091    |           |          |          |

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีผลกระทบท่อปัจจัยที่มีผลกระทบท่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปัจจัยที่มีผลกระทบท่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

| รายได้       | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|--------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ระหว่างกลุ่ม | 3         | .849      | .283      | 1.925    | .125     |
| ภายในกลุ่ม   | 396       | 58.242    | .147      |          |          |
| รวม          | 399       | 59.091    |           |          |          |

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีผลกระทบท่อปัจจัยที่มีผลกระทบท่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานที่ชาวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

| จำนวนสมาชิกในครอบครัว | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ระหว่างกลุ่ม          | 5         | 1.039     | .208      | 1.410    | .220     |
| ภายในกลุ่ม            | 394       | 58.052    | .147      |          |          |
| รวม                   | 399       | 59.091    |           |          |          |

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานที่ชาวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุขกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานที่ชาวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

| ระยะเวลาที่พักอาศัย | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ระหว่างกลุ่ม        | 3         | .782      | .261      | 1.770    | .152     |
| ภายในกลุ่ม          | 396       | 58.309    | .147      |          |          |
| รวม                 | 399       | 59.091    |           |          |          |

จากตารางที่ 19 พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาอาศัยในชุมชนต่างกัน มีผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานที่ชาวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยที่มีผลกระทบท่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาหามาตรการกำกับ ดูแล และป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีถิ่นที่อยู่และพักอาศัยภายในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี มีดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่มีถิ่นที่อยู่และพักอาศัยภายในเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.75 ที่มีความรู้ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 73.25 ที่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 95.75 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.75 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.75 โดยมีสมาชิกในครอบครัว 6 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และพักอาศัยมานาน 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50

2. จากวัตถุประสงค์ ข้อ 1 เพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี พบว่า

2.1 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการ พบว่า

2.1.1 ปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการ ในเรื่องการขายสินค้าหรือบริการเกินราคา เช่น อัญมณี ของที่ระลึก อาหาร หรือ ค่าที่พัก ขาดความยุติธรรมมาก

2.1.2 ปัญหาการขาดความยุติธรรมในเรื่องการขายสินค้าหรือบริการแพงกว่าคนไทย เช่น การเก็บค่าบริการ หรือที่פקแตกต่างระหว่างชาวต่างชาติ กับ คนไทย ขาดความยุติธรรมมาก

2.1.3 ปัญหาการขาดความยุติธรรมในเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณา หรือชี้ชวนไว้ ขาดความยุติธรรมมาก

2.1.4 ปัญหาการขาดความยุติธรรมในเรื่องการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยขาดมาตรฐานด้านความปลอดภัยในชีวิตหรือทรัพย์สิน (เช่น การโดยสารหรือรถประจำทาง โดยไม่มีอุปกรณ์ช่วยเหลือ) ขาดความยุติธรรมมาก

2.1.5 ปัญหาการขาดความยุติธรรมในเรื่องการขาดมาตรฐานด้านความสะอาดและปลอดภัยของอาหารและที่พักอาศัย ขาดความยุติธรรมมาก

2.1.6 ปัญหาการขาดความยุติธรรมในเรื่องการคิดค่าเสียหายจากนักท่องเที่ยวเกินความเป็นจริง เมื่อนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ขาดความยุติธรรมมาก

จะเห็นว่าปัญหาการขาดความยุติธรรม ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี ก่อนข้างมาก

## 2.2 ปัจจัยด้านการป้องกันผู้กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว พบว่า

2.2.1 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวในด้านมาตรฐานด้านราคาของสินค้า หรือบริการด้วยสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ

2.2.2 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการจัดทำฐานข้อมูลของกิจการท่องเที่ยวที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ

2.2.3 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการพัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยว (1155) ให้มีความทันสมัย สามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วน

2.2.4 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการรณรงค์ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการกิจการจัดให้มีการประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนมีอุปกรณ์ป้องกันภัยแก่

2.2.5 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการควบคุมการจดทะเบียนบริษัทท่องเที่ยวเพื่อป้องกันมิให้บริษัทที่เคยถูกจับกุมกลับมากระทำผิดซ้ำอีก

2.2.6 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องที่หน่วยงานรัฐเข้ามากำหนดราคากลางของสินค้าหรือบริการเพื่อเป็นข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวทราบ

จะเห็นว่ามีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการป้องกันการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

### 2.3 ปัจจัยด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว พบว่า

2.3.1 มีความเห็นด้วยในเรื่องการจัดให้มีชุดสืบสวนเพื่อดำเนินการสืบสวนรวบรวมข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผู้ประกอบการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เมื่อได้รับแจ้งเหตุ

2.3.2 มีความเห็นด้วยในเรื่องการจัดให้มีการบูรณาการการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำ

2.3.3 มีความเห็นด้วยในเรื่องการพัฒนาระบบการสืบสวนให้มีความทันสมัยทั้งด้านบุคลากร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

2.3.4 มีความเห็นด้วยในเรื่องการกำหนดกฎหรือระเบียบให้อำนาจตำรวจท่องเที่ยวในการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีกับกิจการที่ขาดความยุติธรรม

2.3.5 มีความเห็นด้วยในเรื่องการกำหนดบทลงโทษทางอาญาให้รุนแรงมากขึ้น และชัดเจนสำหรับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

จะเห็นว่ามีความคิดเห็นด้วยที่มีต่อมาตรการด้านการปราบปรามกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

### การอภิปรายผล

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีปัจจัยที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ตามปัจจัยด้านผู้ประกอบการ ในเรื่องของ การขายสินค้าหรือบริการแพงกว่าคนไทย เช่น การเก็บค่าบริการ หรือที่แตกต่างระหว่างชาวต่างชาติ กับ คนไทย มีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยขาดมาตรฐานด้านความปลอดภัยในชีวิตหรือทรัพย์สิน เช่น การโดยสารหรือรถประจำทาง โดยไม่มีอุปกรณ์ช่วยเหลือ การขาดมาตรฐานด้านความสะอาด และปลอดภัยของอาหาร และที่พักอาศัย และมีการคิดค่าเสียหายจากนักท่องเที่ยวเกินความเป็นจริง เมื่อนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน



2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ตามปัจจัยด้านการป้องกันผู้กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยวในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวในด้านมาตรฐานด้านราคาของสินค้าหรือบริการด้วยสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ ในเรื่องการจัดทำฐานข้อมูลของกิจการท่องเที่ยวที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ ในเรื่องการพัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยว (1155) ให้มีความทันสมัย สามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วน ในเรื่องการณรงค์และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดให้มีการประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนมีอุปกรณ์ป้องกันภัยแก่ ในเรื่องการควบคุมการจดทะเบียนบริษัทท่องเที่ยว เพื่อป้องกันมิให้บริษัทที่เคยถูกจับกุมกลับมากระทำผิดซ้ำอีก ในเรื่องที่หน่วยงานรัฐเข้ามากำหนดราคากลางของสินค้าหรือบริการเพื่อเป็นข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวทราบ

3. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ตามปัจจัยด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยวในเรื่องการจัดให้มีชุดสืบสวนเพื่อดำเนินการสืบสวนรวบรวมข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผู้ประกอบการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เมื่อได้รับแจ้งเหตุ ในเรื่องการจัดให้มีการบูรณาการการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำ ในเรื่องการพัฒนากระบวนการสืบสวนให้มีความทันสมัยทั้งด้านบุคลากร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ในเรื่องการกำหนดกฎหรือระเบียบให้อำนาจตำรวจท่องเที่ยวในการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีกับกิจการที่ขาดความยุติธรรม ในเรื่องการกำหนดบทลงโทษทางอาญาให้รุนแรงมากขึ้นและชัดเจนสำหรับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี คือ ควรปรับปรุงปัจจัยด้านผู้ประกอบการ ใช้มาตรการควบคุมดูแลให้ทั่วถึง กำหนดบทลงโทษที่ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวไม่เสียเวลาในการรอดำเนินการ จะต้องปรับปรุงระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนของนักท่องเที่ยวให้มีความรวดเร็ว เพื่อที่ว่านักท่องเที่ยวจะได้ไม่เกิดความรู้สึกไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เท่าเทียม โดยการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการคุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ในด้านราคาสินค้า ของที่ระลึกต่าง ๆ ให้มีป้ายแสดงราคาสินค้า ป้ายแสดงราคาอัตราโดยสาร สถานที่ตั้ง

ของหน่วยงานราชการและเบอร์โทรศัพท์ที่รับเรื่องร้องเรียน เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่รู้จักสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ดังนั้น ควรทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดท่องเที่ยว โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น หน่วยงานที่ดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะมีคนที่ได้รับผิดชอบไม่เพียงพอ ทำให้ดูแลได้ไม่เต็มที่ นักท่องเที่ยวบางรายก็ไม่ได้เข้ามาแจ้งความดำเนินคดีปล่อยให้เรื่องจบ ๆ ไปแบบไม่ได้แก้ไข ทำให้ผู้ประกอบการกระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยวต่อไปเรื่อย ๆ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่อยากจะกลับมาเที่ยวประเทศไทยอีก เพราะมีความรู้สึกที่ถูกเอาเปรียบมากเกินไป ทำให้ประเทศสูญเสียรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเห็นถึงผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ ให้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2552). *เครือข่ายภาคประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2537). *รายงานโครงการสำรวจปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (ภูเก็ต)*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- เกษย์ ซอประเสริฐ. (2539). *ตำรวจท่องเที่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว: ปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิศา ชัชกุล. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2522, 4 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ*.
- ภิรมย์ บุญรอดพานิช. (2531). *ผลกระทบของปัญหาอาชญากรรมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย (ศึกษาเฉพาะกรณีความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ)*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวของไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 27 สิงหาคม 2554. เข้าถึงได้จาก <http://secretary.mots.go.th/main.phpfilename=index>.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2550). *โครงการศึกษาเพื่อการแก้ปัญหาและผลกระทบทั่วรัศมีศูนย์เหรียญ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- ศักรินทร์ ไม่น้อย. (2542). *บทบาทของกำนันและผู้ใหญ่บ้านในบริบทของการกระจายอำนาจ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Brantingham, P. J., & Brantingham, P. L. (1981). *Environmental Criminology*. California: Sage.
- Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. *American Sociological Review*, 14, 35 – 36.
- Gee, C. Y., Dexter, J. L., Choy, J., & Makens. C. (1984). *The Travel Industry Westport*. Connecticut: AVI Publishing.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed). New York: Harper & Row.

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข  
ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน  
และเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

### ตอนที่ 1

#### 1. ข้อมูลด้านภูมิหลังส่วนบุคคล

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ.....ปี

1.3 สำเร็จการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา (ป.6)

ระดับชั้นประถมศึกษา (ป.6)

ระดับชั้นมัธยมศึกษา (ม.6/ปวช./ปวส.)

ระดับชั้นปริญญาตรี

สูงกว่าระดับปริญญาตรี

1.4 ปัจจุบันนับถือศาสนา

พุทธ

คริสต์

อิสลาม

ซิกข์

อื่น ๆ.....

1.5 สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หม้าย หย่าร้าง

อื่น ๆ.....

1.6 รายได้ของท่านต่อเดือนคือ

น้อยกว่า 5,000 บาท

5,001 – 10,000 บาท

- 10,001 - 15,000 บาท       15,001 - 20,000 บาท
- 20,001 บาทขึ้นไป

1.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน (รวมผู้ตอบคำถามด้วย)

1.8 ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข  
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.....ปี

**ตอนที่ 2** ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว  
ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านผู้ประกอบการ

| ข้อความ  | น้อยที่สุด<br>(1) | น้อย<br>(2) | ปานกลาง<br>(3) | มาก<br>(4) | มากที่สุด<br>(5) |
|--|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| 1) การขายสินค้าหรือบริการเกิน<br>ราคา เช่น อัญมณี ของที่ระลึก<br>อาหาร หรือค่าที่พัก   |                   |             |                |            |                  |
| 2) การขายสินค้าหรือบริการแพง<br>กว่าคนไทย เช่น การเก็บค่าบริการ<br>หรือที่พักแตกต่างกันระหว่าง<br>ชาวต่างชาติ กับ คนไทย                              |                   |             |                |            |                  |
| 3) การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว<br>ให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือ<br>ชี้ชวนไว้   |                   |             |                |            |                  |
| 4) การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว<br>โดยขาดมาตรฐานด้านความ<br>ปลอดภัยในชีวิตหรือทรัพย์สิน<br>(เช่นการโดยสารหรือรถประจำทาง<br>โดยไม่มีอุปกรณ์ช่วยเหลือ) |                   |             |                |            |                  |
| 5) การขาดมาตรฐานด้านความ<br>สะอาดและปลอดภัยของอาหาร<br>และที่พักอาศัย  |                   |             |                |            |                  |

| ข้อความ  | น้อยที่สุด<br>(1) | น้อย<br>(2) | ปานกลาง<br>(3) | มาก<br>(4) | มากที่สุด<br>(5) |
|--|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| 6) การคิดค่าเสียหายจาก<br>นักท่องเที่ยวเกินความเป็นจริง เมื่อ<br>นักท่องเที่ยวทำให้เกิดความ<br>เสียหายต่อทรัพย์สิน |                   |             |                |            |                  |

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการป้องกันการดำเนินกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อ  
นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี  
จังหวัดชลบุรี

| ข้อความ  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(1) | เห็นด้วย<br>(2) | ไม่แน่ใจ<br>(3) | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>(4) | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(5) |
|--|------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------------------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวในด้านมาตรฐานด้านราคาของสินค้าหรือบริการด้วยสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 2) การจัดทำฐานข้อมูลของกิจการท่องเที่ยวที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ  |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 3) พัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุของตำรวจท่องเที่ยว (1155) ให้มีความทันสมัย สามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วน      |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 4) รมรงค์และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการกิจการจัดให้มีการประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนมีอุปกรณ์ป้องกันภัยแก่นักท่องเที่ยว                            |                              |                 |                 |                        |                                 |



| ข้อความ  | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) |
|--|----------------|----------|-------------|---------|---------------|
| 5) ควบคุมการจดทะเบียนบริษัทที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันมิให้บริษัทที่เคยถูกจับกุมกลับมากระทำผิดซ้ำอีก |                |          |             |         |               |
| 6) หน่วยงานรัฐเข้ามากำหนดราคากลางของสินค้าหรือบริการเพื่อเป็นข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวทราบ     |                |          |             |         |               |

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นที่มีต่อมาตรการด้านการปราบปรามกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

| ข้อความ   | เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) | เห็นด้วย (2) | ไม่แน่ใจ (3) | ไม่เห็นด้วย (4) | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) |
|---|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------------------|
| 1) จัดให้มีชุดสืบสวนเพื่อดำเนินการสืบสวนรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผู้ประกอบการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวเมื่อได้รับแจ้งเหตุ |                       |              |              |                 |                          |
| 2) จัดให้มีการบูรณาการการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด                              |                       |              |              |                 |                          |
| 3) พัฒนาระบบการสืบสวนให้มีความทันสมัยทั้งด้านบุคลากร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่  |                       |              |              |                 |                          |

| ข้อความ  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(1) | เห็นด้วย<br>(2) | ไม่แน่ใจ<br>(3) | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>(4) | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(5) |
|--|------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------------------|
| 4) กำหนดกฎหรือระเบียบให้อำนาจตำรวจท่องเที่ยวในการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีกับกิจการที่ขาดความยุติธรรม |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 5) กำหนดบทกำหนดโทษทางอาญาให้รุนแรงมากขึ้นและชัดเจนสำหรับกิจการที่ขาดความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว |                              |                 |                 |                        |                                 |

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

|                           |   |
|---------------------------|---|
| ชื่อ-สกุล                 | กวี สมนึก   |
| วัน เดือน ปีเกิด          | 27 พฤศจิกายน 2514   |
| สถานที่เกิด               | จังหวัดชลบุรี   |
| ที่อยู่ปัจจุบัน           | 10 ถนนบางแสน-อ่างศิลา<br>ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี              |
| ตำแหน่งและประวัติการทำงาน |   |
| พ.ศ. 2538 - 2541          | ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม บริษัท เอ็น.อี.ซี.<br>คอนกรีตสำเร็จรูป จำกัด |
| พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน      | ผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท เอส.พี.ที.คอนกรีต จำกัด                          |
| ประวัติการศึกษา           |   |
| พ.ศ. 2537-2540            | วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีอุตสาหกรรมก่อสร้าง)<br>สถาบันราชภัฏระยอง       |
| พ.ศ. 2542 - 2545          | วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมโยธา)<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร          |
| พ.ศ. 2552 - 2554          | รัฐศาสตรมหาบัณฑิต<br>(การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)<br>มหาวิทยาลัยบูรพา   |