



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

### แผนงานวิจัย

การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่  
(Road Travel Safety Management in Major Tourist City Chiang Mai)

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ ตะทะกระโทก และคณะ

มกราคม 2562

สัญญาเลขที่ RDG60T0035

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แผนงานวิจัย

การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่  
(Road Travel Safety Management in Major Tourist City Chiang Mai)

คณะผู้วิจัย

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ ตะกะระโทก
- นายสุรชัย ศิลาวรรณ
- นายบุญพล มีไชโย
- รองศาสตราจารย์ ดร. ภาวิณี เอี่ยมตระกูล
- รองศาสตราจารย์ ดร. วัฒนวงศ์ รัตนวราห
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พุดตาน พันธุ์เนร

สังกัด

มหาวิทยาลัยนเรศวร  
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ  
มหาวิทยาลัยนเรศวร  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ชุดโครงการ

การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่  
(Road Travel Safety Management in Major Tourist City Chiang Mai)

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช. สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### 1. บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้จัดอันดับประเทศที่มีผู้เสียชีวิตทางถนนมากที่สุดเมื่อปี 2558 พบว่าประเทศไทยมีผู้เสียชีวิตเป็นอันดับ 2 ของโลก โดยมีจำนวนผู้เสียชีวิตประมาณ 24,000 คน ส่งผลให้ผู้บริหารระดับประเทศให้ความสำคัญในการที่จะดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังเพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการส่งผลต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ปัจจุบันสถานการณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีการเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก โดยในอดีตที่ผ่านมาในช่วงปี 2554-2557 พบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวขยายตัวในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 18.9 ต่อปี และพบว่าเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่เป็นอันดับที่ 5 ที่มีจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนชาวต่างชาติมากที่สุดรองจากกรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี และสุราษฎร์ธานี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) นอกจากนี้ยังพบว่าปี 2558 มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 9 ล้านคน ทำให้มีรายได้ประมาณ 8 หมื่นกว่าล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) จากสถานการณ์นักท่องเที่ยวที่มีเป็นจำนวนมากส่งผลต่อการเดินทางปริมาณจราจรที่เพิ่มขึ้นและส่งผลทำให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุทางถนนเพิ่มขึ้น จากข้อมูลสถิติสถานการณ์ปัญหาอุบัติเหตุทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ต้นปี 2559 จนถึงปัจจุบัน (27 มิถุนายน 2559) พบว่า มีผู้เสียชีวิต 161 คน และมีผู้บาดเจ็บจำนวน 15,583 คน สูงเป็นอันดับ 3 ของประเทศ รองจากกรุงเทพมหานคร และนครราชสีมา (บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ, 2559) เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีความนิยมอยากเดินทางไปท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นจำนวนมาก จึงส่งผลถึงปัญหาที่ตามมาคือ อุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่

โดยมีตัวอย่างอุบัติเหตุทางถนนในพื้นที่ท่องเที่ยวของอำเภอป่าตอง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ส่วนใหญ่เกิดกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถึงร้อยละ 60 พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวต้องการมาท่องเที่ยวเชิงผจญภัย โดยการขับขี่รถจักรยานยนต์เอง ซึ่งนักท่องเที่ยวเองยังขาดประสบการณ์และทักษะในการขับขี่ รวมถึงไม่มีใบขับขี่ส่งผลทำให้เกิดอุบัติเหตุตามมา รวมถึงปัญหาเชิงระบบในการเช่ารถจักรยานยนต์และรถทัศนจารในพื้นที่ที่ยังขาดการแก้ไข (บุญพล มีไชโย และคณะ, 2559) จากปัญหาที่กล่าวมาจะพบว่า หากในพื้นที่ท่องเที่ยวขนาดใหญ่ในภาพรวมไม่ได้รับการแก้ไข ก็จะส่งผลต่อแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ท่องเที่ยวขนาดเล็กซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงกันการเดินทางสามารถเชื่อมต่อไปถึงกันได้

จากการดำเนินงานการศึกษาเรื่อง การยกระดับความปลอดภัยทางถนนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยมหาวิทยาลัยนครสวรรค์และคณะ (ระยะ 1 และ 2) พบว่า กรอบองค์การอนามัยโลกด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนซึ่งมีอยู่ 5 ด้าน หรือ 5 เสาหลัก สามารถนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ศึกษา

ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพในการเดินทางทางถนนในเมืองท่องเที่ยวได้ (ทวิศักดิ์ และกระโทก และคณะ, 2556, 2559) ทั้งนี้ จากข้อมูลสถานการณ์ของจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งนักท่องเที่ยวยังประสบปัญหาด้านอุบัติเหตุทางถนนอยู่ในอันดับต้นๆ ของประเทศ ดังนั้นจึงควรนำเครื่องมือที่ได้พัฒนาจากระยะ 1 และ 2 มาทดลองใช้จริงในพื้นที่ต้นแบบจังหวัดเชียงใหม่ในประเด็นต่อไปนี้

1. สถานการณ์ด้านการจัดเก็บข้อมูลและระบบฐานข้อมูลด้านอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยว
2. สถานการณ์ด้านความปลอดภัยทางถนนและการขนส่งในเส้นทางการเดินทางของนักท่องเที่ยว
3. สถานการณ์ความปลอดภัยของระบบการจัดการด้านความปลอดภัยสำหรับรถที่ศานาจรสำหรับนักท่องเที่ยว
4. นโยบายเชิงโครงสร้างในการสร้างความเข้าใจและซึ่รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยว
5. นโยบายและโครงสร้างทางด้านการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ของจังหวัดท่องเที่ยว

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ความปลอดภัยในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อพัฒนาต้นแบบแนวทางการบริหารจัดการตามกรอบ 5 เสาหลัก โดยเน้นปัญหาที่สำคัญ 5 ด้าน ที่ได้จากการค้นพบในระยะ 1 และ 2
3. เพื่อเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัย

## 2. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

### 2.1 สรุปผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome)

#### 2.1.1 ผลผลิต (output)

##### ตารางที่ 1 แสดงผลผลิต (output)

โครงการ	ผลผลิต (output)
1. การพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. โรงพยาบาลมีการปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลในเวชระเบียนที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินให้มีการเก็บข้อมูลตัวแปรนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของโรงพยาบาลทั้งหมด</li> <li>2. โรงพยาบาลมีการรายงานข้อมูลผู้บาดเจ็บทางถนนเข้าโปรแกรม E-Claim ทุกราย</li> <li>3. มีข้อเสนอแนะด้านกลไกการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการจัดเก็บข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์</li> </ol>
2. การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จุดเสี่ยงอันตรายในพื้นที่ และแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น และรายการการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนน 10 จุด</li> <li>2. ข้อมูลรายละเอียดรายการประเมินป้ายต่างๆ บนทางหลวงหมายเลข 118 เชียงใหม่-เชียงราย (ตัวอย่าง)</li> <li>3. ผลสรุปข้อมูลจากแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาจากนักท่องเที่ยว</li> <li>4. แผนที่จุดเสี่ยงอันตรายของจังหวัดเชียงใหม่</li> <li>5. รูปแบบการสื่อสารให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อทราบจุดเสี่ยง เช่น แผนที่หรือแอปพลิเคชัน</li> <li>6. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อยกระดับความปลอดภัยทางถนนในพื้นที่ท่องเที่ยวเชียงใหม่</li> </ol>
3. การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แนวทางการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติของจังหวัดเชียงใหม่ Submitted, Journal of Behavioral Science (วารสารพฤติกรรมศาสตร์): สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</li> <li>2. การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติของจังหวัดเชียงใหม่ Submitted, วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย</li> </ol>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

โครงการ	ผลผลิต (output)
4. การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ใช้เป็นข้อมูลในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ</li> <li>2. สถานประกอบการผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานรถทัศนจรและการประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารมาตรฐานรถโดยสารไม่ประจำทาง</li> <li>3. สถานประกอบการผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่ ในการจัดการที่มีคุณภาพ 3 แห่ง เพื่อบริษัทฯ หรือบริษัทรถทัศนจรนำเกณฑ์มาตรฐานไปใช้ในการยกระดับความปลอดภัยในการเดินทางของนักท่องเที่ยว</li> </ol>
5. การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อเสนอแนะรูปแบบการดูแลนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุทางถนนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว</li> </ol>

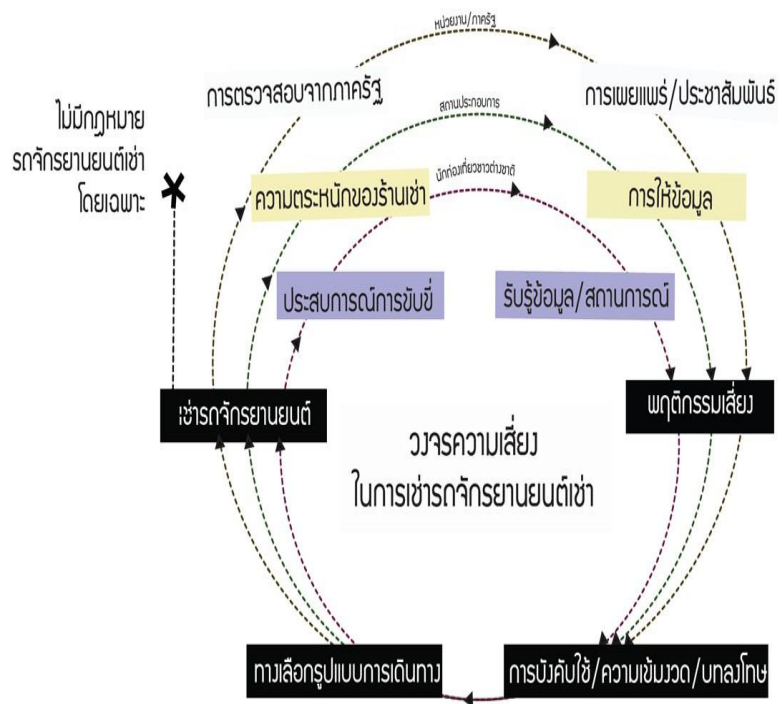
2.1.2 ผลลัพธ์ (outcome)

ตารางที่ 2 แสดงผลลัพธ์ (outcome)

โครงการ	ผลลัพธ์ (outcome)
1. การพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จังหวัดเชียงใหม่มีระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยว</li> <li>2. ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลาและมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องยั่งยืน มีความเชื่อถือได้</li> <li>3. ได้ทราบถึงสถานการณ์การบาดเจ็บ เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติและแรงงานต่างด้าวที่แท้จริงเชื่อถือได้</li> </ol>
2. การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รูปแบบแนวทางการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว นวัตกรรมรูปแบบการประเมิน ในเรื่องของการเลือกใช้เส้นทางในการท่องเที่ยว</li> <li>2. การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยงานทาง เพื่อให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น</li> </ol>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

โครงการ	ผลลัพธ์ (outcome)
	3. เป็นพื้นที่ต้นแบบในการลดจำนวนสถิติอุบัติเหตุในพื้นที่ท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่
3. การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	1. ทราบสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ 2. ทราบถึงวัฏจักรของความเสี่ยงในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



3. ทราบถึงความพร้อมและอุปสรรคของสถานประกอบการในการดำเนินงานเพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
4. ทราบถึงช่องว่างในการบริหารจัดการของภาครัฐในการดำเนินงานเพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
5. ข้อเสนอของข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



## ตารางที่ 2 (ต่อ)

โครงการ	ผลลัพธ์ (outcome)
4. การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่	1. ภาคการท่องเที่ยวมีสถานประกอบการต้นแบบในการบริหารจัดการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะส่งผลให้สถิติการเกิดอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวลดลง และส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
5. การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	1. ในอนาคตนักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในระบบบริการสุขภาพมากขึ้น

## 3. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัย

## 3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

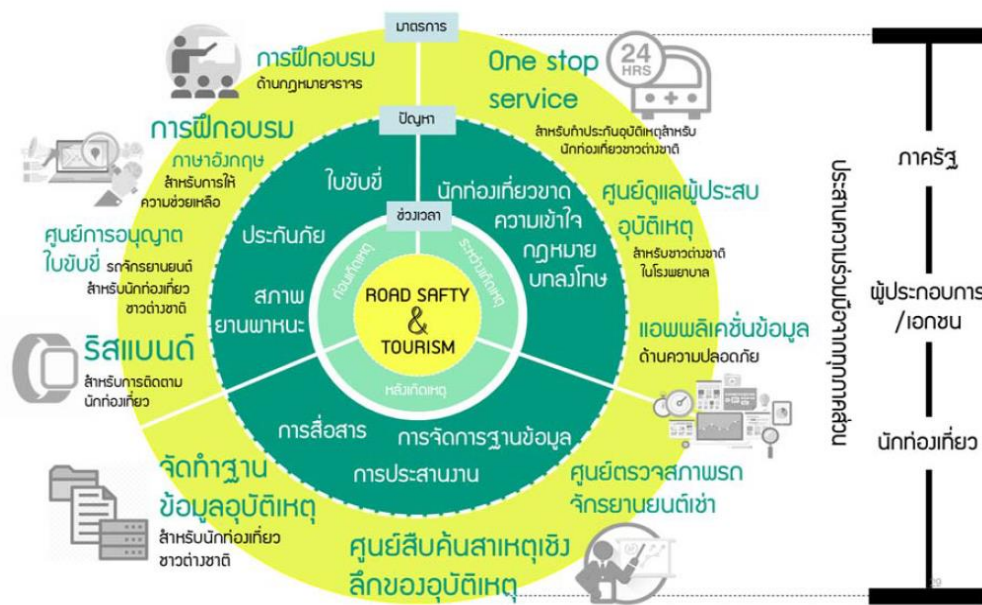
1) ควรมีการทบทวนกฎหมาย พระราชบัญญัติรถยนต์ มาตรา 4 ในส่วนของนิยามรถยนต์บริหารให้เข้าให้ครอบคลุมไปถึงรถจักรยานยนต์ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ภาครัฐเข้าไปมีส่วนในการกำกับ ดูแล ควบคุม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับผู้เช่า รวมถึงการกำกับ ดูแล เรื่องความปลอดภัยของยานพาหนะ การตรวจสอบสภาพรถ ซึ่งอาจต้องมีการตรวจสอบสภาพมากกว่ารถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันการเอาผิดเอาเปรียบผู้เช่าโดยสถานประกอบการในด้านของการเรียกเก็บค่าซ่อมบำรุง กรณีเกิดอุบัติเหตุตลอดจนกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนกรณีการให้เช่ารถโดยปราศจากใบอนุญาตขับรถ นอกจากนี้ควรกำหนดให้บริษัทที่มีการซื้อประกันอุบัติเหตุเฉพาะรถจักรยานยนต์เช่าที่แยกออกต่างหากจาก พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยอาจเรียกเก็บจากผู้เช่าเป็นรายครั้งก็ได้

2) ภาครัฐร่วมกับบริษัทประกันควรมีการกำหนดให้มีการจัดทำประกันเฉพาะนักท่องเที่ยวเมื่อเข้ามาในประเทศที่ครอบคลุมความเสียหายด้านทรัพย์สิน การดูแลรักษาพยาบาล ที่นอกเหนือไปจากประกันการเดินทางของนักท่องเที่ยว เนื่องจากยังมีถึงกว่าร้อยละ 40 ที่ไม่ได้มีการจัดทำประกันและส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล

3) ภาคนโยบายควรมีความชัดเจนในเรื่องของการขับขีรถจักรยานยนต์โดยไม่มีใบอนุญาตขับรถ โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเป็นการชั่วคราวระยะสั้น โดยคำนึงถึงทั้งข้อจำกัดในการเดินทางในเมืองท่องเที่ยว ความไม่พร้อมของระบบขนส่งสาธารณะในต่างจังหวัด การขาดการควบคุมด้านราคาค่าโดยสารที่เป็นธรรม ที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีทั้งกระจุกตัวหรือกระจายอยู่ห่างกัน ทำให้ต้องมาเดินทางต่อรถหลายครั้งในระยะสั้นๆ ปัญหาในด้านของนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ไม่มีใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ในประเทศของตนแต่ต้องการเช่ารถจักรยานยนต์ในการขับขีเพื่อการท่องเที่ยว

4) โดยโครงการที่ 4 ได้จัดทำข้อเสนอแนะทางเลือกโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถจะเช่ารถจักรยานยนต์ขับขี่ได้เป็นการชั่วคราวภายในพื้นที่หรือเส้นทางบางเส้นทางที่ อนุญาตให้ขับขี่รถจักรยานยนต์เช่าได้ดังแสดงในภาพที่ 3.4 ข้อเสนอนี้อาจเป็นทางเลือกในช่วงเปลี่ยนผ่าน ก่อนที่จังหวัดท่องเที่ยวจะได้มีการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ดีขึ้นมา โดยไม่เน้นมาตรการด้านบังคับใช้ กฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว

5) โดยข้อเสนอเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันกับระบบรหัสแบนด์ให้กับผู้ขับขี่ได้สวมใส่ที่รวบรวม ทั้งระบบข้อมูลคนขับ ระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบประกัน ระบบแจ้ง ตำแหน่งกรณีเกิดเหตุ ประวัติยานพาหนะและการตรวจสอบสภาพ รวมไปถึงในทีเดียวกัน



ภาพที่ 2 การพัฒนาแอปพลิเคชันกับระบบรหัสแบนด์

รายละเอียดของเทคโนโลยีจะอยู่ในข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยและพัฒนาต่อไป

สำหรับเรื่องข้อมูลอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปขยายผลในระดับประเทศดังนี้

1. จังหวัดที่ถูกกำหนดเป็นจังหวัดท่องเที่ยว ควรมีการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าว
2. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรมีการหารือและขอความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุข ให้มีการบันทึกข้อมูลนักท่องเที่ยว ทุกโรงพยาบาล
3. บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโปรแกรม E-Claim ควรพัฒนาต่อไปให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และแต่ละจังหวัดสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

4. กระทรวงสาธารณสุขควรกำหนดเป็นนโยบายให้ทุกโรงพยาบาลจัดเก็บข้อมูลระบุตัวแปรนักท่องเที่ยว

5. โปรแกรม Injury Surveillance ควรมีการปรับปรุงโปรแกรม ให้มีตัวแปรนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มเติม เนื่องจากโรงพยาบาลใช้แบบบันทึกข้อมูล ของ Injury Surveillance อยู่แล้ว

### 3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการท่องเที่ยวทางถนนที่ปลอดภัยสำหรับจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

1) ในภาพรวมควรเพิ่มหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเข้าเป็นคณะกรรมการในศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนของจังหวัด และควรมีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะด้านความปลอดภัยของรถจักรยานยนต์เช่าและรถทัศนจรเพื่อบูรณาการการทำงานในประเด็นทั้งสองเรื่องอย่างเป็นระบบ

2) มีการพัฒนาระบบรายงานอุบัติเหตุของจังหวัดที่ครอบคลุมและสามารถแจกแจงกลุ่มคนในพื้นที่กับนักท่องเที่ยวออกจากกันได้ เพื่อจะได้กำหนดมาตรการการป้องกันและลดอุบัติเหตุให้สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3) ควรมีการจัดทำแผนที่ความเสี่ยงในเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อเป็นการให้ข้อมูลความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความหลากหลายทางภาษา

4) ควรส่งเสริมให้เกิดการให้บริการรถทัศนจรที่มีคุณภาพและปลอดภัยในจังหวัด

5) มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดตลอดทั้งปี โดยเฉพาะปัจจัยเสี่ยง เมาแล้วขับ ขับรถเร็ว ไม่สวมหมวกนิรภัย

6) ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลความปลอดภัย กฎหมายจราจร แก่นักท่องเที่ยวอย่างครอบคลุมรอบด้านและในหลายภาษาเพื่อลดพฤติกรรมเสี่ยง

7) ควรดึงบทบาทของภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนในการส่งเสริมความปลอดภัยทางถนนในจังหวัด

เมื่อพิจารณาทั้งในส่วนของการให้บริการของหน่วยบริการทางการแพทย์ และความต้องการของนักท่องเที่ยว จึงมีข้อเสนอแนวทางในการให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

- จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเต็มใจจ่ายเบี้ยประกันมูลค่า 400 บาทต่อครั้ง ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผ่านมาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เคยทำการคำนวณเบี้ยประกันสำหรับนักท่องเที่ยวไว้แล้วคือ 300 บาทต่อครั้ง โดยอาจจะเป็นการแต่ทั้งนี้ถ้าจะทำประกันภาคบังคับจะต้องคำนึงถึงรายรับที่อาจจะเสียไปจากการท่องเที่ยวที่อาจจะลดลง ด้วยจากการสำรวจพบว่าแม้จะเน้นเรื่องความต้องการทำประกันการเดินทางอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น แต่ถ้ารัฐเป็นหน่วยงานดำเนินการทำให้เกิดความต้องการในการทำประกันภาคบังคับมากขึ้น

ภาษายังเป็นเรื่องที่สำคัญอยู่มาก ซึ่งในจังหวัดท่องเที่ยวต่างจังหวัดเชียงใหม่มีนักท่องเที่ยวที่มาจากหลายประเทศ ซึ่งหมายถึงหลายภาษาด้วย ด้วยความจำกัดของบุคลากรทางการแพทย์ การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการแปลภาษาแบบ real time เป็นทางเลือกหนึ่งที่น่าจะนำมาพิจารณา การพัฒนาระบบ E-translator และการศึกษาความเป็นไปได้ของการนำระบบนี้ไปใช้ในศูนย์รับแจ้งเหตุ และการให้บริการในห้องฉุกเฉิน ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่สามารถแปลภาษาได้ในราคาที่ไม่แพงมากนัก ซึ่งควรเป็นเทคโนโลยีที่ศูนย์รับแจ้งเหตุเว็บบอร์ดสามารถนำมาใช้เพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเหตุและการให้บริการในโรงพยาบาลมีความสะดวก รวดเร็ว และป้องกันปัญหาการไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

- ควรเร่งประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านหมายเลข 1669 หรือ application เพื่อให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติรู้จักหมายเลข 1669 หรือ application EMS 1669 จากการสัมภาษณ์พบว่าแหล่งข้อมูลที่สำคัญคือเว็บไซต์ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวใช้ในการหาข้อมูลในการมาเที่ยวเชียงใหม่มากที่สุด การศึกษาครั้งนี้จึงเสนอให้เร่งการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในรูปแบบที่มีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย

- เพื่อป้องกันปัญหาการค้างชำระและการอำนวยความสะดวกในเรื่องการรักษาพยาบาลที่ประกอบไปด้วยผู้ป่วยฉุกเฉิน และไม่ฉุกเฉินชาวต่างประเทศ โรงพยาบาลอาจจะพิจารณาการจัดตั้งหน่วยประกันสุขภาพต่างประเทศ ดังเช่นอำเภอป่าตองจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการให้มีศูนย์นี้เป็นอย่างมาก และในประเทศไทยก็มีตัวอย่างในกรณีของโรงพยาบาลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

- การพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินในพื้นที่ห่างไกลหรือพื้นที่เฉพาะที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่อยู่ในชุมชน ยังเป็นเรื่องที่เป็นความท้าทายของระบบการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ทางเลือกในการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานในพื้นที่เช่นมูลนิธิเป็นทางเลือกหนึ่งที่เป็นไปได้ หรืออีกแนวทางคือการอบรมให้กับผู้เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเสี่ยงในการเกิดเหตุ

### 3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อ

จากข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยในโครงการย่อยทั้ง 5 โครงการ พบว่าแนวทางที่สำคัญซึ่งจะสามารถสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาตินอกจากการผลักดันเชิงนโยบายการดำเนินการในทางปฏิบัติอย่างจริงจังแล้ว การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้บนแพลตฟอร์มแบบออนไลน์ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้เพื่อการวางแผนท่องเที่ยวว่าจะเกิดประโยชน์และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ Thailand 4.0 ของประเทศ และ Smart City ของจังหวัดเชียงใหม่

โดยข้อเสนอด้านเทคโนโลยีเป็นการนำประเด็นข้อจำกัดและข้อเสนอแนะจากทั้ง 5 โครงการมาสร้างเป็นแพลตฟอร์มด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางถนน SafeTripApp

โดยในตัว แอปพลิเคชัน จะมีทั้งในส่วนของการจัดการรถจักรยานยนต์เช่า การจัดการเรื่องการให้ใบอนุญาตชั่วคราว E-permit มีระบบการเรียนรู้ทักษะการขับขี่และกฎหมายจราจรแบบสั้นๆ ด้วยวิดีโอ ในภาษาต่างๆ E-train ระบบประเมินเพื่อให้ดาวสำหรับบริการรถทัศนจรและระบบสื่บค้น 5-Star Service ระบบการทำประกันอิเล็กทรอนิกส์ E-Insure ระบบการเรียกรถยนต์ใหม่ทดแทนอิเล็กทรอนิกส์ E-Claim ระบบช่วยแปลภาษา E-Translator และระบบระบุพิกัดและเรียกบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุ E-Call และพัฒนาระบบการขับขี่ปลอดภัย Smart Drive ระบบนำทางปลอดภัย Safe Route



ภาพที่ 3 SafeTripApp

ทั้งนี้โดย แอปพลิเคชัน ควรมีการพัฒนา ร่วมกับทางจังหวัดเชียงใหม่ และร่วมกับบริษัทพัฒนาเมือง ภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถใช้งานได้ต่อไปและนำไปใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด

#### 4. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

##### ตารางที่ 3 การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

โครงการ	การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
<p>การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>1. การประชุมท้องถิ่นเพื่อสร้างเครือข่ายและหารือกับทางหน่วยงานภาครัฐครั้งที่ 1 วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 เพื่อหาแนวทางการยกระดับความปลอดภัยทางถนนของรถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</p> <p><u>ประเด็นในที่ประชุม</u> การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ดำเนินการดูแลนักท่องเที่ยวหลังเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาของความปลอดภัยในการอนุญาตการใช้จักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยว</p> <p>2. การประชุมท้องถิ่นเพื่อสร้างเครือข่ายและหารือกับทางหน่วยงานภาครัฐครั้งที่ 2 วันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2560 เพื่อยกระดับความปลอดภัยทางถนนของรถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</p> <p><u>ประเด็นในที่ประชุม</u> การจัดการฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ซับซ้อน</p> <p>3. การประชุมท้องถิ่นเพื่อสร้างเครือข่ายและหารือกับทางหน่วยงานภาครัฐครั้งที่ 3 วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2561 เพื่อยกระดับความปลอดภัยทางถนนของรถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</p> <p><u>ประเด็นในที่ประชุม</u> มาตรการในการยกระดับความปลอดภัยทางถนนของรถจักรยานยนต์เช่าและแนวทางการนำไปสู่การวางแผนเพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางถนนของรถจักรยานยนต์เช่า</p>

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

โครงการ	การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่	1. มีกระบวนการในการประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบของสถานประกอบการในรูปแบบการให้ดาว โดยการประเมินของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งวิธีการดังกล่าวสามารถสะท้อนคุณภาพการให้บริการได้
การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	1. จะนำผลการศึกษาไปนำเสนองานทางวิชาการหรือเผยแพร่ในวารสารในอนาคต 2. นำผลการศึกษาไปร่วมอภิปรายกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน เช่นในเรื่อง “การพัฒนารูปแบบเพื่อเพิ่มคุณภาพและการเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เหมาะสมในพื้นที่พิเศษและพื้นที่รอยต่อระหว่างประเทศ”

## บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวเป็นกลจักรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ในขณะที่เชียงใหม่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมทั้งสำหรับคนไทยและชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตามสภาพภูมิประเทศที่เป็นเขาและการกระจายตัวของแหล่งท่องเที่ยวส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนน รวมไปถึงการดูแลช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมเพื่อให้เชียงใหม่เป็นเมืองที่ปลอดภัยในการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยวใน 5 ด้านคือ การจัดการข้อมูลอุบัติเหตุ การสร้างถนนที่ปลอดภัย การจัดการรถจักรยานยนต์เช่าที่ปลอดภัยและสอดคล้องกับบริบทการเดินทางของจังหวัด การจัดการรถทัศนาจรที่มีคุณภาพ และการจัดการหลังเกิดอุบัติเหตุที่มีคุณภาพ

จากการศึกษาพบว่ารูปแบบการจกเก็บข้อมูลอุบัติเหตุในปัจจุบันไม่สามารถจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวออกมาได้ แต่จากการทำการทดลองร่วมกับโรงพยาบาล 41 แห่งสามารถพัฒนาต้นแบบการจกเก็บข้อมูลอุบัติเหตุที่สามารถจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติออกมาได้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในระดับประเทศต่อไป ในด้านของถนนพบว่าปัญหาหลักของนักท่องเที่ยวในการเดินทางคือความไม่ชำนาญเส้นทางเนื่องจากเป็นคนนอกพื้นที่ และการขาดป้ายจราจรที่เพียงพอและสามารถเข้าใจได้ โดยเฉพาะกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก จึงได้มีการพัฒนาแนวทางในการให้ข้อมูลความปลอดภัยเส้นทางด้วยรูปแบบใหม่ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ข้อจำกัดของระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่ทำให้นักท่องเที่ยวต้องแสวงหาทางเลือกในการเดินทางด้วยการเช่ารถจักรยานยนต์ในการขับขี่ท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่อยู่อย่างกระจัดกระจาย และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในกลุ่มที่ไม่เคยขับขีรถจักรยานยนต์มาก่อน การศึกษาได้เสนอทางเลือกในการเพิ่มความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่การจำกัดสิทธิในการเดินทางอันเนื่องมาจากข้อจำกัดของระบบขนส่งสาธารณะที่มีอยู่ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถทัศนาจรด้วยระบบการให้ดาวที่ให้ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการและทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงการให้บริการที่มีคุณภาพได้ง่ายขึ้น การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวทำประกันจะทำให้การดูแลหลังเกิดอุบัติเหตุมีความสะดวกมากขึ้น ลดภาระค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงทั้งกับตัวเอง และโรงพยาบาล



## Abstract

Tourism is the main driving force for Thai economy. Chiang Mai is the major tourism's destination for both Thai and Foreigners. However, due to its difficult mountainous terrain and its distribution of tourists' attractions, Chiang Mai is prone to road accident and provide difficulty for post-care service. This requires a study on how to improve travel safety in Chiang Mai on 5 topics, i.e., Accident Data Management, Safe Roads, Safe Rental Motorcycle, Quality Charter-bus Service, and Quality Post-Care Service.

The study found that the current accident data record could not identify tourists but after the study the experimental procedure on 41 hospitals to identify tourists is found and can be developed into other provinces around the country. Unfamiliarity of roads and insufficient and understandable traffic signs are the main causes of accident for tourists. A new approach to improve both causes is proposed by the project. Lacking accessible and affordable public transport is the main reason for tourists to adopt an alternative mode of transportation, i.e., rental motorcycle to access many distributed tourists' destinations, but also very unsafe especially novice riders. With this limitation in mind, the new proposal to adopt a safer rental motorcycle management system is designed and presented. Five-star rating for quality charter-bus service is being proposed as it creates more participation from both service provider and customer. It is also easily accessible by tourists which will provide competition to the industry to offer a better and safe service. Travel insurance scheme can be implemented to offer better post-care service and less burden to both tourists and hospitals.

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ณ
สารบัญภาพ	ด
สารบัญตาราง	ท
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของแผนงาน	3
1.3 กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1.6.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
1.6.2 สถิติการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2554-2558	7
1.6.3 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 2 การดำเนินการและผลการวิจัย</b>	<b>33</b>
2.1 การดำเนินการและผลการวิจัย	33
2.1.1 โครงการย่อยที่ 1 : การพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	33
2.1.2 การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	39
2.1.3 การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	43
2.1.4 การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.1.5 การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่	55
2.2 สรุปผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome)	60
2.2.1 ผลผลิต (output)	60
2.2.2 ผลลัพธ์ (outcome)	62
2.3 การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ (ถ้ามี)	64
2.4 สรุปผลในภาพรวม	66
2.4.1 การจัดการข้อมูล	67
2.4.2 การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัย	67
2.4.3 การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่า	68
2.4.4 การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง	68
2.4.5 การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุ	69
<b>บทที่ 3 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ</b>	<b>70</b>
3.1 สรุปผลการวิจัย	70
3.1.1 เสาหลักที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ	70
3.1.2 เสาหลักที่ 2 ด้านถนนและการสัญจรที่ปลอดภัย	71
3.1.3 เสาหลักที่ 3 ด้านยานพาหนะที่ปลอดภัย	72
3.1.4 เสาหลักที่ 4 ด้านผู้ใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัย	73
3.1.5 เสาหลักที่ 5 ด้านการดูแลหลังเกิดเหตุ	75
3.2 ข้อเสนอแนะ	76
3.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	76
3.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการท่องเที่ยวทางถนนที่ปลอดภัย สำหรับจังหวัดเชียงใหม่	78
3.2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อ	79
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>81</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>82</b>
<b>ก. สรุปการประชุมการจัดสัมมนาแนะนำโครงการฯ</b>	<b>83</b>

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
1.2 กรอบ 5 เสาหลักตามองค์การสหประชาชาติ	5
1.3 การพัฒนางานวิจัยตามกรอบ 5 เสาหลักของทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน	9
1.4 กรอบการทำงานของ 4 โครงการย่อย	10
1.5 ตัวอย่างเคสการสืบสวนอุบัติเหตุบนเส้นทาง 304	11
1.6 ตำแหน่งจุดอันตรายบนทางหลวงทั่วประเทศ	12
1.7 ผังแสดงการประเมินและวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	13
1.8 ผังผังเหตุการณ์ (โซ่อุปทานการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว) สรุปรวมทั้งหมด 10 กรณีศึกษา	16
1.9 ผังผังบุคคลที่เกี่ยวข้อง (โซ่อุปทานการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว) สรุปรวม ทั้งหมด 10 กรณีศึกษา	17
1.10 กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัย (ระยะ 2)	19
1.11 การไหลเวียนข้อมูลหรือวิธีการส่งต่อข้อมูลในระบบ E-Claim	21
1.12 แผนที่จุดเสี่ยงจุดอันตราย อ.ปาย	23
1.13 กรอบแนวทางการดำเนินงาน	30
1.14 ขั้นตอนการดำเนินงาน	32
<b>บทที่ 2 การดำเนินการและผลการวิจัย</b>	<b>33</b>
2.1 แบบบันทึกข้อมูลการเฝ้าระวังการบาดเจ็บ ของ Injury Surveillance ที่ใช้ใน รพ.รัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 24 แห่ง	36
2.2 แบบบันทึกข้อมูลที่ใช้ในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลต่างๆ ที่มี การปรับใช้ในโรงพยาบาลมหาราช จังหวัดเชียงใหม่	36
2.3 แสดงแบบบันทึกข้อมูลผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนที่ ให้ทุกโรงพยาบาลใช้ประกอบการปฏิบัติงาน	37
2.4 แสดงให้เห็นความตั้งใจของโรงพยาบาลมหาราช เชียงใหม่ ในการทำตาราง เพิ่มตัวแปร นักท่องเที่ยวในแบบเก็บข้อมูลที่ใช้ในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน	37
2.5 แนวทางเครื่องมืองานวิจัยที่นำไปสู่การวิเคราะห์	40
2.6 แผนที่จุดเสี่ยงอันตราย จังหวัดเชียงใหม่	40

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า	
2.7	ตำแหน่งในการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนนจังหวัดเชียงใหม่	41
2.8	แสดงตำแหน่งจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของเส้นทางตัวอย่าง	42
2.9	การเก็บข้อมูลเชิงลึกในการศึกษา	45
2.10	สรุปสภาพปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเช่ารถจักรยานยนต์เพื่อเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	46
2.11	ข้อเสนอแนะมาตรการในการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	47
2.12	ข้อเสนอแนะมาตรการในการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	48
2.13	ผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 3	51
2.14	สรุปผลในภาพรวม (กรอบแนวคิดของการวิจัย)	66
<b>บทที่ 3 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ</b>		<b>70</b>
3.1	โครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐสำหรับการเก็บข้อมูล	70
3.2	สรุปสภาพปัญหาของความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์	73
3.3	บทสรุปแนวทางในการยกระดับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการเช่ารถจักรยานยนต์	74
3.4	การพัฒนาแอปพลิเคชันกับระบบริสต์แบนด์	77
3.5	SafeTripApp	80

## สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 อัตรการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2554-2558 (ต่อแสนประชากร)	7
1.2 สถิติการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลของจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2559-2560	8
1.3 ข้อมูลผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ปี 2559 (แยกรายอำเภอ)	8
1.4 แสดงกรณีศึกษาจุดเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุบนถนนทางหลวงหมายเลข 304	11
1.5 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยใช้วิธีการสืบสวนอุบัติเหตุ	14
<b>บทที่ 2 การดำเนินการและผลการวิจัย</b>	<b>33</b>
2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
2.2 จำนวน ร้อยละ ของความครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ของการลงข้อมูล การบาดเจ็บทางถนนของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติและแรงงานต่างด้าว จากเวพระเบียน เข้าโปรแกรม E-Claim จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา หลังจากลงมาตรการ จำนวน 270 ราย	38
2.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานวิจัย	43
2.4 ร้อยละของน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบ	52
2.5 ค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดและการให้คะแนนประเมินคุณภาพของรถทัศนจร	53
2.6 การคัดแยกออกเป็น 5 สีตามระดับความรุนแรงของผู้ป่วยฉุกเฉิน..	56
2.7 ความต้องการบริการแพทย์ฉุกเฉิน	57
2.8 ความต้องการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินจำแนกตามกลุ่มประเทศที่เดินทาง มาจังหวัดเชียงใหม่	59
2.9 ความเต็มใจจ่ายค่าประกันการเดินทาง	60
2.10 แสดงผลผลิต (output)	60
2.11 แสดงผลลัพธ์ (outcome)	62
2.12 การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	64

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในการดำเนินงานการจัดการปัญหาอุบัติเหตุทางถนนขององค์การสหประชาชาติ ได้กำหนดเสาหลักในการบริหารจัดการไว้ 5 ประเด็นได้แก่ เสาหลักที่ 1 การสร้างความสามารถในการบริหารจัดการความปลอดภัยทางถนน (Road Safety Management) เสาหลักที่ 2 ถนนและการสัญจรอย่างปลอดภัย (Safer Roads and Mobility) เสาหลักที่ 3 ยานพาหนะที่ปลอดภัย (Safer Vehicles) เสาหลักที่ 4 ผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัย (Safer Road Users) และเสาหลักที่ 5 การตอบสนองหลังการเกิดอุบัติเหตุ (Post-Crash Response) ซึ่งถือได้ว่าเป็นแนวทางที่ใช้กันทั่วโลก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มมีการนำแนวทาง 5 เสาหลักมาพัฒนาให้เหมาะสมตามบริบทของประเทศระยะหนึ่งแล้ว จึงเกิดเป็นกระบวนการในการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาที่ต้องการลดสถิติอุบัติเหตุและจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน

จากข้อมูลสถานการณ์ขององค์การอนามัยโลก (WHO) ได้จัดอันดับประเทศที่มีผู้เสียชีวิตทางถนนมากที่สุดเมื่อปี 2558 พบว่า ประเทศไทยมีผู้เสียชีวิตเป็นอันดับ 2 ของโลก โดยมีจำนวนผู้เสียชีวิตประมาณ 24,000 คน ส่งผลให้ผู้บริหารระดับประเทศให้ความสำคัญในการที่จะดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังเพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการส่งผลการท่องเที่ยวของประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว จึงได้เน้นการวิจัยไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวที่เป็นจุดเด่นและเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้ได้มีแนวทางในการบริหารจัดการในพื้นที่

ปัจจุบันสถานการณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีการเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก โดยในอดีตที่ผ่านมาในช่วงปี 2554-2557 พบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวขยายตัวในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 18.9 ต่อปี และพบว่า เชียงใหม่เป็นจังหวัดที่เป็นอันดับที่ 5 ที่มีจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนชาวต่างชาติมากที่สุดรองจากกรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี และสุราษฎร์ธานี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) นอกจากนี้ยังพบว่าปี 2558 มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 9 ล้านคน ทำให้มีรายได้ประมาณ 8 หมื่นกว่าล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) จากสถานการณ์นักท่องเที่ยวข้างต้นทำให้เกิดปัญหาอุบัติเหตุทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่ตั้งแต่ต้นปี 2559 จนถึงปัจจุบัน (27 มิถุนายน 2559) มีผู้เสียชีวิต 161 คน และมีผู้บาดเจ็บจำนวน 15,583 คน สูงเป็นอันดับ 3 ของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร และนครราชสีมา (บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ, 2559) และเนื่องด้วยจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความนิยมอยากเดินทางไปท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นจำนวนมาก จึงส่งผลถึงปัญหาที่ตามมาคือ อุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่

โดยมีตัวอย่างอุบัติเหตุทางถนนในพื้นที่ท่องเที่ยวของอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ส่วนใหญ่เกิดกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถึงร้อยละ 60 พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวต้องการมาท่องเที่ยวเชิงผจญภัย โดยการขับซักรีดจักรยานยนต์เอง ซึ่งนักท่องเที่ยวเองยังขาดประสบการณ์และทักษะในการขับซักรีด รวมถึงไม่มีใบขับซักรีดส่งผลทำให้เกิดอุบัติเหตุตามมา รวมถึงปัญหาเชิงระบบในการเช่ารถจักรยานยนต์และรถทัศนจรในพื้นที่ที่ยังขาดการแก้ไข (บุญพล มีไชโยและคณะ, 2559) จากปัญหาที่กล่าวมาจะพบว่า หากในพื้นที่ท่องเที่ยวขนาดใหญ่ในภาพรวมไม่ได้รับการแก้ไข ก็จะส่งผลต่อแนวทางในการดำเนินการแก้ไข ปัญหาในพื้นที่ท่องเที่ยวขนาดเล็กซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงกันการเดินทางสามารถเชื่อมต่อไปถึงกันได้

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จากการดำเนินงานการศึกษาเรื่อง การยกระดับความปลอดภัยทางถนนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยมหาวิทยาลัยนเรศวรและคณะ (ระยะ 1 และ 2) ได้แก่ ระยะที่ 1 พ.ศ. 2555 การยกระดับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากล โดยแบ่งเป็นโครงการย่อย ประกอบด้วย

1. โครงการพัฒนาแผนที่ระบุจุดอันตรายเพื่อการท่องเที่ยวทางถนนที่ปลอดภัย
2. การยกระดับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากลด้วยการศึกษาด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจ
3. โครงการศึกษาระบบที่เอื้อต่อความปลอดภัยเพื่อการท่องเที่ยวทางถนนอย่างยั่งยืน
4. โครงการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการช่วยเหลือและดูแลรักษานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบเส้นทางเสี่ยงที่สามารถระบุจุดอันตรายในการเดินทางได้ รวมถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่นิยมเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย อีกทั้งยังทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการช่วยเหลือ ประกันอุบัติเหตุ และการฟ้องร้องเมื่อเป็นคดีเมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาประสบอุบัติเหตุในประเทศไทย รวมถึงกระบวนการขั้นตอนในการช่วยเหลือให้นักท่องเที่ยวและระบบฐานข้อมูลที่สามารถรองรับข้อมูลอุบัติเหตุที่เกิดกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้

ระยะที่ 2 พ.ศ. 2557 การยกระดับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากล (ระยะ 2) โดยแบ่งเป็นโครงการย่อย ประกอบด้วย

1. การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการเฝ้าระวังผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากอุบัติเหตุทางถนน
2. การศึกษาจัดทำแผนเชิงบูรณาการเพื่อการสัญจรที่ปลอดภัยในพื้นที่ท่องเที่ยวต้นแบบอย่างมีส่วนร่วมโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน
3. การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
4. การยกระดับความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
5. การจัดสรรกำลังคนทางสุขภาพเพื่อการดูแลนักท่องเที่ยว



จากผลการศึกษาทำให้เกิดระบบการจัดเก็บข้อมูลการเฝ้าระวังผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติจากอุบัติเหตุทางถนนซึ่งรวบรวมจากฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ รวมถึงพฤติกรรมในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติและการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่สามารถนำไปสู่เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารให้กับนักท่องเที่ยวในการระมัดระวังในการขับขี่ยานพาหนะในประเทศไทยและเกณฑ์มาตรฐานในการเลือกใช้รถทัศนจรเพื่อการท่องเที่ยว รวมถึงการจัดสรรกำลังคนทางด้านความปลอดภัยเพื่อการดูแลนักท่องเที่ยวเมื่อประสบอุบัติเหตุสุดท้ายมีตัวอย่างแนวทางการจัดทำแผนเชิงบูรณาการเพื่อการสำรวจที่ปลอดภัยในพื้นที่ท่องเที่ยวต้นแบบอย่างมีส่วนร่วมโดยประชาชนในพื้นที่เป็นผู้กำหนดให้ตรงตามบริบทในพื้นที่นั้นๆ

สรุปรวมจากการศึกษาทั้ง 2 ระยะที่ผ่านมาพบว่า กรอบองค์การอนามัยโลกด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนซึ่งมีอยู่ 5 ด้าน หรือ 5 เสาหลัก สามารถนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ศึกษา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพในการเดินทางทางถนนในเมืองท่องเที่ยวได้ (ทวิศักดิ์ ตะกระโทกและคณะ, 2556, 2559) ทั้งนี้ในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ จากการดำเนินงานมาทั้ง 2 ระยะนั้นจึงมุ่งเป้าไปที่เมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่คือจังหวัดเชียงใหม่ จากข้อมูลสถานการณ์ของจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องอีกทั้งนักท่องเที่ยวยังประสบปัญหาด้านอุบัติเหตุทางถนนอยู่ในอันดับต้นๆ ของประเทศ

จากการดำเนินงานใน 2 ระยะที่ผ่านมา ทำให้เกิดการนำเครื่องมือที่ได้พัฒนาจากระยะ 1 และ 2 มาทดลองใช้จริงในพื้นที่ต้นแบบจังหวัดเชียงใหม่ในการวิจัย 2560 ภายใต้ชื่อแผนงาน การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่โดยแยกเป็นประเด็นตาม 5 โครงการย่อย ดังต่อไปนี้

1. โครงการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
2. การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
3. การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
4. การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่
5. การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

## 1.2 วัตถุประสงค์ของแผนงาน

- 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ความปลอดภัยในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อพัฒนาต้นแบบแนวทางการบริหารจัดการตามกรอบ 5 เสาหลัก โดยเน้นปัญหาที่สำคัญ 5 ด้าน ที่ได้จากการค้นพบในระยะ 1 และ 2
- 3) เพื่อเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่

### 1.3 กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กร ร่วมกันทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

ความปลอดภัย หมายถึง สภาวะการปราศจากภัยหรือการพินภัย และรวมถึงปราศจากอันตราย การบาดเจ็บ การเสี่ยงภัย และการสูญเสียชีวิต

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องที่อันเป็นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องที่อื่นเพื่อการท่องเที่ยวเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้โดยถูกกฎหมาย

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) กระทรวงการท่องเที่ยวมีแนวทางในการพัฒนาเมืองต้นแบบด้านการจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางบกในระดับจังหวัด
- 2) คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ดีขึ้น

## 1.6 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1.6.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 1) กรอบ 5 เสาหลักตามองค์การสหประชาชาติ

ในการศึกษานี้ได้นำแนวทางของ 5 เสาหลักตามองค์การสหประชาชาติได้เสนอแนะให้แต่ละประเทศนำไปประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดในการวางแผนให้สอดคล้องกับปัจจัยหลัก 3 ด้านคือ คน ถนน และยานพาหนะ อันเป็นสาเหตุของความไม่ปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งนี้ยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สำคัญในอันดับแรกของ 5 แนวทางหลัก หรือ 5 เสาหลักขององค์การสหประชาชาติ ดังแสดงในภาพที่ 1.2

กรอบระดับชาติ				
เสาหลักที่ ๑ การบริหารจัดการ ความปลอดภัยทาง ถนน	เสาหลักที่ ๒ ถนนและการ สัญจรอย่าง ปลอดภัย	เสาหลักที่ ๓ ยานพาหนะ ปลอดภัย	เสาหลักที่ ๔ ผู้ใช้รถใช้ถนน อย่างปลอดภัย	เสาหลักที่ ๕ การตอบสนองหลัง เกิดอุบัติเหตุ

ภาพที่ 1.2 กรอบ 5 เสาหลักตามองค์การสหประชาชาติ

## เสาหลักที่ 1 การสร้างความสามารถในการบริหารจัดการความปลอดภัยทางถนน (Road Safety Management)

ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือของภาคีเครือข่ายจากทุกภาคส่วนและกำหนดหน่วยงานหรือคณะทำงานหลักเพื่อพัฒนาและผลักดันยุทธศาสตร์แผน เป้าหมายชาติด้านความปลอดภัยทางถนน ภายใต้ ระบบฐานข้อมูลและฐานงานวิจัยที่เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อออกแบบนำไปปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผล ประสิทธิภาพมาตรการด้านความปลอดภัยทางถนน

## เสาหลักที่ 2 ถนนและการสัญจรอย่างปลอดภัย (Safer Roads and Mobility)

สร้างมิติความปลอดภัยให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบโครงข่ายถนนและยกระดับคุณภาพในการป้องกันหรือคุ้มครองการบาดเจ็บและสูญเสียชีวิตสำหรับผู้ใช้รถใช้ถนนทุกประเภท โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความอ่อนไหว (Vulnerable) ต่อการสูญเสียชีวิตสูง เช่น คนเดินเท้า ผู้ใช้รถจักรยานและรถจักรยานยนต์สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ จากการวางระบบติดตามประเมินผล (Assessment) ของโครงสร้างพื้นฐานถนน (Road Infrastructure) การส่งเสริมการวางแผนออกแบบก่อสร้าง และสภาพขณะทำงานของถนนที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย

## เสาหลักที่ 3 ยานพาหนะที่ปลอดภัย (Safer Vehicles)

ส่งเสริมการนำมาใช้งานจริงอย่างครอบคลุมของเทคโนโลยีที่ทำให้ยานพาหนะปลอดภัยขึ้น ด้วยมาตรการทั้งเชิงรับ (Passive Safety) และเชิงป้องกัน (Active Safety) ด้วยการส่งเสริมมาตรฐานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วโลก การให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้บริโภค และการสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมให้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ถูกนำมาใช้

## เสาหลักที่ 4 ผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัย (Safer Road Users)

พัฒนาแผนงานเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ใช้รถใช้ถนนที่ครอบคลุม เพิ่มและรักษาไว้ซึ่งมาตรการบังคับใช้กฎหมายและมาตรฐาน ควบคู่ไปกับการรณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจ เพื่อเพิ่มอัตราการคาดเข็มขัดนิรภัยและการสวมหมวกนิรภัย การลดปัญหาเมาแล้วขับ ความเร็ว และปัจจัยเสี่ยงอื่นๆ

## เสาหลักที่ 5 การตอบสนองหลังการเกิดอุบัติเหตุ (Post-Crash Response)

สร้างเสริมความพร้อมต่อการตอบสนองในสถานการณ์ฉุกเฉินหลังเกิดอุบัติเหตุและพัฒนาความสามารถของระบบสุขภาพและระบบอื่นๆ ในการดูแลรักษาภาวะการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุที่เหมาะสม รวมถึงการดูแลในระยะยาวเพื่อฟื้นฟูผู้ประสบอุบัติเหตุ

## 2) สมมติฐานการวิจัย

ปัญหาความปลอดภัยในการเดินทางของนักท่องเที่ยวทางถนน สามารถลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุได้โดยใช้กรอบ 5 เสาหลัก ซึ่งได้รับการยอมรับจากองค์การอนามัยโลก ประกอบไปด้วย เสาหลักที่ 1 การสร้างความสามารถในการบริหารจัดการความปลอดภัยทางถนน (Road Safety Management) เสาหลักที่ 2 ถนนและการสัญจรอย่างปลอดภัย (Safer Roads and Mobility) เสาหลักที่ 3 ยานพาหนะที่ปลอดภัย (Safer Vehicles) เสาหลักที่ 4 ผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัย (Safer Road Users) เสาหลักที่ 5 การตอบสนองหลังการเกิดอุบัติเหตุ (Post-Crash Response)

### 1.6.2 สถิติการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2554-2558

พบว่าอัตราการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2554-2556 มีแนวโน้มสูงขึ้น จาก 1,830.33 ต่อแสนประชากรเพิ่มเป็น 2,399.30 ในปี 2556 แต่กลับลดลงในปี 2557-2558 เหลือเพียง 1,485.17 ต่อแสนประชากรในปี 2558 ส่วนอัตราการเสียชีวิตกลับมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จาก 15.76 ต่อแสนประชากร ในปี 2554 เพิ่มเป็น 27.90 ต่อแสนประชากร ในปี 2558 ตามตารางที่ 1.1

**ตารางที่ 1.1** อัตราการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนจังหวัดเชียงใหม่ปี 2554-2558 (ต่อแสนประชากร)

การบาดเจ็บ	ปี พ.ศ.				
	2554	2555	2556	2557	2558
อัตราการบาดเจ็บ	1,830.33	1,948.33	2,399.30	1,412.89	1,485.17
อัตราการเสียชีวิต	15.76	17.26	20.11	20.82	27.93

จากข้อมูลสถานการณ์การบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่มีการเก็บข้อมูลชาวต่างชาติที่ประสบอุบัติเหตุทางถนน ในช่วงเทศกาล คือ ปีใหม่และสงกรานต์ ในปี พ.ศ. 2559-2560 พบว่ามีชาวต่างชาติบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ประมาณร้อยละ 6-8 ของจำนวนการบาดเจ็บและเสียชีวิตทั้งหมด ซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์สถานการณ์และนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ (ตารางที่ 1.2)

และจากข้อมูลสถิติการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ในปี พ.ศ. 2559 จำแนกเป็นรายอำเภอ พบว่า มีอัตราการตาย มากกว่า 20 ต่อแสน จำนวน 17 อำเภอจากทั้งหมด 25 อำเภอ โดยเฉลี่ยทั้งจังหวัด มีอัตราตายเท่ากับ 33 ต่อแสนประชากร แต่ข้อมูลที่น่าเสียดาย ไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจำนวนเท่าใด (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.2 สถิติการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลของจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2559-2560

เทศกาล	ปีใหม่				สงกรานต์			
	2559		2560		2559		2560	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คนไทย	773	92.24	862	93.39	944	91.29	955	93.17
ต่างชาติ	65	7.76	61	6.61	90	8.70	70	6.83
บาดเจ็บรวม	838	100	923	100	1,034	100	1,025	100

ตารางที่ 1.3 ข้อมูลผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ปี 2559 (แยกรายอำเภอ)

ที่	อำเภอ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	อัตราต่อแสน
1	เมือง	10	3	11	10	7	3	11	2	10	13	6	2	88	37.35
2	สารภี	1	6	2	2	2	5	1	4	0	4	2	2	31	38.20
3	แมริม	2	2	1	3	2	2	1	2	4	2	2	7	30	33.07
4	สันทราย	1	3	6	9	5	7	11	5	8	4	9	4	72	55.28
5	หางดง	4	4	5	6	2	2	1	3	2	6	4	2	41	48.14
6	ฝาง	2	1	1	5	10	9	5	1	2	2	2	1	41	34.87
7	สันป่าตอง	4	1	5	3	3	1	3	2	5	0	2	1	30	39.83
8	สันกำแพง	2	1	7	5	3	5	7	2	3	2	2	3	42	50.66
9	เชียงดาว	4	3	0	0	2	0	1	1	2	1	0	1	15	16.40
10	แม่แจ่ม	0	2	1	0	1	2	2	0	1	0	1	0	10	16.91
11	แม่แตง	2	1	0	3	4	4	0	2	7	1	0	0	24	31.62
12	ดอยสะเก็ด	2	3	2	2	4	7	3	2	2	3	2	3	35	49.08
13	แม่เมาะ	3	0	3	2	1	1	3	3	2	1	6	1	26	33.53
14	จอมทอง	1	4	3	2	2	0	4	1	2	0	2	1	22	32.96
15	ฮอด	1	0	0	0	0	1	3	0	0	2	0	1	8	18.26
16	พร้าว	1	4	1	2	0	1	0	1	1	1	0	1	13	26.28
17	ไชยปราการ	1	1	0	2	3	2	3	0	0	0	0	0	12	26.11
18	เวียงแหง	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	5	11.29
19	แม่วาง	2	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	6	18.93
20	อมก๋อย	1	0	0	2	0	0	3	0	0	1	0	0	7	11.31
21	ดอยเต่า	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	5	18.21
22	แม่ออน	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0	5	23.49
23	สะเมิง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4.24

ตารางที่ 1.3 (ต่อ)

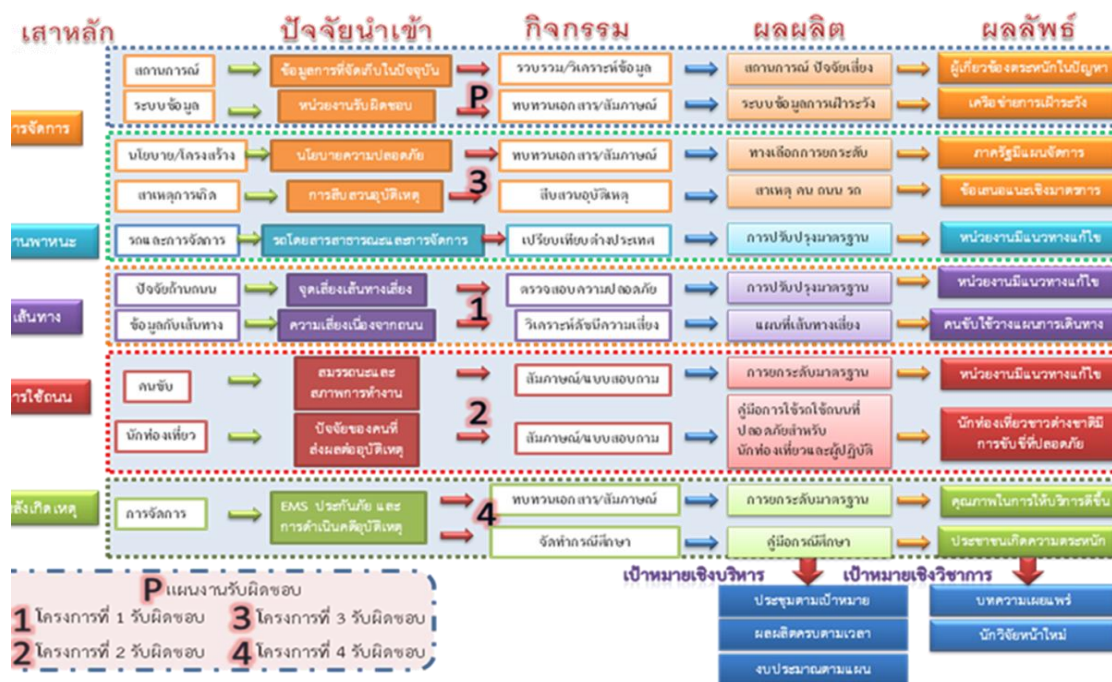
ที่	อำเภอ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	อัตราต่อ แสน
24	ดอยหล่อ	3	1	3	1	1	1	3	0	1	1	0	1	16	61.44
25	กัลยาณิวัฒนา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม		47	40	53	59	55	56	66	32	53	46	46	32	585	33.85

แหล่งข้อมูล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

### 1.6.3 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1) งานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา

จากการศึกษาการยกระดับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากล (เฟส 1) (ทวีศักดิ์ และกระโทก และคณะ, 2556) จากความสำคัญของปัญหาทางสำนักงานเลขานุการสภาวิจัยแห่งชาติ หรือ วช. และสำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย หรือ สกว. จึงได้ให้การสนับสนุนงานวิจัยเรื่อง การยกระดับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากล โดยมีทีมวิจัยจากมหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน ร่วมกันพัฒนางานวิจัยตามกรอบ 5 เสาหลักของทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน ดังแสดงในภาพที่ 1.3



ภาพที่ 1.3 การพัฒนางานวิจัยตามกรอบ 5 เสาหลักของทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน

ทั้งนี้โดยได้วางกรอบการทำงานออกเป็น 4 โครงการย่อย ดังแสดงในภาพที่ 1.4



ภาพที่ 1.4 กรอบการทำงานของ 4 โครงการย่อย

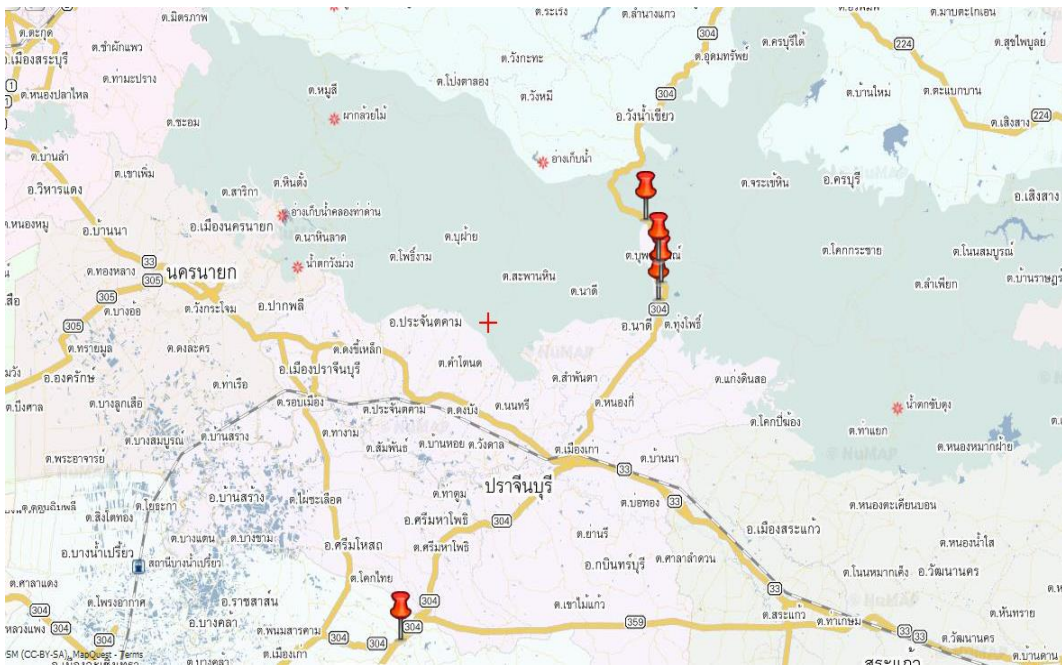
ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวได้ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยมีข้อค้นพบจากงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ทั้งในเชิงข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย สำหรับผลสรุปโดยย่อของงานวิจัยที่สำคัญๆ ครั้งนี้คือ

**1. การสืบสวนและตรวจสอบความปลอดภัยทางถนน ณ จุดเกิดเหตุ**

ทีมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ทำการพัฒนาแนวทางการสืบสวนสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุและการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนน ณ จุดเกิดเหตุขึ้นมาเพื่อวิเคราะห์และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุเพื่อทำการวิเคราะห์และแสวงหามาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาล่วงหน้านั้นต่อไป



การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่



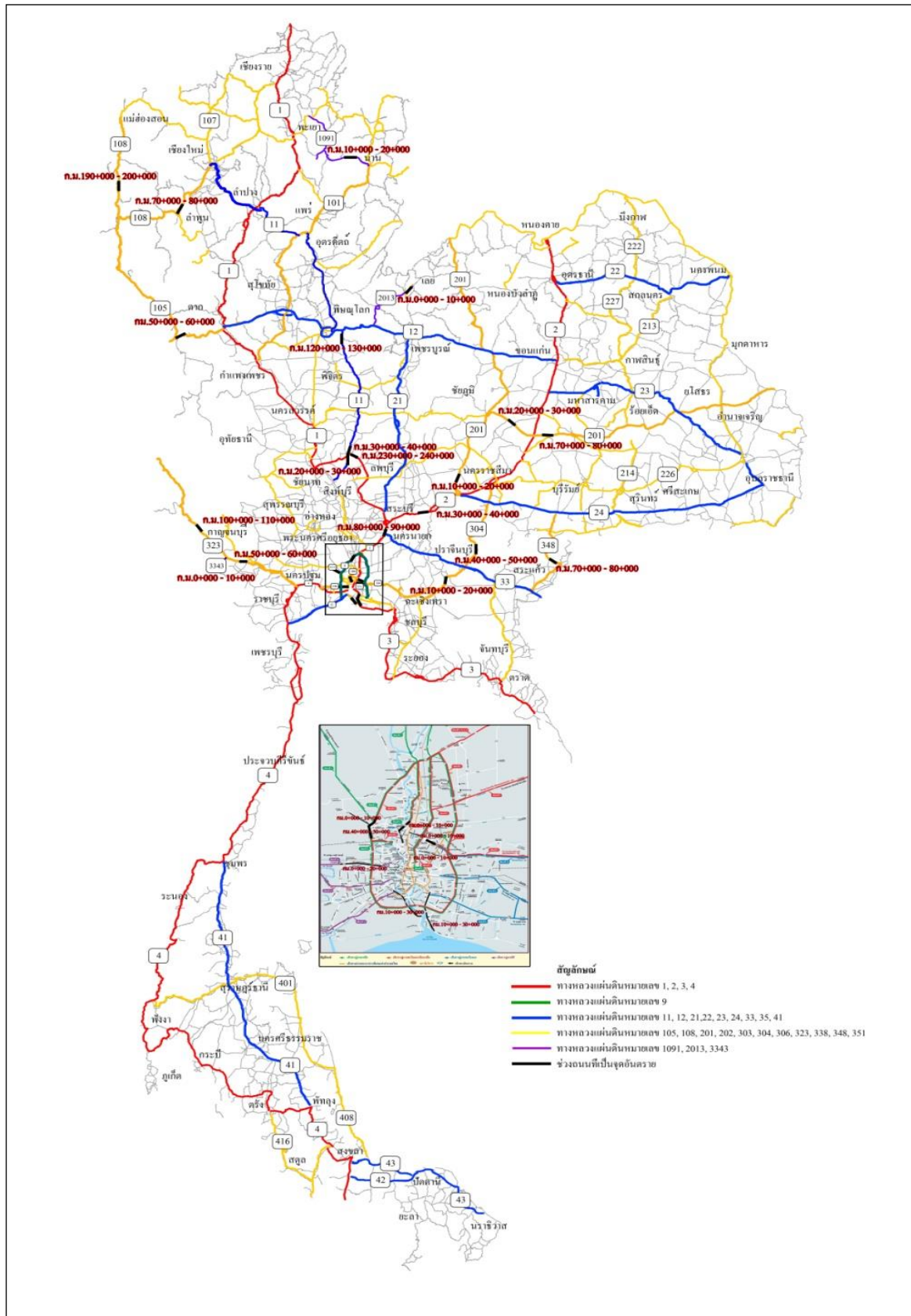
ภาพที่ 1.5 ตัวอย่างเคสการสืบสวนอุบัติเหตุบนเส้นทาง 304

ตารางที่ 1.4 แสดงกรณีศึกษาจุดเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุบนถนนทางหลวงหมายเลข 304

ลำดับ	กรณีศึกษา
<b>กรณีศึกษาจุดเสี่ยงในพื้นที่ศึกษา กม. 26+000 – กม. 29+000 และ กม. 42+000 – กม. 55+362</b>	
1	รถโดยสารปรับอากาศเสียหลักตกข้างทางที่ กม. 29
2	รถชนกัน 16 คัน ที่ กม. 42-43
3	รถพ่วงบรรทุกพลิกคว่ำชนกับรถ 6 คัน ทางหลวงหมายเลข 304 ราชสิมา-กบินทร์บุรีกม. 44-45
<b>กรณีศึกษาจุดเสี่ยงนอกพื้นที่ศึกษา ทางหลวงหมายเลข 304</b>	
4	รถโดยสารจ้างเหมาชนกับรถบรรทุกที่ กม.51+800 ต.เขาหินซ้อน อ.พนมสารคาม จ.ฉะเชิงเทรา
<b>กรณีศึกษาจุดเสี่ยงนอกพื้นที่ศึกษา ทางหลวงหมายเลข 304</b>	
5	รถพ่วงบรรทุกน้ำมันพลิกคว่ำ ทางหลวงหมายเลข 304 ราชสิมา-กบินทร์บุรี กม. 75-76

2. การจัดทำแผนที่ความเสี่ยงของถนน

นอกจากการวิเคราะห์อันตราย ณ จุดเกิดเหตุแล้ว ทีมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารียังได้พัฒนาเครื่องมือในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุในแต่ละเส้นทางของถนนทั่วประเทศโดยใช้ข้อมูลเชิงสถิติเพื่อกำหนดเส้นทางเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนการเลือกเส้นทาง การเฝ้าระวังอันตรายได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

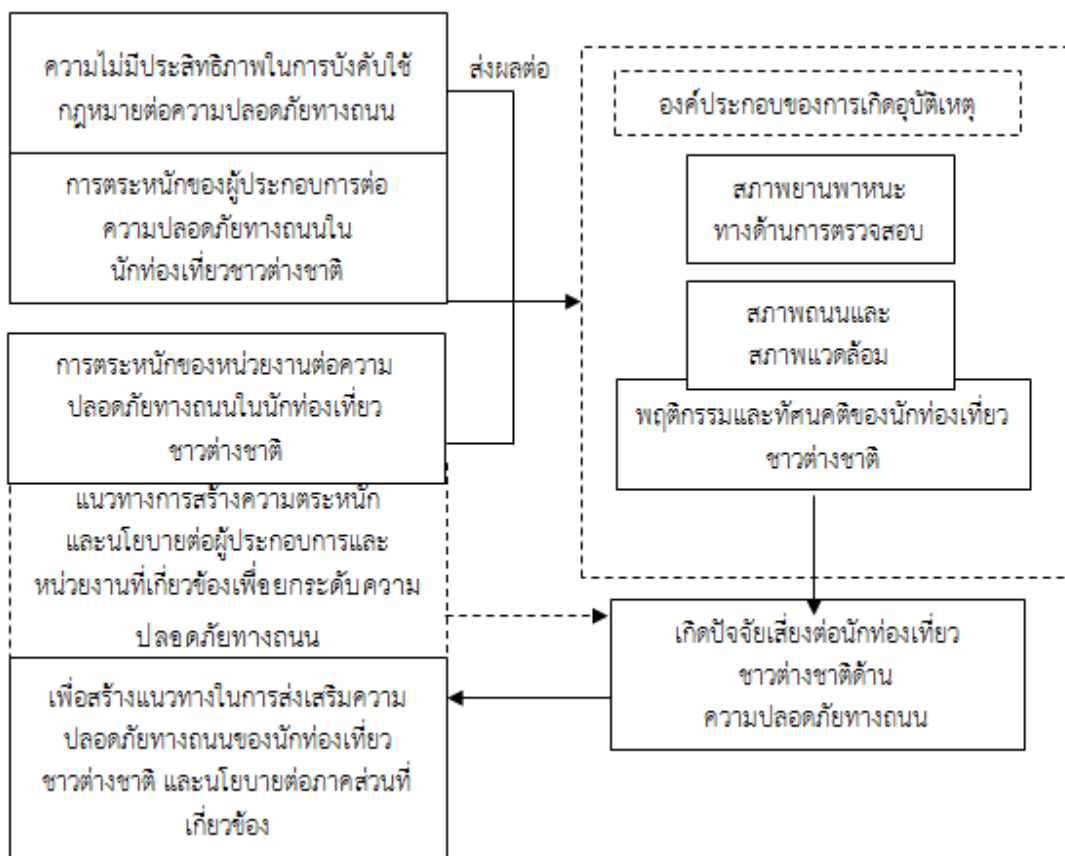


ภาพที่ 1.6 ตำแหน่งจุดอันตรายบนทางหลวงทั่วประเทศ

### 3. การศึกษาเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้พัฒนาชุดเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงพฤติกรรมของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งจากการศึกษาพบว่า

ผังแสดงการประเมินและวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวต่างชาติ



ภาพที่ 1.7 ผังแสดงการประเมินและวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการวิเคราะห์ถึงปัจจัยและสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่าความไม่ครอบคลุมของกฎหมายไม่มีประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายจากเจ้าพนักงานของทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการตระหนักถึงความปลอดภัยทางถนนในนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับของปัจจัยที่มีความเสี่ยงต่างๆ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งผู้ประกอบการด้านต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนทั้งระบบ ทั้งในส่วนของยานพาหนะที่ไม่เข้มงวดต่อการตรวจสอบยานพาหนะหรือไม่เข้มงวดต่อการให้บริการเช่ายานพาหนะในการตรวจสอบใบอนุญาตขับขี่หรือความเข้าใจในการขับขี่ของผู้เช่า และการละเลยต่อสภาพถนนที่ไม่ชัดเจนหรือชำรุดซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยตรงส่งผลทำให้เกิดความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยทางถนนต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ

#### 4. ระบบห่วงโซ่อุปทานความพึงพอใจของการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติหลังเกิดอุบัติเหตุจากการเดินทางทางถนน

ทีมมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ทำการศึกษาถึงห่วงโซ่อุปทานความพึงพอใจของการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยได้ลงพื้นที่สืบสวนเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการตั้งแต่การเกิดอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวจนถึงการเยียวยารักษา (โซ่อุปทานของการช่วยเหลือ) เพื่อค้นหาปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริง และนำไปสู่การมีระบบที่เอื้อต่อความปลอดภัยในการเดินทางไม่ว่าจะเป็นนโยบายด้านการเดินทางที่ปลอดภัย ยานพาหนะ รถโดยสารที่ปลอดภัย ซึ่งผลสรุปจากงานดังกล่าวได้จากการลงพื้นที่สืบสวนกรณีศึกษาทั้งหมด 10 กรณีศึกษา มีวิธีการศึกษาปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยใช้วิธีการสืบสวนอุบัติเหตุ ซึ่งแบ่งช่วงของกระบวนการออกเป็น 4 ช่วงคือ ก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ หลังเกิดเหตุ 1 และหลังเกิดเหตุ 2 ผลจากการศึกษาด้วยวิธีดังกล่าวสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมของการบริการที่พบทั้งปัญหาและอุปสรรคเทียบกับช่วงเวลาของการจัดการโซ่อุปทานสำหรับนักท่องเที่ยวที่เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน ได้ดังนี้

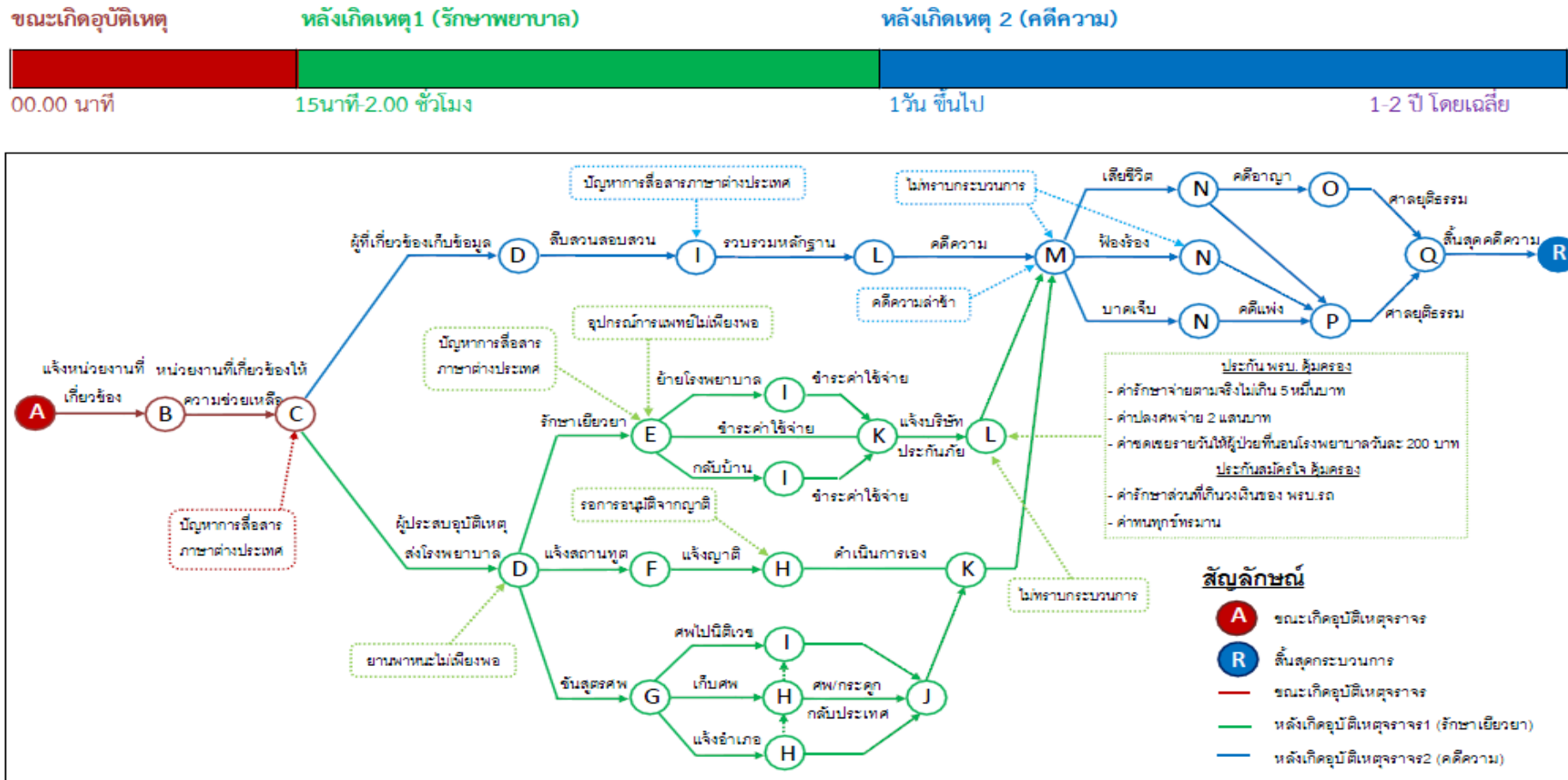
ตารางที่ 1.5 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยใช้วิธีการสืบสวนอุบัติเหตุ

การบริการ	ช่วยเหลือ	ดูแลรักษา	เยียวยา
	ขณะเกิดอุบัติเหตุ (During-Crash)	หลังเกิดอุบัติเหตุ 1 (Post-Crash 1)	หลังเกิดอุบัติเหตุ 2 (Post-Crash 2)
กิจกรรม			
ด้านการขนส่ง (Transportation)	- ผู้ที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารภาษา - ยานพาหนะไม่เพียงพอ - ลักษณะทางกายภาพของถนนไม่ดีชำรุดเป็นเนินเขา	ในส่วนนี้ไม่พบปัญหาและอุปสรรค	ในส่วนนี้ไม่พบปัญหาและอุปสรรค

ตารางที่ 1.5 (ต่อ)

การบริการ  กิจกรรม	ช่วยเหลือ	ดูแลรักษา	เยียวยา
	ขณะเกิดอุบัติเหตุ (During-Crash)	หลังเกิดอุบัติเหตุ 1 (Post-Crash 1)	หลังเกิดอุบัติเหตุ 2 (Post-Crash 2)
ด้านการจัดการ (Management)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีระบบการ</li> <li>จัดเก็บข้อมูลสถิติ</li> <li>อุบัติเหตุที่นักท่องเที่ยว</li> <li>ต่างชาติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์การแพทย์มีปัญหาการ</li> <li>สื่อสารภาษา</li> <li>- ขาดบุคลากรในการรักษา</li> <li>พยาบาล</li> <li>- ขาดอุปกรณ์ เครื่องมือทาง</li> <li>การแพทย์</li> <li>- ปัญหาการอนุมัติจาก</li> <li>ญาติในการรักษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องมีปัญหา</li> <li>การสื่อสารภาษา</li> <li>- ไม่มีผู้รับผิดชอบค่ารักษาบริการ</li> <li>ของโรงพยาบาล</li> <li>- ไม่มีใคร แนะนำ ดูแลให้ความ</li> <li>ช่วยเหลือ</li> </ul>
ด้านโครงสร้าง (Infrastructure)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ในส่วนนี้ไม่พบปัญหา</li> <li>และอุปสรรค</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำรวจผู้ที่ให้บริการมีปัญหา</li> <li>การสื่อสารภาษา</li> <li>- เอกสารที่เกี่ยวข้องเป็น</li> <li>ภาษาไทยยากที่จะเข้าใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำรวจผู้ที่ให้บริการมีปัญหาการ</li> <li>สื่อสารภาษา</li> <li>- คดีความล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง</li> <li>- ไม่ทราบกระบวนการเรื่อง</li> <li>ประกันภัย</li> <li>- ไม่ทราบกระบวนการการฟ้องร้อง</li> </ul>

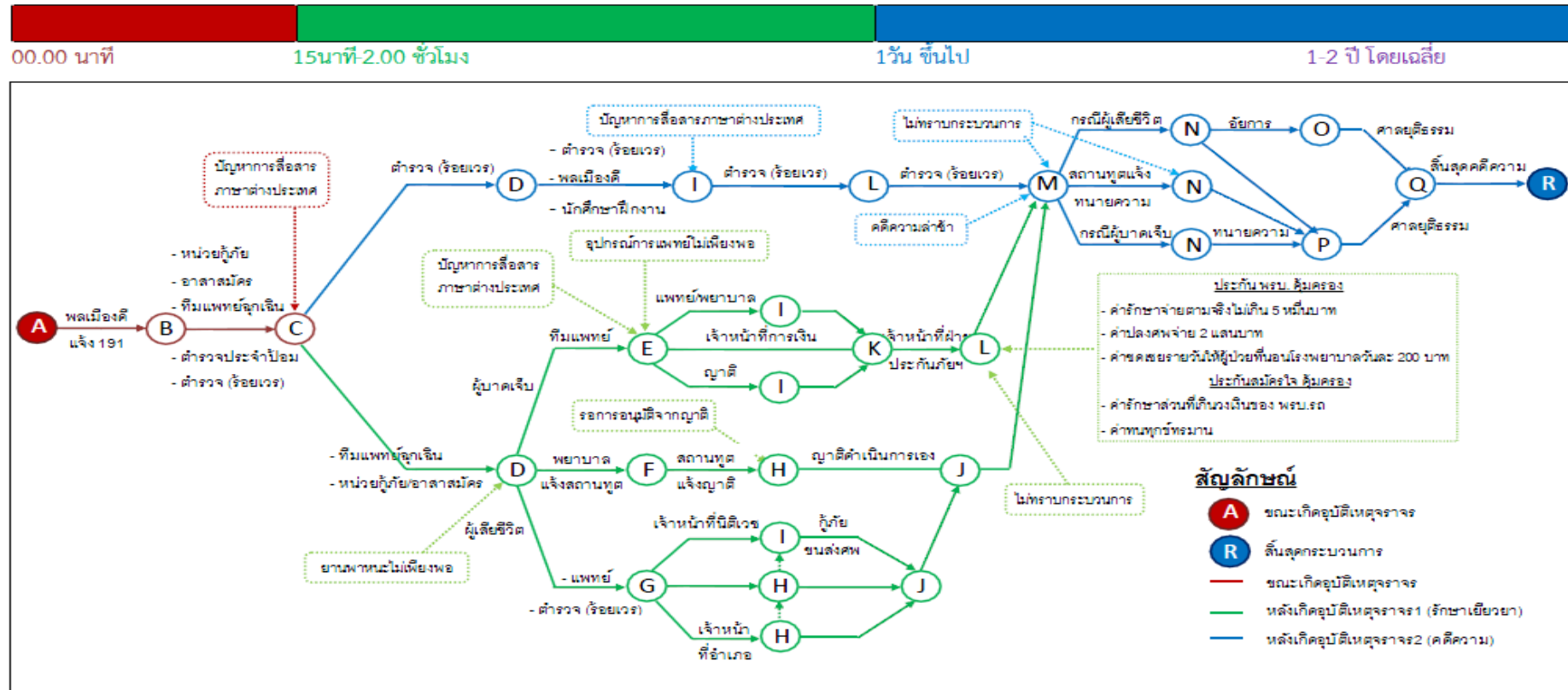
จากผลสรุปปัญหาและอุปสรรคที่พบในการลงสืบสวนอุบัติเหตุอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้ง 10 กรณี ด้วยการค้นหาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นรูปแบบแบ่งช่วงเวลา 4 ช่วงเวลา คือ ก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ หลังเกิดเหตุ 1 และหลังเกิดเหตุ 2 รวมถึงการลงพื้นที่สืบสวนโดยใช้รูปแบบของการลงพื้นที่สืบสวนทั้งสามรูปแบบซึ่งแล้วแต่กรณี จะได้ข้ออุปทานของการช่วยเหลือซึ่งประกอบด้วยข้อของเหตุการณ์และข้อบุคคลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น ซึ่งมีกระบวนการเชื่อมโยงที่เหมือนและแตกต่างกันไป ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงรูปแบบทั้งหมดที่ได้มา ทำให้สามารถสรุปข้ออุปทานของการช่วยเหลือที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดได้ดัง ภาพที่ 1.8 และ 1.9



ภาพที่ 1.8 แผนผังเหตุการณ์ (โซ่อุปทานการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว) สรุปรวมทั้งหมด 10 กรณีศึกษา

ขณะเกิดอุบัติเหตุ หลังเกิดเหตุ 1 (รักษาพยาบาล)

หลังเกิดเหตุ 2 (คดีความ)



ภาพที่ 1.9 แผนผังบุคคลที่เกี่ยวข้อง (โซ่อุปทานการช่วยเหลือให้นักท่องเที่ยว) สรุปรวมทั้งหมด 10 กรณีศึกษา

## 5. ระบบการจัดเก็บข้อมูลการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุทางถนน

ทีมสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน ศึกษากระบวนการจัดเก็บข้อมูลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบเหตุทางถนน ที่เข้ามาในระบบการแพทย์ฉุกเฉินโดยครอบคลุมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งพบว่าปัจจุบันมีโปรแกรมสำหรับการจัดเก็บข้อมูล ที่เรียกว่า ระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน (ITEMS) ที่มีไว้เพื่อบันทึกข้อมูลดังกล่าว แต่ยังมีข้อปรับปรุงในส่วนของการจัดเก็บข้อมูลของในส่วนของนักท่องเที่ยวที่ไม่มีสิทธิใช้หลักประกันในการรักษาพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุและระบบการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวยังไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการมณโรงพยาบาลได้ทั้งหมด ซึ่งในปี 2557 จะมีการปรับปรุงแบบบันทึกรายงานโดยการเพิ่มตัวแปรนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบรรจุในแบบบันทึกในระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน (ITEMS) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นจริงตามแบบมาตรฐานเทียบเท่าสากลต่อไป

โดยสรุป จากงานวิจัยของ วช. และ สกว. ดังกล่าว ทีมวิจัยได้ผลและแนวทางที่สำคัญจากการวิจัย คือ

1. การจัดทำแผนที่ความเสี่ยง จุดอันตราย และแผนที่ความเสี่ยงภายในเส้นทางเพื่อการท่องเที่ยว
2. การศึกษาเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
3. การสืบสวนและตรวจสอบความปลอดภัย ณ จุดเกิดเหตุและโซ่อุปทานความพึงพอใจของการช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลังเกิดอุบัติเหตุจากการเดินทางทางถนน

4. การจัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

สิ่งที่ได้จากแผนงานวิจัยนี้มีประโยชน์ในการวิเคราะห์ความเสี่ยง การติดตาม ประเมินผลสถานการณ์ด้านอุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางถนนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จากข้อค้นพบและเครื่องมือที่ได้พัฒนาขึ้นหากนำไปประยุกต์ใช้ในระดับพื้นที่เพื่อการวิเคราะห์ สังเคราะห์ พัฒนาแผนงานเพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางถนนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้กับเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศไทยก็จะเป็นประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ในการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป



จากการศึกษาการยกระดับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากล (ระยะ 2) (ทวีศักดิ์ ตะระโทก และคณะ, 2559) ได้ทำการศึกษาประเด็นปัญหาที่สำคัญ ทั้ง 5 โครงการย่อย คือ

1. สถานการณ์ด้านการจัดเก็บข้อมูลและระบบฐานข้อมูลด้านอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2. สถานการณ์ด้านความปลอดภัยทางจราจรและการขนส่งในเส้นทางการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
3. สถานการณ์ความปลอดภัยของระบบการจัดการด้านความปลอดภัยสำหรับรถทัศนาจรสำหรับนักท่องเที่ยว
4. นโยบายเชิงโครงสร้างในการสร้างความเข้าใจและขับเคลื่อนกิจกรรมยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
5. นโยบายและโครงสร้างทางด้านการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ของจังหวัดท่องเที่ยว งานศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อพัฒนาข้อค้นพบที่สำคัญที่เป็นช่องว่างของการจัดการปัญหาอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เกิดขึ้นในเมืองท่องเที่ยวของประเทศไทย ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบสามารถนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปผลักดันในเชิงนโยบายเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เกิดประสิทธิภาพ มากขึ้น อันจะก่อให้เกิดความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีความมั่นใจ และประทับใจต่อไป ทั้งนี้โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังแสดงในภาพที่ 1.10



ภาพที่ 1.10 กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัย (ระยะ 2)

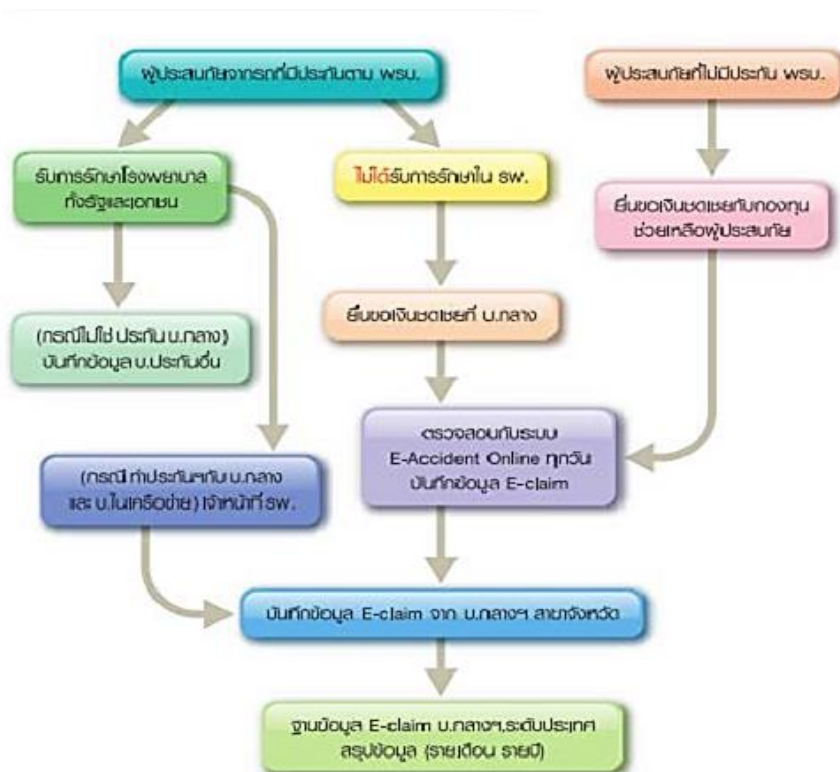
สำหรับข้อค้นพบของงานศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

### 1) ระบบการจัดการข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

จากการศึกษาในโครงการย่อยที่ 1 พบว่า ประเทศไทยมีระบบการจัดเก็บข้อมูลเมื่อเกิดอุบัติเหตุทางถนนในหลายหน่วยงาน โดยแต่ละหน่วยงานมีวิธีการ นิยาม และแนวทางในการบันทึก และส่งต่อข้อมูลที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการในการนำไปใช้ประโยชน์ของข้อมูลนั้น ๆ การนำข้อมูลแต่เพียงหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งมาใช้ โดยที่ข้อมูลดังกล่าวมีข้อจำกัดในการนำไปใช้ประโยชน์อาจส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเชิงนโยบายที่ผิดพลาดได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในระบบข้อมูลที่มีอยู่ในแต่ละหน่วยงาน เพื่อจะทำให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ และครบถ้วน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ พบว่าเมื่อมีการนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันระหว่าง ฐานข้อมูลและมีการตรวจสอบความซ้ำซ้อน และความแตกต่างกันของข้อมูลในแต่ละฐาน จะพบความแตกต่างของข้อมูลที่ได้เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในแต่ละฐานอย่างชัดเจน จากกรณีศึกษาในโรงพยาบาลที่ เข้าร่วมพบว่า มีความแตกต่างจากข้อมูลที่โรงพยาบาลจัดเก็บ กับข้อมูลที่ถูกรายงานเข้าสู่ระบบข้อมูลของ แต่ละหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญและส่งผลต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาในโครงการที่ 1 ชี้ให้เห็นว่าการได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง และครอบคลุม มีความเป็นไปได้ หากมีมาตรการเข้าไปสนับสนุนให้หน่วยงานดำเนินการกรอกข้อมูลให้ ครบถ้วน และมีการระบบฐานข้อมูลที่สร้างแรงจูงใจในการกรอกข้อมูล อย่างฐานข้อมูลของบริษัทกลาง คู่ครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับระบบการจ่ายประกันชดเชยอันเนื่องมาจาก อุบัติเหตุ



ภาพที่ 1.11 การไหลเวียนข้อมูลหรือวิธีการส่งต่อข้อมูลในระบบ E-Claim

จากข้อค้นพบในการศึกษาโครงการที่ 3 และโครงการที่ 5 ต่างก็ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการมีระบบข้อมูลที่เป็นมาตรฐานที่จะต้องมีความละเอียด ถูกต้อง และครอบคลุม เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์สาเหตุ การวางแผนจัดสรรงบประมาณ กำลังพล และอุปกรณ์ ตลอดจนแนวทางการช่วยเหลือที่ถูกต้องและเหมาะสม การขาดข้อมูลที่ได้รับการจัดการเชิงระบบจะส่งผลกระทบต่อการทำงานนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ถูกต้องและเหมาะสมได้

ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่าประเทศไทยสามารถพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับการเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ โดยระบบที่มีอยู่เดิม ไม่จำเป็นต้องพัฒนาระบบใหม่ขึ้นมา โดยระบบที่เสนอให้ใช้เป็นระบบข้อมูลกลางคือระบบ E-Claim ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เนื่องจากได้มีการปรับระบบในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อรองรับการจัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไว้แล้วในบางส่วน และจากผลการศึกษาในพื้นที่ต้นแบบ สามารถปรับปรุงระบบให้มีความถูกต้องมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

โดยในการดำเนินการสามารถดำเนินการได้ด้วยการทำบันทึกความเข้าใจร่วมกันระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข และบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ในการจัดเก็บ ข้อมูลอุบัติเหตุที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และมีการจัดทำ

รายงานประจำเดือนเพื่อส่งให้กับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน ติดตาม และเฝ้าระวังเพื่อการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสมได้ต่อไป

## 2) การพัฒนาถนนที่ปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐาน

โครงการที่ 2 ได้ทำการศึกษาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นบนถนนในเขตพื้นที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ในประเทศไทย คืออำเภอปายที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวภายในประเทศ และในช่วงหลังเป็นหนึ่งในเป้าหมายการเดินทางที่ต้องเดินทางไปท่องเที่ยวให้ได้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน เนื่องจากความสนใจจากภาพยนตร์เรื่องหนึ่งที่พูดถึงการท่องเที่ยวที่อำเภอปายจนเป็นที่กล่าวขานกันในหมู่นักท่องเที่ยวชาวจีนว่า มาเที่ยวเมืองปายต้องเช่ารถจักรยานยนต์ขับให้ได้เหมือนในภาพยนตร์ทำให้สถิติอุบัติเหตุจากนักท่องเที่ยวและการเกิดจุดเสี่ยงบนถนนในพื้นที่อำเภอปายเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วง 3-4 ปีหลัง

จากการตรวจสอบสภาพความไม่ปลอดภัยของโครงข่ายถนนในพื้นที่ท่องเที่ยวของอำเภอปายด้านวิศวกรรม พบว่า นอกจากสภาพทางส่วนใหญ่ที่อยู่บนเขาซึ่งอยากต่อการขับขี่แล้ว ยังคงมีความไม่ปลอดภัยของถนนเพื่อการเดินทางในหลายด้าน เช่น ความกว้างของไหล่ทางที่ไม่เพียงพอ การติดตั้งและดูแลป้ายจราจรและอุปกรณ์จราจรไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ขาดไฟส่องสว่างในเวลากลางคืน และในป้ายที่เป็นข้อความไม่มีภาษาที่นักท่องเที่ยวเข้าใจได้

นอกเหนือจากปัญหาของถนนทางด้านวิศวกรรมแล้ว ปัจจัยอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ดังกล่าวได้ ยังมีปัญหาในด้านของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและวิธีการขับขี่ที่ปลอดภัยของตัวนักท่องเที่ยวเอง การขาดมาตรการที่รัดกุมในด้านของการคัดกรองผู้เช่ารถจักรยานยนต์ การให้ข้อมูลจุดเสี่ยงจุดอันตรายกับผู้เช่าทำให้แนวโน้มสถิติอุบัติเหตุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาและยกระดับความปลอดภัยทางถนนให้ได้มาตรฐานตลอดส่งเสริมการเดินทางในรูปแบบที่ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าอย่าง การพัฒนาทางจักรยาน ควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณด้านการจัดการความปลอดภัยของโครงข่ายถนนและการพัฒนาทางจักรยานให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านถนนที่ไม่จำกัดเฉพาะถนนของกรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบทแต่ควรรวมไปถึงถนนที่ท้องถิ่นรับผิดชอบด้วย โดยอาจกำหนดให้เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ ภายใต้ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของภาครัฐ หรือ ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของงบประมาณจังหวัดและกลุ่มจังหวัด นอกจากนี้ยังควรสนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้ด้านการขับขี่ที่ปลอดภัย การบังคับใช้กฎหมายที่เท่าเทียมและเป็นธรรมทั้งคนไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ การเร่งพัฒนาอาสาสมัครเพื่อช่วยนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุโดยเฉพาะการจัดอบรมด้านภาษาให้กับอาสาสมัครเหล่านั้น



ภาพที่ 1.12 แผนที่จุดเสี่ยงจุดอันตราย อ.ปาย

### 3) การจัดการความปลอดภัยของรถจักรยานยนต์เช่าในพื้นที่ท่องเที่ยว

ปัญหาของอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์เช่าที่พบในอำเภอปาย ในโครงการที่ 2 มีข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นจากการศึกษาของโครงการที่ 3 ทำให้เข้าใจถึงความซับซ้อนเชิงบริบทของประเทศไทยที่นำไปสู่ความปลอดภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์เช่า ตั้งแต่ทางเลือกในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวที่ในหลายๆ พื้นที่ท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่มีรูปแบบการเดินทางทางเลือกที่ปลอดภัยมากกว่าอย่างเช่น รถโดยสารสาธารณะ จึงจำเป็นต้องเลือกใช้รถเช่าเพื่อจะได้เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้โดยสะดวก รถเช่าที่มีให้เลือกโดยส่วนใหญ่ก็จะมีเฉพาะรถจักรยานยนต์ เนื่องจาก ราคาที่ถูก ลดข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่ ขนาดถนน และพื้นที่จอดรถที่ไม่เพียงพอและสามารถเข้าถึงจุดท่องเที่ยวที่ต้องการได้โดยสะดวก รถจักรยานยนต์จึงสามารถตอบโจทย์ทางเลือกในการเดินทางได้ดีที่สุด

ปัญหาที่ตามมาจากการที่ต้องเลือกรถจักรยานยนต์เช่าก็คือ นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งไม่เคยขับรถจักรยานยนต์มาก่อน แต่หันมาใช้รถจักรยานยนต์และเรียนรู้วิธีการขับรถ ณ จุดท่องเที่ยวนั่นเอง ในขณะที่ผู้ให้เช่าเองก็ไม่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ มีเพียงตรวจสอบให้มีหนังสือเดินทางและเงินมัดจำเพียงเท่านั้น การขับขี่รถที่ไม่เพียงจะไม่มีใบอนุญาตเท่านั้น แต่ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรในเมืองไทยหรือไม่ใส่ใจที่จะปฏิบัติตามกฎจราจร เนื่องจากเงินที่ต้องเสียสำหรับค่าปรับเป็นจำนวนเงินที่น้อยสำหรับนักท่องเที่ยว

สิ่งที่น่าสนใจอีกประเด็นหนึ่งก็คือ ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวจะไม่สนใจที่จะเสียค่าปรับเมื่อทำผิดกฎจราจรแต่ก็ยังมีนักท่องเที่ยวส่วนมากที่ไม่ทำประกันอุบัติเหตุ โดยมองว่าไม่มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ส่วนใหญ่น่าจะเกิดจากการขาดการประชาสัมพันธ์ถึงความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ในประเทศไทยให้กับนักท่องเที่ยวได้รับรู้ หากได้มีการประชาสัมพันธ์ก็อาจจะทำให้นักท่องเที่ยวหันมาทำประกันอุบัติเหตุเพิ่มขึ้น หรือจะกำหนดให้เป็นภาคบังคับก็สามารถทำได้เช่นเดียวกัน เหมือนการกำหนดให้การเช่าเจ็ทสกี ต้องทำประกันอุบัติเหตุ

กล่าวโดยสรุปนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประสบอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์เข้าในประเทศไทย เป็นผลสืบเนื่องมาจากการไม่รับทราบข้อมูลด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนในประเทศไทย ส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่เกิดความตระหนักต่อความปลอดภัยในการขับขี่ ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกิดความประมาทในการขับขี่รถจักรยานยนต์ หรือมีพฤติกรรมการขับขี่ที่ผิดกฎจราจรของประเทศไทย โดยผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านความปลอดภัยทางถนน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตระหนักถึงความปลอดภัยในการขับขี่รถจักรยานยนต์เข้าคือประสบการณ์การขับขี่รถจักรยานยนต์เข้าโดยมีความสัมพันธ์ของปัจจัยอยู่ที่ 0.82 รวมไปถึงปัจจัยทางด้านการเตรียมความพร้อมในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย (0.64) โดยประกอบด้วยลักษณะในการการท่องเที่ยวในประเทศไทย และการถือครองใบขับขี่รถจักรยานยนต์นานาชาติ และปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยในการขับขี่รถจักรยานยนต์เข้าในประเทศไทย (0.48) ซึ่งมีปัจจัยย่อยประกอบด้วย การรับทราบถึงสถานการณ์ด้านความปลอดภัยในประเทศไทย (0.22) การได้รับข่าวสารการเช่ารถจักรยานยนต์ก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย (0.34) และการทราบถึงข้อมูลด้านกฎจราจร (0.41) โดยหากมีการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาจากปัจจัยทางข้างต้นเพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกิดความตระหนักต่อการขับขี่อย่างปลอดภัยในประเทศไทย จะส่งผลให้ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติลดลง

ความชัดเจนในเรื่องของการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์ด้านอุบัติเหตุของรถจักรยานยนต์เช่า ซึ่งจากการศึกษาในโครงการที่ 1 ในจังหวัดภูเก็ต และโครงการที่ 2 ในอำเภอปาย ต่างก็ชี้ให้เห็นว่าอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวเกิดกับรถจักรยานยนต์เช่าเกือบทั้งหมด จึงเป็นสิ่งกระทรวงการท่องเที่ยวจำเป็นต้องตัดสินใจ และมีความชัดเจนถึงนโยบายในเรื่องการเช่ารถจักรยานยนต์ดังกล่าวว่ามีความตั้งใจอย่างไร เพื่อจะได้กำหนดมาตรการอื่นๆ ตามมาได้ดังที่มีข้อเสนอแผนสั้น กลาง ยาว ในโครงการที่ 3 นี้

#### 4) การส่งเสริมมาตรฐานรถทัศนจรด้านการท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัย

จากการศึกษาในโครงการที่ 4 พบว่าประเทศไทยมีการกำหนดมาตรฐานด้านการบริหารจัดการรถทัศนจรและเกณฑ์ประเมินที่คล้ายคลึงกับมาตรฐานที่นิยมใช้ในต่างประเทศ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน ยานพาหนะ พนักงานขับรถ สถานีรถโดยสาร ราคาค่าโดยสารและความตรงต่อเวลา โดยความแตกต่างของแต่ละมาตรฐานจะอยู่ที่เกณฑ์ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน และค่าน้ำหนักที่ให้ในแต่ละตัวชี้วัด โดยในการศึกษาของโครงการที่ 4 ได้นำเสนอเกณฑ์ตัวชี้วัดชุดใหม่ขึ้นมา ซึ่งเน้นความง่ายในการนำแบบประเมินไปใช้เป็นหลักและกำหนดค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) เพื่อยืนยันความเป็นองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการรถทัศนจร และนำผลการศึกษาไปสร้างแบบประเมินบริษัทรถทัศนจร

จากการทบทวนมาตรฐานความปลอดภัยการให้บริการรถโดยสารในต่างประเทศพบว่าข้อกำหนดต่างๆ ในการดำเนินการไม่แตกต่างจากประเทศไทยมากนัก เช่น ข้อกำหนดในเรื่องขนาดรถ มาตรฐานการออกแบบรถ (การกำหนดให้มีเข็มขัดนิรภัย การใช้กระจกที่มีความแข็งแรง) การตรวจสภาพรถ เป็นต้น เพียงแต่ประเทศไทยต้องมีการตรวจสอบให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า นอกจากเกณฑ์ประเมิน และตัวชี้วัดที่ได้มาตรฐาน อาจไม่เพียงพอที่จะสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการเดินทางของรถทัศนจร เนื่องจากพื้นฐานด้านความปลอดภัยบางประเด็นของประเทศไทยจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงหรือพัฒนาเสริมขึ้นให้เกิดความมั่นใจด้านความปลอดภัยมากขึ้น พื้นฐานที่สำคัญที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นคือ การแบ่งประเภทการใช้งานของรถโดยสารสาธารณะไม่ประจำทาง และการพัฒนาคุณภาพพนักงานขับรถ

ตามหลักเกณฑ์ของกรมการขนส่งทางบกได้แบ่งประเภทของรถโดยสารสาธารณะไม่ประจำทางหรือที่นิยมเรียกกันว่า รถ 30 ไว้เพียงประเภทเดียว และสามารถนำไปใช้งานในทุกเส้นทางทั่วประเทศ ทั้งในเขตเมือง ระหว่างเมือง ทำให้ระบบควบคุมและกำกับดูแลด้านความปลอดภัยทำได้ยาก โดยรถโดยสารดังกล่าวสามารถเดินทางในเส้นทางใดก็ได้ โดยพนักงานขับรถดังกล่าวอาจขาดความชำนาญในเส้นทางที่ต้องเดินทาง ขาดการบริหารจัดการเรื่องชั่วโมงทำงาน ชั่วโมงพักผ่อนที่เหมาะสม ขาดการดูแลและบำรุงรักษารถให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานแม้ในสภาพถนนที่ต้องใช้งานหนัก จึงมักเกิดอุบัติเหตุให้พบอยู่เสมอ โดยเฉพาะรถสองชั้นกับเส้นทางบนภูเขา เมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารในต่างประเทศ เช่น ในมาเลเซีย และหลายประเทศในยุโรป มีการแยกประเภทย่อยของรถโดยสารสาธารณะไม่ประจำทางเพิ่มขึ้น เพื่อให้ระบบควบคุมและกำกับดูแลมีความปลอดภัยมากขึ้น โดยแยกรถที่วิ่งได้เฉพาะในเขตเมืองกับรถที่วิ่งระหว่างเมือง และมีการแยกประเภทของใบอนุญาตขับรถโดยสารให้สอดคล้องกับประเภทของรถมากขึ้น เนื่องจากความต้องการด้านสมรรถนะของคนขับมีความแตกต่างกัน และความต้องการด้านสมรรถนะของรถกับเส้นทางก็มีความแตกต่างกัน

ในด้านของคุณภาพของรถทัศนจรพบว่าสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่ของประเทศไทยเหมือนกับสหรัฐอเมริกาคือสาเหตุมาจากพนักงานขับรถ ในขณะที่หลักเกณฑ์ในการออก

ใบอนุญาตขับรถของประเทศไทยได้กำหนดกำหนดในเรื่องการฝึกอบรมในหัวข้อที่จำเป็นในการขับรถก่อนสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตต่ำกว่าสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีหลักสูตรการอบรมถึง 120 ชั่วโมง จึงควรวางแนวทางในการเพิ่มชั่วโมงการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถเพิ่มขึ้น รวมถึงจัดให้มีหลักสูตร Refresh Course อย่างต่อเนื่อง โดยอาจพิจารณาปรับเปลี่ยนระบบใบอนุญาตขับรถให้แยกเป็น ระบบใบอนุญาตและระบบใบรับรองวิชาชีพ (Professional Permit) โดยสามารถมีใบอนุญาตขับรถตลอดชีพ แต่จะต้องมีใบรับรองตามลักษณะการทำงานจริงแยกต่างหาก เพื่อการควบคุมและกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้เพื่อให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วยรถโดยสารไม่ประจำทางเป็นไปด้วยความปลอดภัยควรมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจัดทำมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- 2) ควรมีมาตรการในการจูงใจให้ผู้ประกอบการรถทัศนจรมีความใส่ใจเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางมากยิ่งขึ้น เช่น มาตรการเรื่องภาษี เป็นต้น
- 3) การดำเนินการประเมินคุณภาพรถทัศนจรในระยะเริ่มแรกอาจดำเนินการโดยสถานประกอบการนพเที่ยวเอง แต่ในระยะยาวควรมีการจัดตั้งกลุ่มทำงานกลางที่ประกอบด้วย นักวิชาการจากสถาบันการศึกษาและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพรถทัศนจรและพนักงานขับรถ พร้อมทั้งจัดทำฐานข้อมูลรถทัศนจรที่ได้มาตรฐานและไม่ได้มาตรฐานไว้ให้บริษัทนำเที่ยว ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับบริษัทนำเที่ยว
- 4) ควรมีการศึกษาผลลัพธ์ที่ได้จากการนำมาตรฐานฯ ไปใช้จากสถานประกอบการนำร่อง เพื่อประเมินประสิทธิภาพและปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานฯ ดังกล่าวไปใช้ พร้อมปรับปรุงให้มีความเข้าใจง่าย และสอดคล้องต่อการนำไปใช้งาน เพื่อให้มาตรฐานฯ ดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดจากการเดินทางด้วยรถทัศนจรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ควรเพิ่มการศึกษาความแตกต่างของตัวชี้วัดในเชิงพื้นที่ ลักษณะภูมิประเทศ

### 5) มาตรฐานการดูแลรักษาในโรงพยาบาล

สถานการณ์การเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ที่ถูกจัดเป็นอันดับที่ 3 ของโลก ได้ส่งผลกระทบต่อภาระการทำงานของโรงพยาบาลโดยเฉพาะกลุ่มในหึ่งฉุกเฉิน เป็นอย่างมากอยู่แล้วจากการศึกษาของโครงการที่ 5 นี้ได้ผลการศึกษาที่บ่งชี้ว่า การดูแลผู้ป่วยชาวชาตินั้นใช้เวลาที่มากกว่าเวลามาตรฐาน เช่น กรณีพยาบาลที่ให้การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินไม่เร่งด่วน ใช้เวลาดูแลผู้ป่วยประมาณ 45 นาทีต่อราย เพราะเป็นการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ไปรับผู้ป่วยจากที่เกิดเหตุจนกระทั่งผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล รวมเวลาที่ต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่มากขึ้นด้วย การที่ใช้เวลามาตรฐานทำให้การวิเคราะห์ภาระงานในแผนกฉุกเฉินมีแนวโน้มที่จะน้อยเกินกว่าที่บุคลากรทางการแพทย์นั้นลงมือปฏิบัติจริง นอกจากนี้ที่กล่าวมาจากการที่บุคลากรทางการแพทย์ต้องอยู่ที่หึ่งฉุกเฉินตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และการที่



มีฤดูท่องเที่ยว (High Season) การจัดสรรกำลังคนทางการแพทย์เพื่อดูแลผู้ป่วยชาวต่างชาติที่ประสบอุบัติเหตุ จึงจำเป็นต้องพิจารณารายละเอียดมากกว่าการจัดสรรกำลังคนด้วยแนวคิดการจัดสรรตามรายหัวประชากรและ FTE ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน สิ่งทีงานศึกษานี้ต้องการบ่งชี้คือ ในจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก นอกจากจะทำให้เกิดรายได้แก่จังหวัดมากขึ้นแล้วยังส่งผลต่อภาระงานด้านการดูแลสุขภาพด้วย และนำไปสู่ปัญหาการจัดสรรกำลังคนทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอทั้งกับชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งทำให้การจัดสรรกำลังคนในพื้นที่ท่องเที่ยวลักษณะนี้ต้องมีรูปแบบการจัดสรรกำลังคนที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ

นอกจากนี้จากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า การปรับตัวเพื่อให้บริการด้านสาธารณสุขสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นไปอย่างมีมาตรฐานนั้นเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ใช่เฉพาะต่อภาพลักษณ์และมาตรฐานของการท่องเที่ยวเท่านั้น ยังรวมไปถึงความยั่งยืนของสถานพยาบาลในแหล่งท่องเที่ยวที่จะทำให้เกิดเสถียรภาพทางการเงินได้อีกด้วย จากงานศึกษาบ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการมีหน่วยประกันต่างประเทศเพื่อการอำนวยความสะดวก และการรักษาเสถียรภาพทางการเงินให้กับโรงพยาบาล อีกประการสำคัญ จากการสัมภาษณ์หัวหน้าศูนย์ต่างประเทศโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต หัวหน้าห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลป่าตอง และหัวหน้างานผู้ป่วยในโรงพยาบาลป่าตอง ได้มีข้อเสนอแนะในการทำงานเดียวกัน คือมีความต้องการให้แก้ปัญหาตั้งแต่ต้นทาง เช่น การกำหนดให้มีการทำวีซ่าเข้าประเทศไทยพร้อมกับการทำประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพ การที่มีระบบข้อมูลเพื่อคัดกรองคนที่เคยค้างชำระค่ารักษาพยาบาลให้เข้ามาพำนักในประเทศไทยได้ยากขึ้น การมีกฎหมายและบังคับใช้อย่างเคร่งครัดในเรื่องการจำกัดเวลาในการให้บริการของสถานบันเทิงช่วงกลางคืน การให้เช่าบริการรถเช่าเฉพาะผู้ที่มีใบอนุญาตขับขี่เท่านั้น หรือแม้กระทั่งการบังคับให้ทำประกันอุบัติเหตุในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ไปสัมภาษณ์ พบว่า ประเทศไทยได้เคยมีแนวคิดในเรื่องการประกันภัยในกลุ่มนักท่องเที่ยวมาแล้ว โดยอัตราที่คิดไว้ในเบื้องต้นคือ 300 บาทต่อคน

## 2. การเชื่อมโยงงานวิจัยในอดีตถึงปัจจุบัน

การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 โครงการย่อย ดังนี้

1) โครงการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

### *การทบทวนผลการวิจัยในปี 2557 เพื่อให้เชื่อมโยงมาสู่การต่อยอดงานวิจัย ปี 2560*

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าระบบการจัดเก็บข้อมูลสถานการณ์การบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน จะมีข้อมูลในภาพรวมไม่สามารถแยกแยะออกเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน เนื่องจากการรายงานข้อมูลจากต้นทางไม่มีการระบุว่าเป็นนักท่องเที่ยวตั้งแต่ต้น ซึ่งระบบการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวมีหลายระบบแต่ระบบที่มีการระบุตัวแปร

นักท่องเที่ยวในโปรแกรมเก็บข้อมูล จากรายงานการวิจัยปี 2557 มี 3 ระบบ คือ โปรแกรม E-Claim ของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โปรแกรม ITEMS ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ และโปรแกรม ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่จากการศึกษา พบว่า โปรแกรม E-Claim มีความน่าเชื่อถือมากที่สุดทั้งในด้านความครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลาของข้อมูล ดังนั้น ถ้าหากมีการปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่ต้นทางโดยเริ่มตั้งแต่ การปรับปรุงเวชระเบียนในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินให้มีการระบุว่าเป็นนักท่องเที่ยว และปรับความเข้าใจผู้ทำหน้าที่ป้อนข้อมูลเข้าโปรแกรม E-Claim ให้มีการรายงานข้อมูลที่ครบถ้วนทุกราย ข้อมูลที่ได้ก็จะสามารถนำมาวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ได้ทบทวนในเรื่องระบบการจัดเก็บข้อมูลเฝ้าระวังผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย วิเคราะห์คุณลักษณะของข้อมูลในระบบเปรียบเทียบกับ 6 ระบบ ข้อดีและข้อจำกัดของข้อมูลแต่ละระบบ ระบบจัดเก็บข้อมูลที่มีตัวแปรนักท่องเที่ยว ซึ่งพบว่าระบบที่มีความสมบูรณ์ที่สุดคือโปรแกรม E-Claim

ทบทวนสถิติของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ย้อนหลัง 5 ปี พบว่า แต่ละปีมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ปีละหลายล้านคนและมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ทบทวนสถิติ ข้อมูลสถานการณ์การบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของจังหวัดเชียงใหม่ ย้อนหลัง 5 ปี (2554 - 2558) แต่ไม่มีรายงานข้อมูลการบาดเจ็บและเสียชีวิตในกลุ่มนักท่องเที่ยว

ทบทวนระบบการจัดเก็บข้อมูลวิธีการเก็บข้อมูล ขั้นตอน และเครื่องมือที่ใช้บันทึกข้อมูล ของโปรแกรม E-Claim จุดเด่นของระบบนี้คือ ทุกโรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รายงานข้อมูลเข้าโปรแกรม E-Claim มีการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวันโดยรวบรวมข้อมูลจากเวชระเบียนของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นหลัก

ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มี 2 เรื่อง โดยเฉพาะรายงานวิจัย เรื่องการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการเฝ้าระวังผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตในกลุ่มนักท่องเที่ยวจากอุบัติเหตุทางถนน ปี พ.ศ. 2557 ซึ่งเป็นผลงานวิจัย ระยะที่สอง ที่นำมาต่อยอดมาพัฒนา ในการวิจัย ระยะที่ 3 ใช้ระบบการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด ที่มีความสมบูรณ์ของโปรแกรมเป็นหลักนำมาต่อยอดโดยปรับความเข้าใจบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีการลงข้อมูลตัวแปรที่สำคัญตั้งแต่ต้นทางและการป้อนข้อมูลให้ครบถ้วนทุกราย

## 2) โครงการการจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

### **การทบทวนผลการวิจัยในปี 2557 เพื่อให้เชื่อมโยงมาสู่การต่อยอดงานวิจัย ปี 2560**

#### **เฟส 1**

จากการพัฒนาแผนที่จุดเสี่ยงของประเทศโดยใช้ข้อมูลอุบัติเหตุของกรมทางหลวงในระยะแรกชี้ให้เห็นว่าสามารถใช้ในการระบุจุดที่เป็นจุดเสี่ยงอันตรายบนถนนสายหลักของประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเส้นทางที่ใช้ในการสัญจรและท่องเที่ยว แต่ไม่สามารถระบุแนวทางในการแก้ปัญหาหรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ขับขี่ได้ จำเป็นจะต้องมีการทำการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนนในแต่ละพื้นที่เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาในแต่ละจุดต่อไป

#### **เฟส 2**

สำหรับพื้นที่ที่ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุที่ครบถ้วน โดยเฉพาะถนนที่อยู่ในความรับผิดชอบของท้องถิ่น ทำให้การระบุจุดเสี่ยงบนถนนทำได้ยาก และขาดแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ทีมวิจัยได้นำแนวทาง ฮิวริสติกโต๊ะ ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลจากผู้ใช้ถนนและคนในพื้นที่มาร่วมในการวิเคราะห์จุดเสี่ยงภายในพื้นที่แม้จะมีข้อจำกัดด้านข้อมูลอุบัติเหตุ และผสมผสานวิธีการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนนเข้าไปด้วย ก็ทำให้สามารถที่จะวิเคราะห์และกำหนดจุดเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ได้ ตลอดจนขอเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขจุดเสี่ยงทางวิศวกรรม และการพัฒนาแผนที่เพื่อให้ข้อมูลในการขับข้อย่างระมัดระวังในจุดที่อาจเกิดอันตรายได้ในรูปแบบของแผนที่จุดเสี่ยงขึ้นมาได้

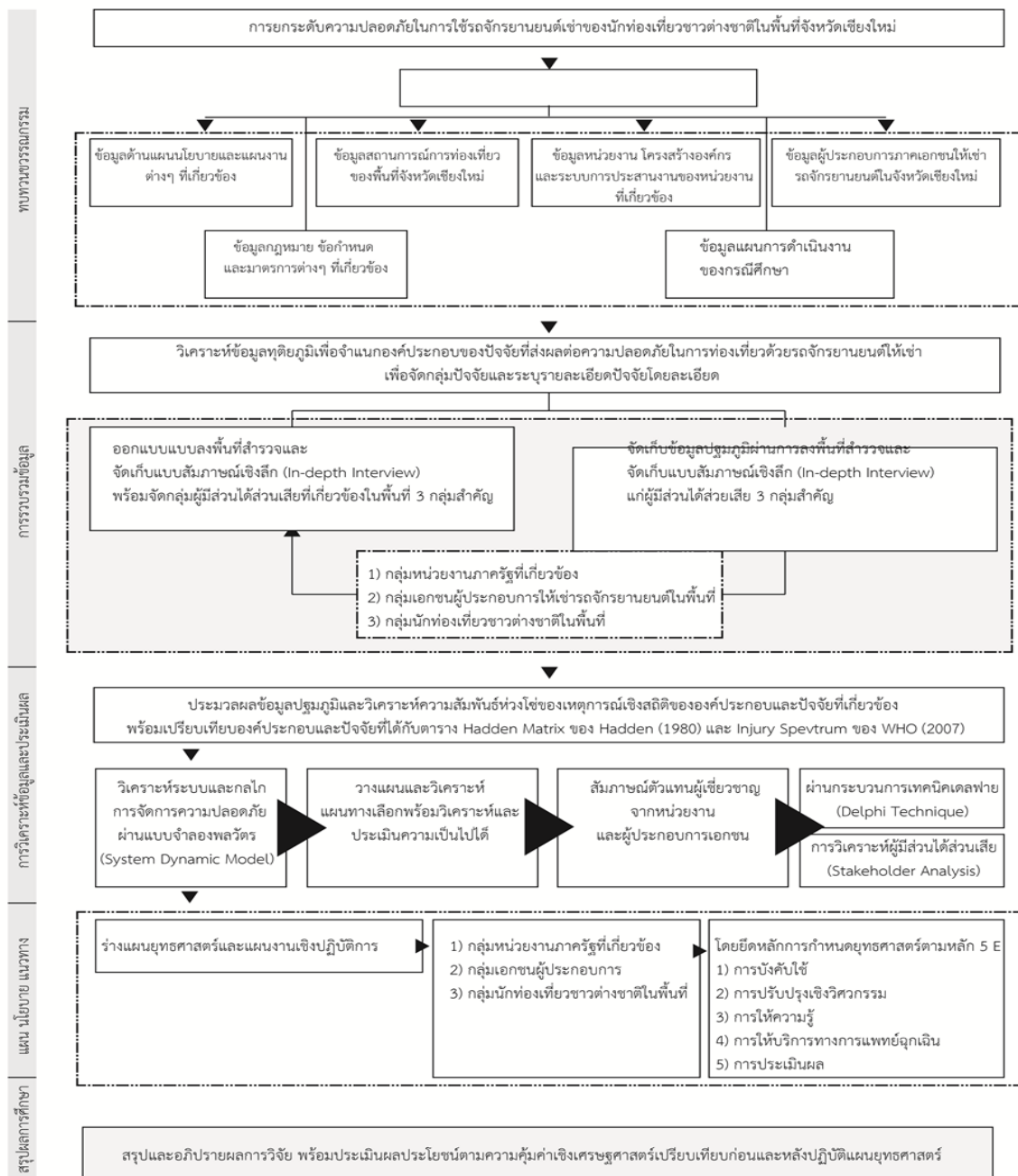
## 3) โครงการการยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

## 4) โครงการการพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่

### **การทบทวนผลการวิจัยในปี 2557 เพื่อให้เชื่อมโยงมาสู่การต่อยอดงานวิจัย ปี 2560 (โครงการย่อย 3,4)**

ความซับซ้อนเชิงบริบทของประเทศไทยที่นำไปสู่ความไม่ปลอดภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์เช่าตั้งแต่ทางเลือกในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวที่ในหลายๆ พื้นที่ท่องเที่ยวของประเทศไทย ไม่มีรูปแบบการเดินทางทางเลือกที่ปลอดภัยมากกว่าอย่างเช่น รถโดยสารสาธารณะ จึงจำเป็นต้องเลือกใช้รถเช่าเพื่อจะได้เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้โดยสะดวก รถเช่าที่มีให้เลือกโดยส่วนใหญ่ก็จะมีเฉพาะรถจักรยานยนต์ เนื่องจาก ราคาที่ถูก ลดข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่ ขนาดถนน และพื้นที่จอดรถที่ไม่เพียงพอ และสามารถเข้าถึงจุดท่องเที่ยวที่ต้องการได้โดยสะดวก รถจักรยานยนต์จึงสามารถตอบโจทย์ทางเลือกในการเดินทางได้ดีที่สุด

ปัญหาที่ตามมาจากการที่ต้องเลือกรถจักรยานยนต์เช่าก็คือ นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งไม่เคยขับรถจักรยานยนต์มาก่อน แต่หันมาใช้รถจักรยานยนต์และเรียนรู้วิธีการขับรถ ณ จุดท่องเที่ยวนั่นเอง ในขณะที่ผู้ให้เช่าเองก็ไม่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ มีเพียงตรวจสอบให้มีหนังสือเดินทาง และเงินมัดจำเพียงเท่านั้น การขับที่รถที่ไม่มีใบอนุญาตเท่านั้น แต่ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรในเมืองไทย หรือไม่ใส่ใจที่จะปฏิบัติตามกฎจราจร เนื่องจากเงินที่ต้องเสียสำหรับค่าปรับเป็นจำนวนเงินที่น้อยสำหรับนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 1.13 กรอบแนวทางการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้น ในส่วนของชาวต่างชาติ พบว่า ร้อยละ 68.75 ไม่มีใบขับขี่ นานาชาติ รวมถึงส่วนใหญ่ไม่ได้มีข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยบนท้องถนนร้อยละ 63.75 ส่วน เหตุผลที่เลือกใช้รูปแบบการเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์ เนื่องจากเดินทางได้สะดวก และมีราคาถูกโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 200 – 300 บาทต่อวัน ทำให้นักท่องเที่ยวจึงเลือกเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ขับขี่ ไม่ได้ตรวจสอบสภาพรถก่อนการใช้งานและไม่ได้ให้ความตระหนักต่อความปลอดภัยที่อาจเสี่ยงต่อการเกิด อุบัติเหตุ รวมถึงไม่รู้ถึงการจำกัดความเร็วของการวิ่งรถในเมือง กว่าร้อยละ 65.50

ในด้านของความคิดเห็นจากหน่วยงานราชการ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ได้ใช้มาตรการใน การสร้างความปลอดภัยบนท้องถนน ด้วยการประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 รวมถึงปัจจัยหลักของการส่งเสริมมาตรการ คือ ปัจจัยด้านนโยบายหรือการบังคับใช้ กฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.28 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้จึงสามารถสรุปได้ว่า ในส่วนของภาครัฐ การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยบนท้องถนนของพื้นที่เชียงใหม่มีคิดเห็นตรงกันว่า ควรใช้มาตรการ ในการกำหนดนโยบายและมาตร ข้อบังคับ เพื่อช่วยลดปัญหาของอุบัติเหตุบนท้องถนนที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ ในส่วนของภาคเอกชน ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ร้อยละ 50 ได้ให้ข้อมูลคร่าวๆ เป็นภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมีการตรวจเช็คสภาพรถเป็นประจำ ร้อยละ 50 รวมถึงมีการดูแลนักท่องเที่ยวต่างชาติ เมื่อประสบอุบัติเหตุร้อยละ 30 ทั้งนี้ สามารถสรุป ได้ว่า ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการการใช้จักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีการดูแลทั้ง ในเรื่องของการตรวจสอบสภาพรถ และการให้ความดูแลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

ดังนั้น จากการลงพื้นที่สำรวจและเก็บข้อมูลในเบื้องต้น พบว่า ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีการ ประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว แต่ไม่มีการกำหนดนโยบาย ข้อบังคับ กฎหมายที่สามารถ สร้างให้นักท่องเที่ยวเกิดความระหนักมากขึ้น จึงจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกเพิ่มมากขึ้น เพื่อหาแนวทางในการร่างยุทธศาสตร์ด้านนโยบายและลดช่องว่าง ของปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีศักยภาพในการจัดการและสร้างการเปลี่ยนแปลงของ กระบวนการคิดทั้งด้านเชิงเศรษฐศาสตร์ในเรื่องของความคุ้มค่า และด้านสังคมที่สร้างความตระหนักของ ประชาชนมากขึ้น

จากการทบทวนรายงานสถิติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการ ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าตามเส้นทางการท่องเที่ยวที่เป็นจุดเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและความ ไม่ปลอดภัยบนท้องถนน มีเส้นทางส่วนใหญ่เป็นทางลาดชันจากการขึ้นหรือลงภูเขาและเป็นทางโค้ง ต่อเนื่อง ซึ่งจะเห็นได้จากสถิติการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถทัศนจรและนักท่องเที่ยวที่ผ่านมา มีความ สูญเสียที่เกิดกับชีวิตและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก สาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุเกิดจากการขับรถด้วยความเร็วสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ความไม่พร้อมและไม่ชำนาญเส้นทางของคนขับรถ และลักษณะ ของรถไม่ได้มาตรฐาน เมื่อพิจารณาภาพรวมจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละปีที่ผ่านมา พบว่ามีแนวโน้มการ

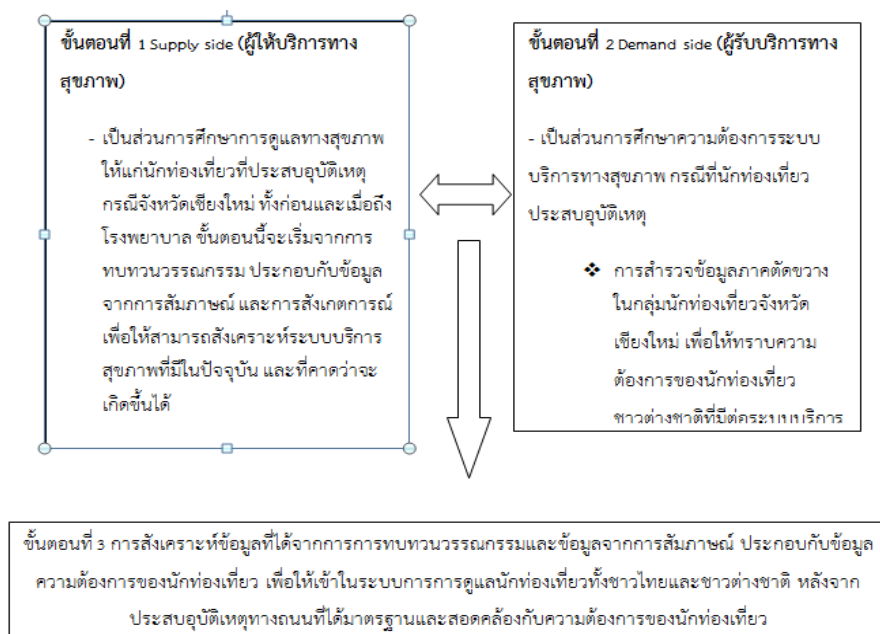
ขยายตัวเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง จึงส่งผลทำให้จำนวนผู้ประกอบการให้บริการรถโดยสารและผู้ประกอบการให้บริการนำเที่ยวมีแนวโน้มขยายตัวและพัฒนาธุรกิจให้มีการแข่งขันกันมากขึ้น

เมื่อพิจารณามาตรฐานรถโดยสารไม่ประจำทางของกรมการขนส่งทางบก พบว่ามีตัวชี้วัดในด้านตัวยานพาหนะ ตัวพนักงานขับรถและตัวสถานประกอบการ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่าตัวชี้วัดคุณภาพของรถโดยสารมีความคล้ายคลึงกัน คือ ส่วนใหญ่จะประกอบด้วย ปัจจัยด้านยานพาหนะ (ความสะอาดสบายความปลอดภัย ความสะอาด) พนักงานขับรถ สถานีรถโดยสาร ราคาค่าโดยสารและความตรงต่อเวลา ซึ่งการศึกษาที่ผ่านมาส่วนใหญ่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพในรถโดยสารในเมือง รถโดยสารระหว่างเมืองและการขนส่งสาธารณะ มีเพียงการศึกษาเดียวที่ศึกษาตัวชี้วัดของรถทัศนาจรแต่เป็นเพียงการพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานขับรถ

ดังนั้นในการศึกษานี้จึงมีแนวคิดในการต่อยอดผลการศึกษาของ วัฒนวงศ์ รัตนวราห และคณะ (2559) โดยนำเอาแบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับประเทศไทย มาเป็นต้นแบบแล้วยืนยันข้อมูลกับพื้นที่ศึกษาคือจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเมืองเชียงใหม่ เป็นแนวทางในการพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว และเป็นต้นแบบในการจัดการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นๆ ต่อไปในอนาคต

### 5) โครงการการให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัด

เชียงใหม่



ภาพที่ 1.14 ขั้นตอนการดำเนินงาน

## บทที่ 2

### การดำเนินการและผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่” มีกระบวนการในการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ของโครงการทั้ง 5 โครงการย่อย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยแตกต่างกันไปตามการดำเนินงานของแต่ละโครงการ ซึ่งเนื้อหาที่จะกล่าวในบทนี้จะประกอบไปด้วย

1. การดำเนินการและผลการวิจัย
2. ผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome)
3. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

#### 2.1 การดำเนินการและผลการวิจัย

2.1.1 โครงการย่อยที่ 1 : การพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

##### การดำเนินการ

- 1) เป็นการศึกษาเชิงทดลอง (Experimental Study) ในรูปแบบ Pre-test Posttest Design



O<sub>1</sub> หมายถึง การเก็บข้อมูล เฝ้าระวัง ตามตัวแปรที่กำหนด ช่วงก่อนการเปลี่ยนแปลง จำนวน 6 เดือน

O<sub>2</sub> หมายถึง การเก็บข้อมูล เฝ้าระวัง ตามตัวแปรที่กำหนด ช่วงหลังการเปลี่ยนแปลง จำนวน 6 เดือน

X หมายถึง 1. การอบรมชี้แจงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบลงข้อมูลในเวชระเบียน ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการลงข้อมูลประกันชีวิตของโรงพยาบาลให้มีความครบถ้วนของตัวแปรในโปรแกรม E-Claim สถานที่ทำการทดลอง โรงพยาบาลทุกแห่งทั้งสังกัดภาครัฐและเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 41 แห่ง

2. การให้เจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินในทุกโรงพยาบาล มีการสอบถามว่าเป็นนักท่องเที่ยวหรือไม่ ในกรณีมีผู้มารับการรักษาจากสาเหตุเกิดการบาดเจ็บ เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน และลงข้อมูลในเวชระเบียนระบุว่า เป็นนักท่องเที่ยว

โดยมีมาตรการที่ศึกษา คือ การเข้าพบผู้บริหารชี้แจงโครงการวิจัยเพื่อขอความร่วมมือและการอบรมชี้แจงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบลงข้อมูลในเวชระเบียน ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลในการเพิ่ม

การจัดเก็บข้อมูลระบุนักท่องเที่ยวเข้าไปในเวชระเบียน ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่งานประกันของโรงพยาบาลที่รับผิดชอบการลงข้อมูลผู้บาดเจ็บเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนเข้าในโปรแกรม E-Claim

## 2) ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

### ตารางที่ 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ประเด็นที่ทำการศึกษา	จำนวนประชากรศึกษา	วิธีการสุ่มตัวอย่างและจำนวนขนาดตัวอย่าง	การเก็บข้อมูล
1	ผู้รับผิดชอบการลงข้อมูลเวชระเบียนในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลทั้งสังกัดภาครัฐและเอกชน ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน 41 แห่ง	ศึกษาในโรงพยาบาลทั้ง 41 แห่ง	จำนวนโรงพยาบาลที่มีการลงข้อมูลระบุนักท่องเที่ยวในรูปแบบเก็บข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลังการประชุมชี้แจง
2	ผู้รับผิดชอบการลงข้อมูลผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตเข้าโปรแกรม E-Claim ในโรงพยาบาลทั้งสังกัดภาครัฐและเอกชน ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน 41 แห่ง	ศึกษาในโรงพยาบาลทั้ง 41 แห่ง	จำนวนโรงพยาบาลที่ผู้รับผิดชอบงานมีการลงข้อมูลเข้าในโปรแกรม E-Claim ครบถ้วน ทุกตัวแปรที่สำคัญเปรียบเทียบก่อนและหลังการประชุมชี้แจง
3	สัดส่วนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนที่ผู้รับผิดชอบในโรงพยาบาล มีการป้อนข้อมูลเข้าระบบ E-Claim ที่ระบุว่าเป็นนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและต่างชาติ (ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1)	จำนวน 41 แห่ง	จำนวนโรงพยาบาลที่ศึกษาสุ่มตัวอย่างโดยวิธี systematic random sampling โดยสุ่มมาร้อยละ 30 ของโรงพยาบาลในแต่ละกลุ่ม ถ้าจำนวนโรงพยาบาลบางกลุ่มมีไม่ถึง 3 แห่งให้ศึกษาทั้งหมด โดยแยกเป็นกลุ่มของโรงพยาบาลชุมชน 24 แห่ง สุ่มมา 8 แห่ง โรงพยาบาลศูนย์ 2 แห่ง โรงพยาบาลเอกชนมี 11 แห่ง ศึกษา 3 แห่ง รวม 12 แห่ง	สุ่มจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตที่เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลที่สุ่มได้ จำนวน 4 เดือน ก่อนประชุมชี้แจง และ 4 เดือนหลังประชุมชี้แจง เดือนละ 30 คน หากไม่ถึง 30 คนให้ศึกษาทั้งหมดหากเกิน 30 ให้ศึกษา ใน 30 คนแรกที่มารับบริการในเดือนนั้นๆ



## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ทำการศึกษา	จำนวนประชากรศึกษา	วิธีการสุ่มตัวอย่างและจำนวนขนาดตัวอย่าง	การเก็บข้อมูล
4	สัดส่วนความถูกต้องของการลงข้อมูลในโปรแกรม E-Claim	จำนวน 41 แห่ง	สุ่มจำนวนผู้บาดเจ็บ และเสียชีวิตที่เป็นนักท่องเที่ยวที่มารับบริการในโรงพยาบาลที่สุ่มได้ จำนวน 4 เดือนๆ ละ 30 คน หากไม่ถึง 30 คนให้ศึกษาทั้งหมด หากเกิน 30 ให้ศึกษา ใน 30 คนแรก	ออกแบบตารางเก็บข้อมูล ความครบถ้วน ถูกต้อง ของข้อมูลผู้บาดเจ็บแต่ละรายที่สุ่มได้ในข้อ 3 เกี่ยวกับ -ชื่อ สกุล เพศ อายุ -ระบุนักท่องเที่ยว -สัญชาติ -เวลาเกิดเหตุ -การเกิดอุบัติเหตุ

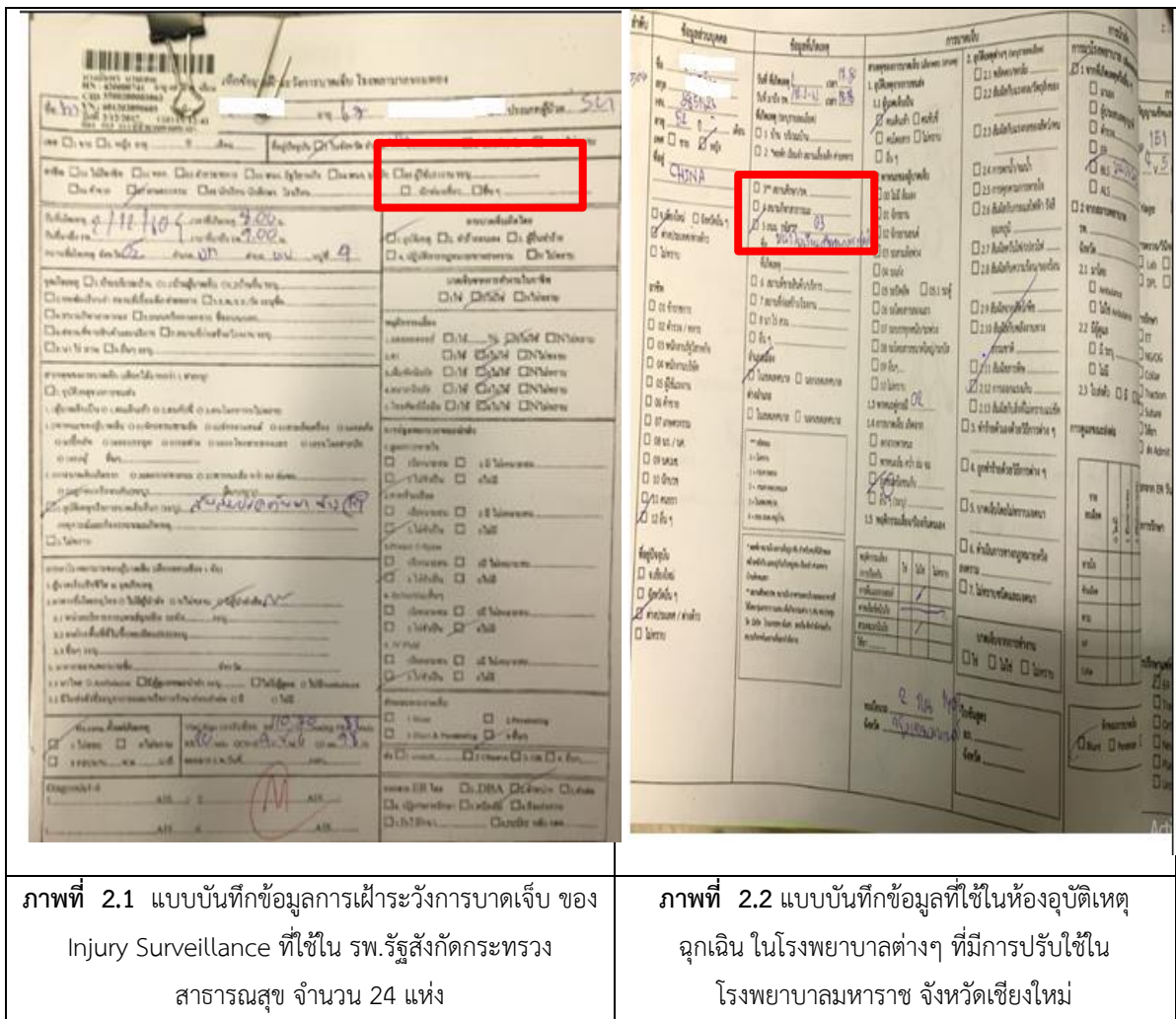
**ผลการวิจัย**

1. พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลในเวชระเบียนผู้มารับการรักษาที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินในทุกโรงพยาบาลให้มีการระบุตัวแปรให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติ แรงงานต่างด้าว ที่สามารถนำไปวิเคราะห์สถานการณ์การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวได้

1.1 สัดส่วนของการลงข้อมูลระบุนักท่องเที่ยวในเวชระเบียนเปรียบเทียบระหว่าง ก่อนและหลังการประชุมชี้แจง

ก่อนลงมาตรการการประชุมชี้แจงตามโครงการวิจัยช่วงตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม -30 กันยายน 2560 (6 เดือน) พบว่า ก่อนการศึกษา มีโรงพยาบาลบางแห่งได้มีการกำหนดตัวแปร นักท่องเที่ยว หรือชาวต่างชาติ ในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล การเฝ้าระวังการบาดเจ็บที่จะลงข้อมูลในโปรแกรม Injury Surveillance แต่ในโปรแกรม ดังกล่าวซึ่งมีการใช้ระดับประเทศ ยังไม่มีตัวแปรนักท่องเที่ยวที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังภาพที่ 2.1 และภาพที่ 2.2

การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่



ภาพที่ 2.1 แบบบันทึกข้อมูลการเฝ้าระวังการบาดเจ็บ ของ Injury Surveillance ที่ใช้ใน รพ.รัฐสังกัดกระทรวง สาธารณสุข จำนวน 24 แห่ง

ภาพที่ 2.2 แบบบันทึกข้อมูลที่ใช้ในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลต่างๆ ที่มีการปรับใช้ใน โรงพยาบาลมหาราช จังหวัดเชียงใหม่

หลังจากมาตรการจากการประชุมชี้แจงตามโครงการวิจัยช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 31 มีนาคม 2561 (6 เดือน) ในการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินให้มีการเก็บข้อมูล ผู้วิจัย จึงได้จัดทำแบบเก็บข้อมูลการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนให้มีตัวแปร นักท่องเที่ยวต่างชาติ แรงงานต่างด้าว และนักท่องเที่ยวไทย ให้กับทุกโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 41 แห่ง โดยมีรายละเอียด ตามภาพที่ 2.3 จากการติดตามผลการดำเนินงาน พบว่า โรงพยาบาล มหาราช นครเชียงใหม่ ได้ทำตาราง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ลงข้อมูลแยกประเภทนักท่องเที่ยว แรงงานต่างด้าว นักท่องเที่ยวไทยอย่างชัดเจนลงในแบบบันทึกข้อมูลมาตรฐานของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ซึ่งมีตัวแปรอื่นๆ ครบถ้วนอยู่แล้ว ตามภาพที่ 2.4 ส่วนโรงพยาบาลเอกชน ได้ใช้แบบบันทึกข้อมูลที่ผู้วิจัยส่งให้ผู้วิจัยลงสู่พื้นที่ติดตามการดำเนินการลงข้อมูล ของโรงพยาบาลต่างๆ พบว่ามีการลงข้อมูลในเวชระเบียนที่ถูกต้อง เป็นส่วนใหญ่

การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่

แบบบันทึกข้อมูลผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน																								
โรงพยาบาลนครพิงค์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่																								
วันที่เกิดเหตุ	เวลาที่เกิดเหตุ	ชื่อ-สกุล	เพศ	อายุ	สัญชาติ	อาชีพ			ลักษณะการเกิดอุบัติเหตุ					ระดับความรุนแรง			การรักษา			หมายเหตุ				
						นท.	แรงงานต่างหาก	คนไทยมาเที่ยว	ตกลง	เหลือ	เขี้ยว	หมวก	เมา	โทรศัพท์	เข็มขัด	กลับบ้าน	Admit	Refer	Death					

ภาพที่ 2.3 แสดงแบบบันทึกข้อมูลผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนที่ให้ทุกโรงพยาบาลใช้ประกอบการปฏิบัติงาน

การดูแลรักษา/รักษาพยาบาล/ผลการรักษา	รายงานบาดเจ็บ (กว้างxยาวxลึก)	ผลการวินิจฉัย
<p>สัญญาณชีพและการประเมินระบบประสาทที่ ER                      BP ___ / ___ PR ___ RR ___ T ___                      E ___ V ___ M ___ Pupils size RE ___ LE ___                      Triage <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> N</p> <p>การตรวจ/วินิจฉัย  <input type="checkbox"/> Lab <input type="checkbox"/> X-ray <input type="checkbox"/> U/S <input type="checkbox"/> CT.....  <input type="checkbox"/> OPL <input type="checkbox"/> FAST <input type="checkbox"/> EKG <input type="checkbox"/> Other.....</p> <p>การรักษา  <input type="checkbox"/> ET <input type="checkbox"/> IVF <input type="checkbox"/> Cut down/Central line  <input type="checkbox"/> NG/OG <input type="checkbox"/> ICD <input type="checkbox"/> Foley cath  <input type="checkbox"/> Collar <input type="checkbox"/> Immobilize <input type="checkbox"/> Cast/Slab/Sling  <input type="checkbox"/> Traction <input type="checkbox"/> Cold compression <input type="checkbox"/> Dressing  <input type="checkbox"/> Suture <input type="checkbox"/> Injection <input type="checkbox"/> Observe ER.  <input type="checkbox"/> ให้น้ำ <input type="checkbox"/> CPR <input type="checkbox"/> OR Emergency  <input type="checkbox"/> ส่ง Admit <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....</p> <p>ออกจาก ER วันที่ _____ เวลา _____</p> <p>ผลการรักษา <input type="checkbox"/> จำหน่ายกลับบ้าน  <input type="checkbox"/> Dx: _____  <input type="checkbox"/> รับไว้ที่ _____  <input type="checkbox"/> DBA <input type="checkbox"/> OOA <input type="checkbox"/> Escape  <input type="checkbox"/> ปฏิเสธการรักษาไปที่ _____  <input type="checkbox"/> Refer รพ. _____</p> <p>การปรึกษาแพทย์  <input type="checkbox"/> ER..... <input type="checkbox"/> Eye.....  <input type="checkbox"/> Trauma..... <input type="checkbox"/> ENT.....  <input type="checkbox"/> Ortho..... <input type="checkbox"/> Neuro.....  <input type="checkbox"/> Plastic..... <input type="checkbox"/> MCO.....  <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....</p>	<p> <input type="checkbox"/> นกท่องเที่ยวไทย  <input type="checkbox"/> นกท่องเที่ยวต่างชาติ  <input type="checkbox"/> แรงงานต่างค่าตัว  <input type="checkbox"/> คนเชียงใหม่                 </p>	<p>Diagnosis (ระบุวิยวะและการบาดเจ็บโดยละเอียด)</p> <p>1. _____                      2. _____                      3. _____</p> <p>จำหน่ายจากหอผู้ป่วย                      วันเดือนปี _____                      โดย  <input type="checkbox"/> ทูเลา/ทายตี  <input type="checkbox"/> Refer _____  <input type="checkbox"/> ปฏิเสธการรักษา  <input type="checkbox"/> หนีกลับ  <input type="checkbox"/> ถึงแก่กรรม  <input type="checkbox"/> ญาติขอนำกลับไปเสียชีวิตที่บ้าน</p> <p>Ps = _____                      ผู้บันทึก                      1. _____ ตำแหน่ง _____                      2. _____ ตำแหน่ง _____                      ลงข้อมูลในระบบโดย _____ ตำแหน่ง _____</p>

ภาพที่ 2.4 แสดงให้เห็นความตั้งใจของโรงพยาบาลมหาราช เชียงใหม่ ในการทำตารางเพิ่มเติมตัวแปร นกท่องเที่ยวในแบบเก็บข้อมูลที่ใช้ในหออุบัติเหตุฉุกเฉิน

2.วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ปรับเปลี่ยนรูปแบบการลงข้อมูลการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนในโปรแกรม E-Claim ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประกันในโรงพยาบาล ให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา

2.1 สัดส่วนความครบถ้วน ถูกต้อง ทันทเวลา ของการลงข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และแรงงานต่างด้าว ในแต่ละรายในโปรแกรม E-Claim เทียบกับข้อมูลในเวชระเบียนเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการประชุมชี้แจงในโรงพยาบาลที่ส่งได้

ก่อนการประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประกันของโรงพยาบาลที่มีหน้าที่ลงข้อมูลในโปรแกรม E-Claim ผู้วิจัยไม่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ เนื่องจากไม่มีการลงข้อมูลนักท่องเที่ยวหรือแรงงานต่างด้าวในโปรแกรม E-Claim

หลังการประชุมชี้แจงขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินให้มีการเฝ้าระวังผู้บาดเจ็บทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ และแรงงานต่างด้าว โดยเริ่มให้มีการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560-31 มีนาคม 2561 ได้ทำการเก็บข้อมูลรายละเอียดของนักท่องเที่ยวต่างชาติ แรงงานต่างด้าวในห้วงระยะเวลา 4 เดือน (ธันวาคม 2560-มีนาคม 2561) ทั้ง 41 แห่ง ความครบถ้วน ถูกต้อง ทันทเวลา ของการเก็บข้อมูลจากเวชระเบียนเข้าในโปรแกรม E-Claim พบว่า เจ้าหน้าที่งานประกันของโรงพยาบาล การลงข้อมูลพบว่า ข้อมูลที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ทันทเวลา ร้อยละ 100 คือ การลงข้อมูล ชื่อ สกุล และเวลาเกิดเหตุ ส่วนความครบถ้วนของการลงข้อมูลตามตัวแปรนักท่องเที่ยวต่างชาติ หรือแรงงานต่างด้าว พบร้อยละ 93.70 ความถูกต้องร้อยละ 93.28 การลงข้อมูลสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ มีความครบถ้วนร้อยละ 91.76 ความถูกต้องร้อยละ 87.84 ส่วนความทันเวลา ในการลงข้อมูลไม่เกิน 5 วัน พบร้อยละ 100 (ตารางที่ 2.2)

**ตารางที่ 2.2** จำนวน ร้อยละ ของความครบถ้วน ถูกต้อง ทันทเวลา ของการลงข้อมูลการบาดเจ็บทางถนนของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติและแรงงานต่างด้าว จากเวชระเบียน เข้าโปรแกรม E-Claim จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา หลังจากลงมาตรการ จำนวน 270 ราย

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (ราย)	ความครบถ้วน		ความถูกต้อง		ความทันเวลาลง ข้อมูลเข้า E-Claim ไม่เกิน 5 วัน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อ สกุล	270	270	100	270	100	270	100
เวลาเกิดเหตุ	270	270	100	270	100	270	100
สัญชาติ	243	226	93.00	214	89.17	243	100
การระบุ เป็น นทท./ แรงงานต่างด้าว	270	253	93.70	236	93.28	270	100
สาเหตุของอุบัติเหตุ	255	234	91.76	224	87.84	255	100

จากการศึกษารั้ครั้งนี้เห็นได้ว่า โปรแกรม E-Claim มีความพร้อม และสามารถจัดเก็บข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์สถานการณ์การบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติและ

แรงงานต่างด้าวได้ และข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนการแก้ไขปัญหาได้จริง ในขณะที่โปรแกรมอื่น ยังไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวได้ เงื่อนไขมีเพียง มีการเก็บข้อมูลที่ระบุนักท่องเที่ยว ในระเบียบบันทึกข้อมูลที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเท่านั้น

## 2.1.2 การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

### การดำเนินการ

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย (1) นักท่องเที่ยวชาวไทยถือว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่สำคัญในการสัมภาษณ์ (2) ประชาชนในพื้นที่ เน้นการสอบถามพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ (3) การสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยสังเกตพฤติกรรมการขับขี่ การใช้รถใช้ถนนของนักท่องเที่ยว (4) แบบสอบถามนักท่องเที่ยวทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้ขนาดของตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1967) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างของแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้แยกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

(1) การสัมภาษณ์ ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนา สอบถามปากเปล่า โดยมีการบันทึกข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งได้มีการกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ข้อมูลที่ได้มีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ

(2) การสังเกต ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดย สังเกตพฤติกรรมของคนโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ เป็นผู้ขับขี่ และสำรวจสังเกตลักษณะทางกายภาพของถนน ซึ่งได้กำหนดรายการที่จะสังเกตเอาไว้ การสังเกตจะเป็นลักษณะ ที่ทำโดยผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัว ซึ่งจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวมถึงเป็นการสังเกตสภาพทางภูมิศาสตร์ หรือโครงสร้างทางวัตถุ เช่น ลักษณะทางกายภาพของถนนทั้งกลางวันและกลางคืน รวมถึงป้าย

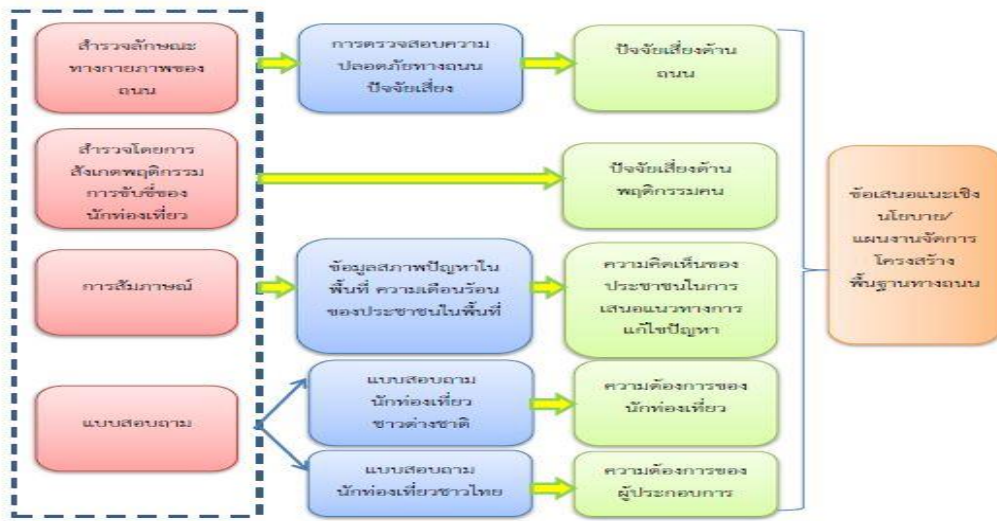
(3) งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวและข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางถนน ประเมินด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) จำนวน 10 ข้อ

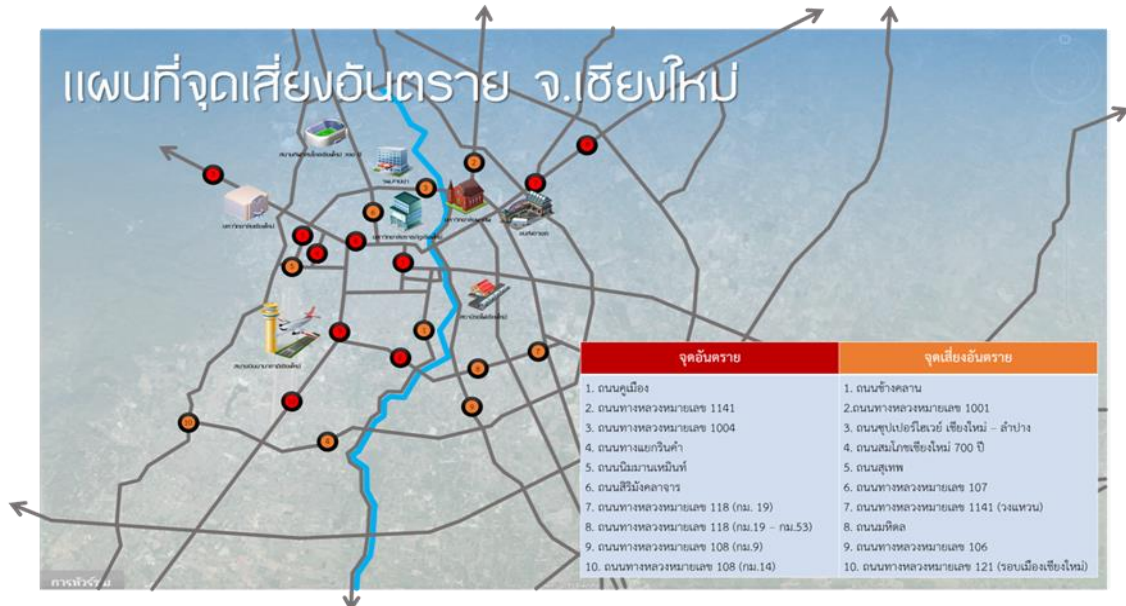
3) แนวทางการวิเคราะห์การดำเนินงานวิจัย



ภาพที่ 2.5 แนวทางเครื่องมืองานวิจัยที่นำไปสู่การวิเคราะห์

**ผลการวิจัย**

จากข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า จุดเสี่ยงอุบัติเหตุทางถนนปี 2559-2560 มี 25 อำเภอ มีจุดเสี่ยงรวม 93 จุด ดำเนินการแก้ไขแล้ว 70 จุด อยู่ระหว่างนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 23 จุด ซึ่งข้อมูลจุดเสี่ยงดังกล่าว ทำให้คณะผู้วิจัยได้ทราบถึงจุดเสี่ยงจุดอันตรายในเบื้องต้น และนำมาเป็นข้อมูลในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบความปลอดภัยทางถนน และจัดทำแผนที่จุดเสี่ยงอันตรายดังภาพที่ 2.6



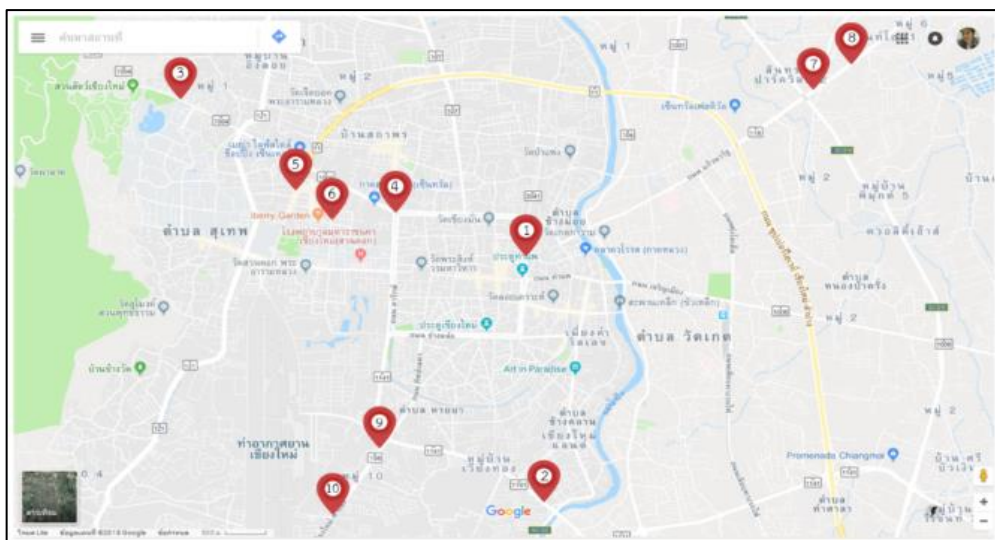
ภาพที่ 2.6 แผนที่จุดเสี่ยงอันตราย จังหวัดเชียงใหม่

การลงพื้นที่สำรวจและตรวจสอบความปลอดภัยทางถนน ผู้วิจัยได้พิจารณาจุดที่จะทำการลงตรวจสอบข้อบกพร่องและปัจจัยของการเกิดอุบัติเหตุจากการสัมภาษณ์บุคลากรและเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ที่ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยทางถนนและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านปัญหาการเกิด

อุบัติเหตุในพื้นที่เป็นหลัก ซึ่งจากการเข้าสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการแขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 2 พบว่า ปัญหาการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในเส้นทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่จะเกิดจากการขาดประสบการณ์การในการขับขี่ ไม่มีความชำนาญและไม่ชินเส้นทาง โดยหากเป็นคนในพื้นที่จะทราบว่าควรต้องปฏิบัติตามในการขับขี่เช่นใด ทั้งนี้ได้ดำเนินการเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น จากการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนน

เมื่อพิจารณาจุดที่มีความสอดคล้องถึงระดับความรุนแรงและความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งจากสถิติการเกิดอุบัติเหตุที่ได้จากการเก็บข้อมูลและการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจึงได้เลือกจุดที่ทำการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบความปลอดภัยในจุดต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ถนนคูเมือง
2. ถนนทางหลวงหมายเลข 1141
3. ถนนทางหลวงหมายเลข 1004
4. ถนนทางแยกรินคำ
5. ถนนนิมมานเหมินท์
6. ถนนสิริมงคลาจารย์
7. ถนนทางหลวงหมายเลข 118 (กม.19)
8. ถนนทางหลวงหมายเลข 118 (กม.19 – กม.53)
9. ถนนทางหลวงหมายเลข 108 (กม.9)
10. ถนนทางหลวงหมายเลข 108 (กม.14)



ภาพที่ 2.7 ตำแหน่งในการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนนจังหวัดเชียงใหม่

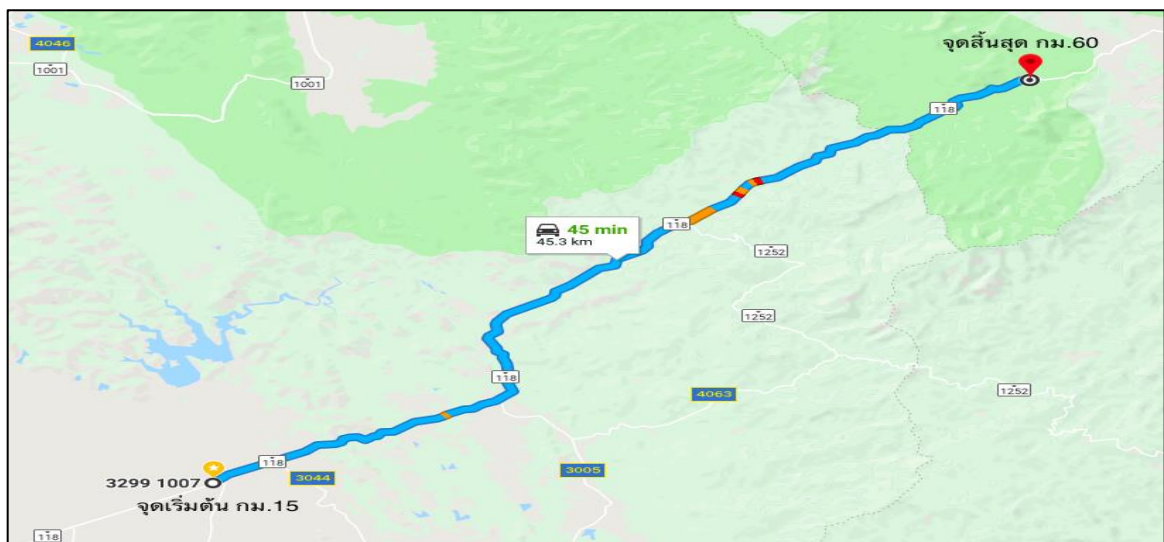
นอกจากการลงพื้นที่ที่ตรวจสอบความปลอดภัยทางถนนแล้ว ทางคณะผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลจากสำหรับด้านปัจจัยที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการเดินทางท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด คือ *ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร* รองลงมาคือ *ขับด้วยความเร็ว* นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการเดินทางท่องเที่ยวสูงที่สุด คือ นักท่องเที่ยวสัญชาติอาเซียน (จีน) และหากหน่วยงานภาครัฐจัดมีการอบรมและให้คำแนะนำกฎหมายจราจรแก่นักท่องเที่ยวก่อนมีการเข้าเยี่ยมชมพหุระเพื่อความปลอดภัยในการขับขี่ คิดว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุได้หรือไม่ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวคิดว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้

สำหรับตัวอย่างการพัฒนาเครื่องมือสำหรับทำความเข้าใจให้กับนักเดินทางหรือนักท่องเที่ยวเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ โดยเป็นการเลือกเส้นทางตัวอย่างเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางได้อย่างปลอดภัย มีรายละเอียดดังนี้

### 1. เส้นทางตัวอย่าง

การพิจารณาเลือกเส้นทางตัวอย่างจะทำการเลือกเส้นทางที่มีการเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งและมีจุดเสี่ยงจุดอันตราย ได้แก่ทางหลวง 118 เส้นทางเชียงใหม่ไปยังเชียงราย โดยเริ่มตั้งแต่มิเตอร์ที่ 15 ไปสิ้นสุดยังกิโลเมตรที่ 60 จากเส้นทางดังกล่าวจะเน้นจุดเสี่ยงจุดอันตรายได้แก่ กิโลเมตรที่ 15.5, 22, 35, 42 และ 50 โดยทำการศึกษาสภาพเส้นทาง ป้ายเตือน ความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และแนวทางในการพิจารณาให้คำแนะนำในการใช้เส้นทาง



ภาพที่ 2.8 แสดงตำแหน่งจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของเส้นทางตัวอย่าง

### 2. แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน

การพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบ iOS ด้วยภาษา Swift และออกแบบระบบการแจ้งเตือนแผนที่โดยอาศัยค่าพิกัดตำแหน่งด้วยระบบรับสัญญาณดาวเทียม GPS ในโทรศัพท์มือถือ แนวทางการ



ออกแบบเน้นการใช้งานที่เรียบง่าย เพื่อลดความซับซ้อนในการใช้งาน การแจ้งเตือนเน้นการใช้เสียงโดยไม่แสดงข้อความใดๆ เพื่อไม่ให้เป็นการเบี่ยงเบนความสนใจของผู้ขับขี่

### 2.1.3 การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

#### การดำเนินการ

1) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนการวิจัย 2 ขั้นตอนหลักคือ การเก็บแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม (Focus group)

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์หน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน ได้มีการกำหนดตามหลักการของการวิเคราะห์จากการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ศึกษา ดังนั้น เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้ทำการวิเคราะห์สัดส่วนของแต่ละภาคส่วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ตารางที่ 2.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานวิจัย

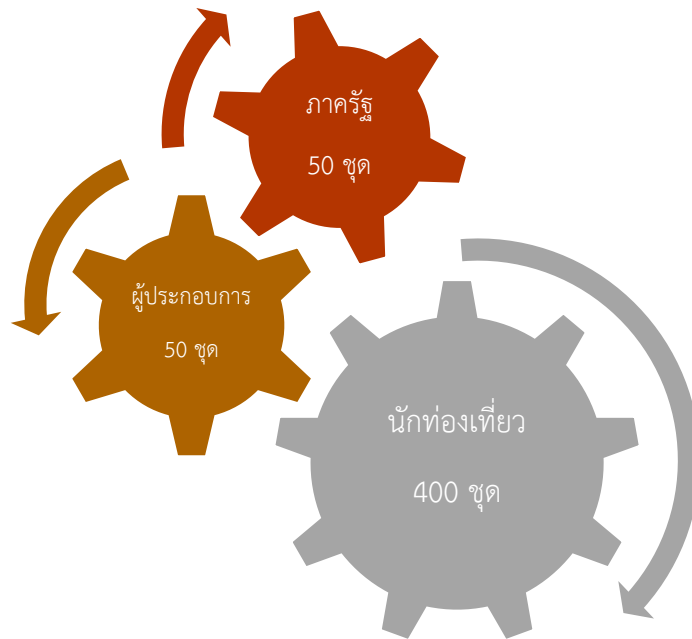
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		สัดส่วน	รวม
กลุ่มนักท่องเที่ยว	- เคยขับขี่จักรยานยนต์มาก่อน	รวมทั้งสิ้น 400 ชุด	ร้อยละ 80
	- ไม่เคยขับขี่จักรยานยนต์มาก่อน		
กลุ่มผู้ประกอบการ	การท่องเที่ยว - บริษัททัวร์	รวมทั้งสิ้น 50 ชุด	ร้อยละ 10
	ยานพาหนะ - กลุ่มผู้ประกอบการรถจักรยานยนต์เช่า		
	การประกันภัย - บริษัทประกันชีวิต - บริษัทประกันวินาศภัยทางถนน		
หน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จ. เชียงใหม่</li> <li>- สนง.สรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่</li> <li>- สมาคมร่วมเชียงใหม่ ล้านนา จุดเมือง-กลุ่มงานจราจร ภ.จว. เชียงใหม่</li> <li>- แขวงทางหลวงชนบทเชียงใหม่</li> <li>- แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 2 กรมทางหลวง</li> <li>- สำนักงาน คปภ. ภาค 1 (เชียงใหม่)</li> <li>- สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดเชียงใหม่</li> <li>- สำนักงานทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่)</li> </ul>		

## ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		สัดส่วน	รวม
หน่วยงาน ภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนง.คุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่- สำนักงาน</li> <li>ขนส่งจังหวัดเชียงใหม่</li> <li>- หน่วยงานการปกครองท้องถิ่น</li> <li>- ป้องกันภัยจังหวัด</li> <li>- ศูนย์อำนวยความปลอดภัยทางถนน</li> <li>- ประชาสัมพันธ์จังหวัด</li> <li>- บจก.กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ</li> <li>- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย</li> <li>- ตำรวจทางหลวงเชียงใหม่</li> <li>- ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่</li> </ul>		

ดังนั้น จากการคำนวณเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาจะได้กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวทั้งหมด 400 ตัวอย่าง นอกจากนี้ยังได้มีการขอความร่วมมือ จากหน่วยงานของภาครัฐ และหน่วยงานของภาคเอกชน จำนวน 100 ตัวอย่าง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์บทบาท หน้าที่ของแต่ละหน่วยงานร่วมกับการวิเคราะห์ช่องว่างทางนโยบายที่เกี่ยวข้อง และนำไปสู่การปรับปรุงข้อเสนอแนะทางนโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับนโยบายในการสร้างความปลอดภัยบนท้องถนน โดยได้ทำการเก็บข้อมูล ดังนี้

- นักท่องเที่ยวจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่กำลังใช้รถจักรยานยนต์เช่าในพื้นที่จริง โดยอาจเป็นทั้งผู้ที่มีประสบการณ์หรือไม่มีประสบการณ์ในการขับขี่จักรยานยนต์มาก่อน
- ผู้ประกอบการ 50 คน ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจการให้เช่าจักรยานยนต์ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการรถจักรยานยนต์เช่า กลุ่มบริษัททัวร์ และบริษัทประกันชีวิตที่เกี่ยวข้อง โดยคิดจากสถิติจำนวนธุรกิจในพื้นที่
- กลุ่มหน่วยงาน/ผู้เชี่ยวชาญ 50 ชุด เป็นการเลือกเก็บแบบสอบถามจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อตอบรับกับมาตรการ 5 เสาหลัก โดยประกอบด้วย (1) เสาที่ 1 การจัดการความปลอดภัยทางถนน (2) เสาที่ 2 ถนนปลอดภัย (3) เสาที่ 3 ยานพาหนะปลอดภัย (4) เสาที่ 4 ผู้ใช้รถใช้ถนนปลอดภัย (5) เสาที่ 5 การตอบสนองหลังเกิดอุบัติเหตุ

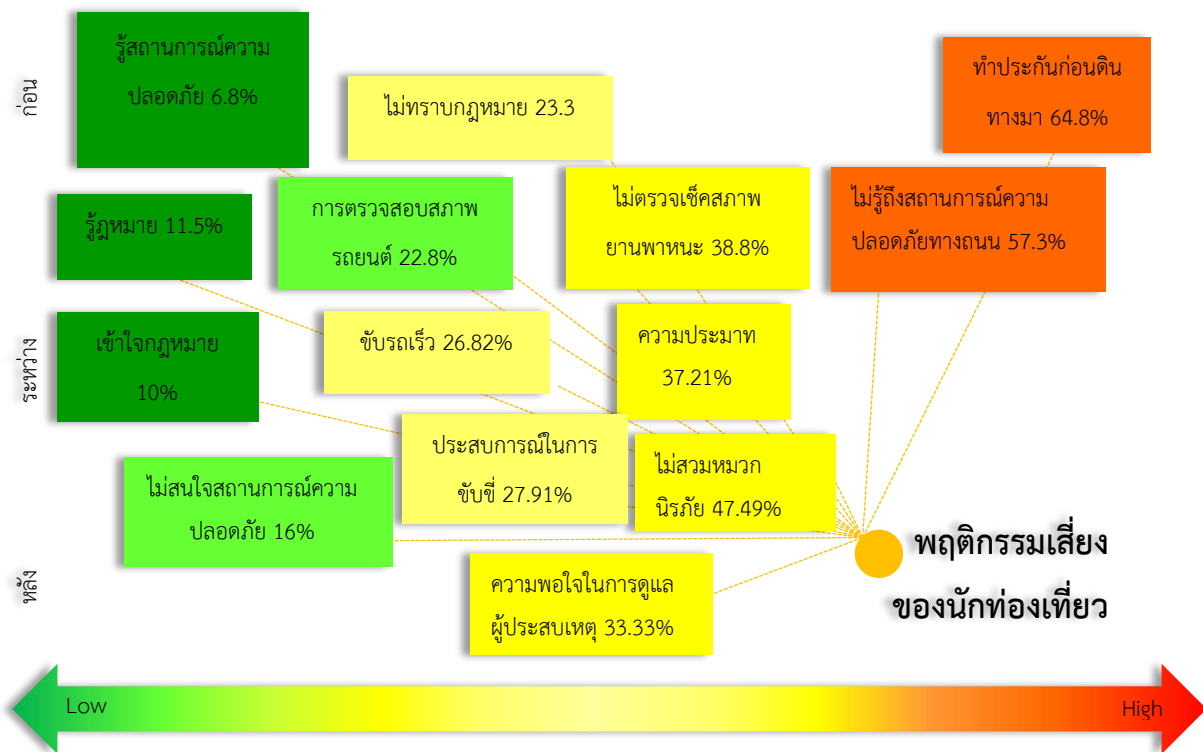


ภาพที่ 2.9 การเก็บข้อมูลเชิงลึกในการศึกษา

### ผลการวิจัย

#### 1. สรุปสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถจักรยานยนต์เข้าเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่

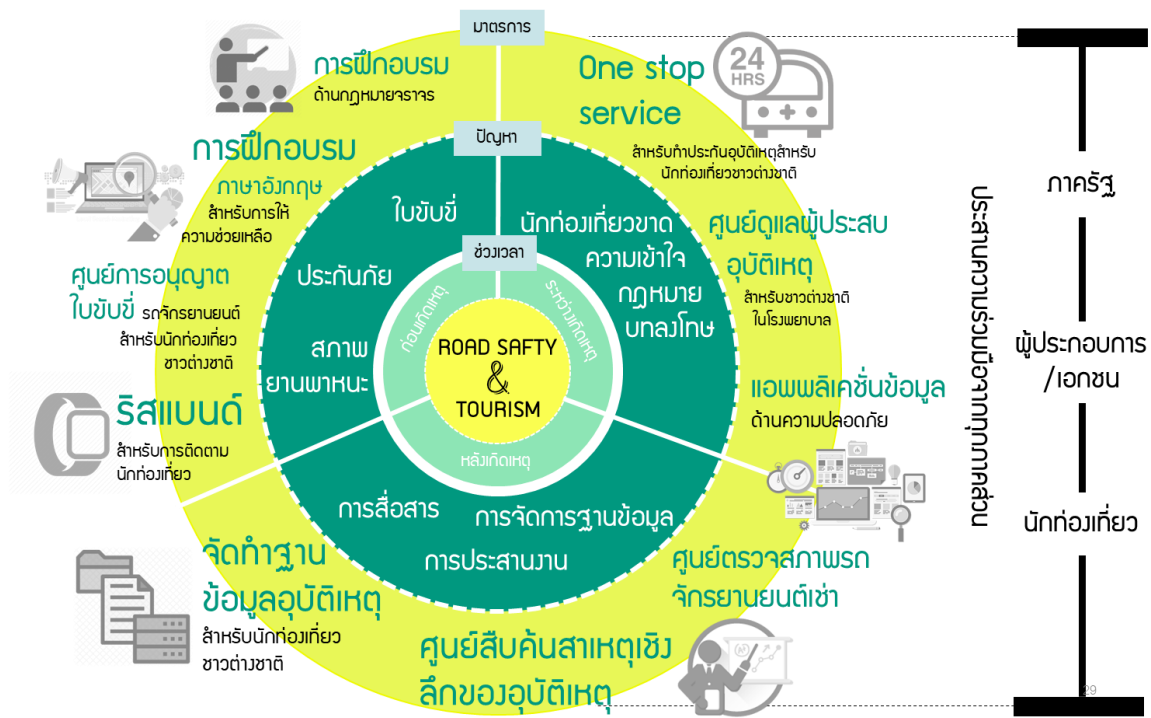
สำหรับในรายละเอียดของการวิเคราะห์สภาพปัญหาของความปลอดภัยพบว่า ปัญหาสำคัญที่เป็นปัจจัยเสี่ยงคือความประมาท คิดเป็นร้อยละ 38 ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมเสี่ยงทั้งขับรถเร็วมาแล้วขับ และไม่สวมหมวกนิรภัย ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่วนใหญ่สืบเนื่องมาจากความไม่ตระหนักถึงความปลอดภัยทางถนนการเช่ารถจักรยานยนต์เข้าเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวภายในจังหวัด มีนักท่องเที่ยวเพียงร้อยละ 6.8 ที่รับรู้ถึงสถานการณ์ความปลอดภัยทางถนน ไม่ทราบกฎหมายจราจรมากถึงร้อยละ 23.3 และไม่ตรวจเช็คสภาพรถจักรยานยนต์ก่อนเดินทางมากถึงร้อยละ 38.8 แต่อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวยังคงมีการเตรียมความพร้อมที่ค่อนข้างในการเดินทางท่องเที่ยว เพราะมีการทำประกันภัยก่อนการเดินทางมากถึงร้อยละ 64.8 โดยการการวิเคราะห์เชิงลึกพบว่าหากนักท่องเที่ยวมีการได้รับข้อมูลสถานการณ์ความปลอดภัย ข้อมูลกฎจราจร รวมไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยต่างๆ จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมเสี่ยงลดน้อยลงได้ แต่ทว่าเอกสาร หรือข้อมูลที่ให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นเพียงข้อมูลคร่าวๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการลดความเสี่ยงควรมีการคำนึงถึงการนำเสนอที่ใช้ภาษาที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นเพราะจังหวัดเชียงใหม่ได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศ โดยเฉพาะประเทศจีน ประเทศอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น



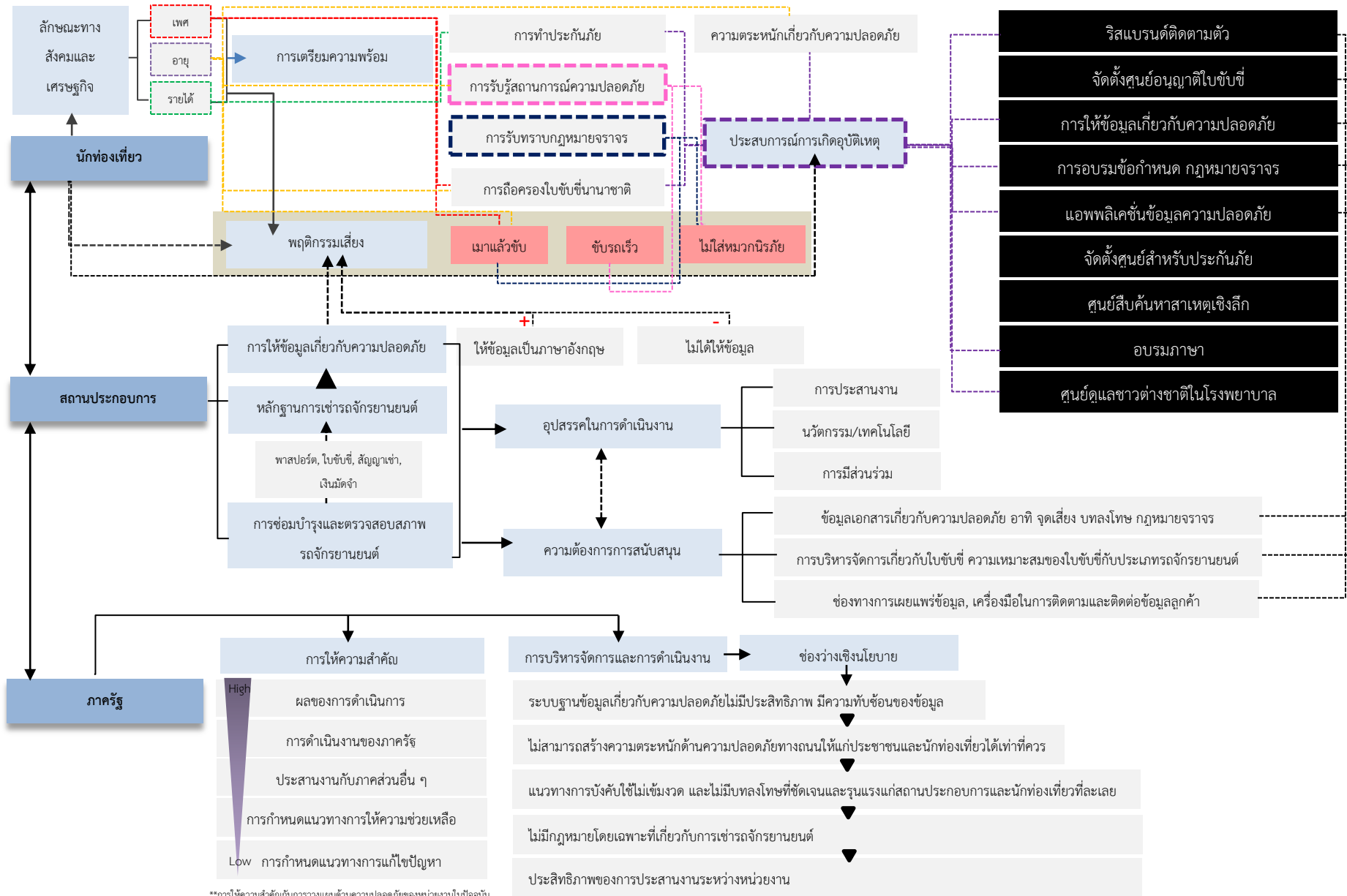
ภาพที่ 2.10 สรุปสภาพปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเช่ารถจักรยานยนต์เพื่อเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

2) ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเสี่ยงในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชี้ให้เห็นว่าการแก้ปัญหาดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการได้เพียงหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเพียงเท่านั้นแต่จะต้องมีการบูรณาการความร่วมมือกันของภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพและเข้าใจ ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบโดยจากภาพที่ 2.11 – 2.12



ภาพที่ 2.11 ข้อเสนอแนะมาตรการในการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



\*\*การให้ความสำคัญกับการวางแผนด้านความปลอดภัยของหน่วยงานในปัจจุบัน  
ข้อมูลจากแบบสอบถาม 50 ชุด

ภาพที่ 2.12 ข้อเสนอแนะมาตรการในการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

### 3) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการยกระดับความปลอดภัยทางถนนของนักท่องเที่ยวในการเช่ารถจักรยานยนต์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายมีข้อพิจารณาสำคัญ คือ อย่ารอให้เกิดเหตุการณ์ก่อน แต่ควรจะต้องลงทุนแก้ไขตั้งแต่ต้นเหตุ โดยการสร้างความตระหนักเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเดินทางที่ปลอดภัยตั้งแต่ระดับเยาวชนไปสู่ระดับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ควรสร้างถนนให้ดี ควบคุมพฤติกรรมผู้ขับรถและออกแบบยานพาหนะให้ปลอดภัย ทั้งนี้ประเทศไทยยังบังคับใช้กฎหมายไม่เข้มแข็งพอ เพราะยังมีผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจำนวนมาก เนื่องจากประชาชนมีความเคยชินกับการกระทำผิดกฎหมาย เช่น ขับขี่รถย้อนศร ดังนั้นต้องมีกลไกทางสังคมและกฎหมายเข้ามาจัดการกับเรื่องดังกล่าวนี้ และเน้นแก้ไขปัญหาระยะยาว โดยผลักดันแผนหรือมาตรการไปสู่การปฏิบัติ และอาศัยการสร้างการมีส่วนร่วมในการวางแผนจากทุกภาคส่วนโดยเฉพาะภาคประชาชนเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืน ซึ่งมีการเสนอแนะ 5 เสาหลัก ดังนี้

เสาหลักที่ 1 การบริหารจัดการความปลอดภัยทางถนน

เสาหลักที่ 2 ถนนและการเดินทาง

เสาหลักที่ 3 ยานพาหนะที่ปลอดภัย

เสาหลักที่ 4 ผู้ใช้รถใช้ถนน

เสาหลักที่ 5 การตอบสนองหลังการเกิดอุบัติเหตุ

#### 2.1.4 การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่

##### การดำเนินการ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยประยุกต์ซึ่งจะดำเนินการวิจัยด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน

1) การวิจัยเชิงปริมาณ : ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 512 คน ในการสำรวจข้อมูลจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ได้ประยุกต์ใช้แบบสอบถามมาจากการวิจัยโครงการยกระดับความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนอาจรสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ภายใต้ชุดโครงการยกระดับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากล (ระยะ 2) วัฒนวงศ์ รัตนวราห และคณะ (2559) ได้ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ : ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทผู้ให้บริการรถทัศนอาจรจำนวน 20 แห่ง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยในการสำรวจข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวและการสัมภาษณ์เชิงลึกบริษัทผู้ให้บริการรถทัศนอาจร ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของ

นักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการรถทัศนจรจังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการของผู้ให้บริการรถทัศนจร

### ผลการวิจัย

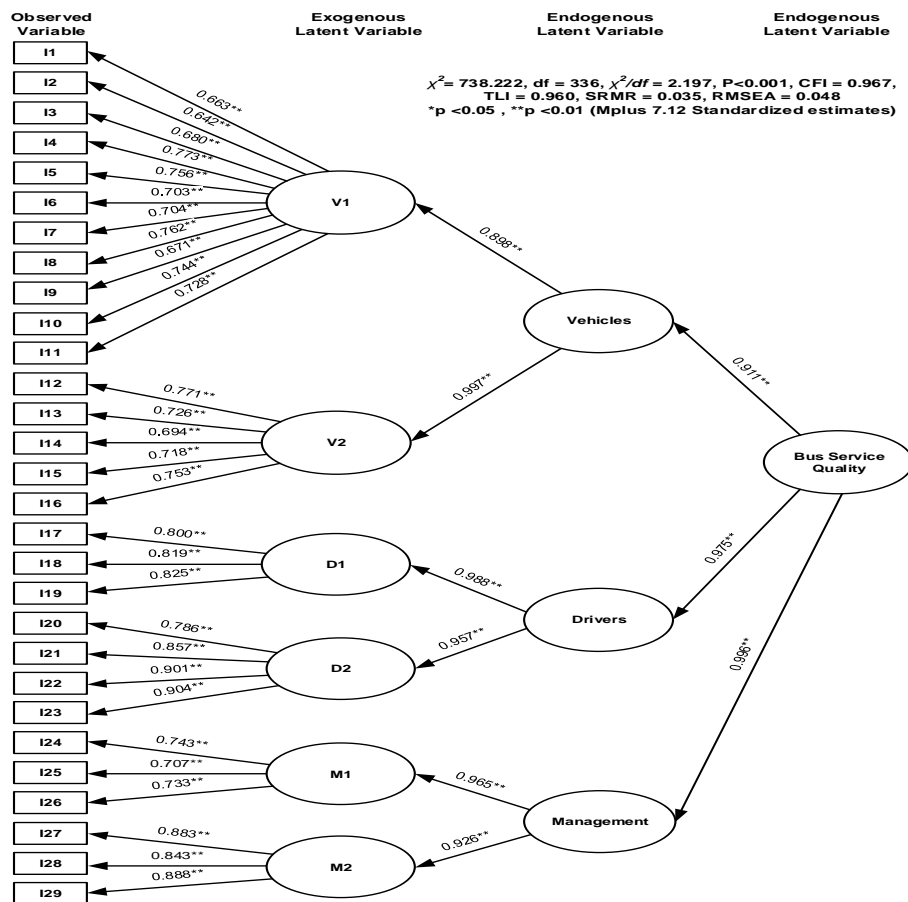
#### 1. การพัฒนาแบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางจังหวัดเชียงใหม่

##### 1.1) แบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางจังหวัดเชียงใหม่

จากผลแบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถทัศนจรของเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความสะดวกสบาย ( $\beta = 0.996$ ) ปัจจัยด้านพนักงานขับรถที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและความสะดวกสบาย ( $\beta = 0.975$ ) และปัจจัยด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับตัวยานพาหนะ ( $\beta = 0.911$ ) ตามลำดับ

จากปัจจัยข้างต้นได้สอบถามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเพื่อยืนยันความเป็นองค์ประกอบของแต่ละตัวชี้วัดด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สาม ผลจากการพัฒนาโมเดลพบว่าสามารถยืนยันความเป็นองค์ประกอบของตัวชี้วัดเหล่านี้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย chi-square ( $\chi^2$ ) = 738.222, degree of freedom (df) = 336, p-value < 0.001, Root Mean Square of Approximation (RMSEA) = 0.048, Comparative Fit Index (CFI) = 0.967, Tucker Lewis Index (TLI) = 0.960, Standardized Root Mean Residual (SRMR) = 0.035 ซึ่งผลการพัฒนาแบบจำลองสามารถยืนยันเชิงพื้นที่ของจังหวัดเชียงใหม่และมีความสอดคล้องเป็นไปตามแบบจำลองการให้บริการรถทัศนจรของประเทศไทย จากโครงการยกระดับความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ระยะที่ 2)





ภาพที่ 2.13 ผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 3

### 1.2) การนำผลแบบจำลองไปใช้ประโยชน์ในการประเมินคุณภาพรถทัศนจร 5 ดาว

ในการพิจารณาเลือกตัวชี้วัดจากแบบจำลองเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินผลการดำเนินการของสถานประกอบการโดยผู้ใช้บริการ พิจารณาจากผลแบบจำลองการวัดคุณภาพองค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 2 (Second-ordered CFA) ประกอบด้วยองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการรถทัศนจร 6 ตัวชี้วัด (จากรูปที่ 1)คือ ตัวแปร V1, V2, D1, D2, M1 และ M2) คือ

1. ด้านยานพาหนะที่เกี่ยวกับความสะดวกสบาย เช่น แอร์, ที่นั่ง
2. ด้านยานพาหนะที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น สภาพตัวรถ, เข็มขัดนิรภัย
3. ด้านพนักงานขับรถที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น ขับรถดี
4. ด้านพนักงานขับรถที่เกี่ยวกับความสะดวกสบาย เช่น กระจต้อรื้อวัน, มีมนุษยสัมพันธ์
5. การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย เช่น ติดตั้ง GPS, มีผู้ช่วยขับหากเดินทางไกล
6. การบริหารจัดการด้านความสะดวกสบาย เช่น การให้ข้อมูล

ที่วิจัยได้เสนอแนวทางในวิธีการประเมินคุณภาพการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ที่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว โดยผู้ใช้เป็นผู้ประเมิน ไว้ดังนี้

1) พิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ลำดับที่ 3 ซึ่งค่าดังกล่าวแสดงความสำคัญขององค์ประกอบ ผลรวมของค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของทุกองค์ประกอบเท่ากับ 2.882 เมื่อแปลงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละองค์ประกอบ เป็นร้อยละ จะได้อ้อยละของน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบดังตารางที่ 2 ซึ่งมีคะแนนรวมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 100 คะแนน โดยแบ่งได้เป็นด้านตัวยานพาหนะ 31.61 คะแนน ด้านพนักงานขับรถ 33.83 คะแนน และด้านการบริหารจัดการ 34.56 คะแนน

ตารางที่ 2.4 ร้อยละของน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบ

องค์ประกอบ	น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน ( $\beta$ )	ร้อยละของน้ำหนักความสำคัญ ( $W_c$ )
ด้านยานพาหนะ	0.911	31.61
ด้านพนักงานขับรถ	0.975	33.83
ด้านการบริหารจัดการ	0.996	34.56
รวม	2.882	100

2) การกำหนดค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดภายใต้องค์ประกอบจะใช้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 2 เทียบสัดส่วนเป็นร้อยละของค่าน้ำหนักตัวชี้วัดจากสมการด้านล่าง และผลการคำนวณค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดตามสมการข้างต้นได้ผลลัพธ์แสดงดังตารางที่ 2.5

$$w_i = \frac{\beta_{ic} \times W_c}{\sum \beta_{ic}}$$

เมื่อ  $w_i$  คือ ค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดที่  $i$  ภายในองค์ประกอบ  $c$   
 $W_c$  คือ ร้อยละของน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบ  $c$   
 $\beta_{ic}$  คือ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานลำดับที่ 2 ของตัวชี้วัดที่  $i$  ภายในองค์ประกอบ  $c$

ตารางที่ 2.5 ค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดและการให้คะแนนประเมินคุณภาพของรถทัศนาจร

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	คะแนนเต็ม	ค่าน้ำหนัก (คะแนนเต็ม)
1	ด้านยานพาหนะที่เกี่ยวกับความสะดวกสบาย เช่น แอร์, ที่นั่ง	14.979	5	74.90
2	ด้านยานพาหนะที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น สภาพตัวรถ, เข็มขัดนิรภัย	16.631	5	83.16
	<b>รวมด้านยานพาหนะ</b>	<b>31.61</b>		<b>158.05</b>
3	ด้านพนักงานขับรถที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น ขับรถดี	17.18	5	85.90
4	ด้านพนักงานขับรถที่เกี่ยวกับความสะดวกสบาย เช่น กระตือรือร้น, มีมนุษยสัมพันธ์	16.65	5	83.25
	<b>รวมด้านพนักงานขับรถ</b>	<b>33.83</b>		<b>169.15</b>
5	การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย เช่น ติดตั้ง GPS, มีผู้ช่วยขับรถทางไกล	17.64	5	88.20
6	การบริหารจัดการด้านความสะดวกสบาย เช่น การให้ข้อมูล	16.92	5	84.60
	<b>รวมด้านการบริหารจัดการ</b>	<b>34.56</b>		<b>172.80</b>
	<b>คะแนนรวมของตัวชี้วัดทั้งหมดทุกองค์ประกอบ</b>	<b>100</b>		<b>500</b>

3) เกณฑ์การประเมินผลคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการของรถทัศนาจรจากการประเมินผลสถานประกอบการโดยนักท่องเที่ยว สามารถดำเนินการดังนี้

3.1 กำหนดวิธีการประเมิน (การให้คะแนนของนักท่องเที่ยวจาก 6 ข้อคำถาม โดยแต่ละข้อคำถามกำหนดให้มีคะแนนเต็ม 5 ระดับคะแนน) ซึ่งการประเมินแต่ละตัวชี้วัดของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการขึ้นอยู่กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพจากการให้บริการรถทัศนาจรของสถานประกอบการนั้น ๆ

3.2 การคำนวณระดับคุณภาพสามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$Q_c = \frac{\sum (w_{ic} \times P_{ic})}{\sum (w_{ic} \times P_{ic})} \times 100$$

Q คือ ร้อยละของระดับคุณภาพ

w<sub>ic</sub> คือ ค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ i ภายในองค์ประกอบ c

p<sub>ic</sub> คือ คะแนนประเมินของตัวชี้วัดที่ i ภายในองค์ประกอบ c

P<sub>ic</sub> คือ คะแนนเต็มของตัวชี้วัดที่ i ภายในองค์ประกอบ c

3.3 ระดับคุณภาพการให้ดาว กำหนดได้ดังนี้

Q มีค่าน้อยกว่าร้อยละ 50 ระดับคุณภาพ ★

Q มีค่าร้อยละ 50 ขึ้นไป แต่น้อยกว่าร้อยละ 60 ระดับคุณภาพ ★★

Q มีค่าร้อยละ 60 ขึ้นไป แต่น้อยกว่าร้อยละ 70 ระดับคุณภาพ ★★★

Q มีค่าร้อยละ 70 ขึ้นไป แต่น้อยกว่าร้อยละ 80 ระดับคุณภาพ ★★★★

Q มีค่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ระดับคุณภาพ ★★★★★

## 2. การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานรถโดยสารและการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ

ทีมวิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ของผลการศึกษาในระยะที่ 2 ที่ผ่านมา เกี่ยวกับมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการให้บริการรถทัศนจรที่ปลอดภัยแก่สถานประกอบการผู้ให้บริการรถทัศนจรในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 20 แห่ง พร้อมทั้งได้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการให้บริการรถทัศนจร พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการรถทัศนจรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านความปลอดภัยในการให้บริการรถทัศนจร ด้านความสะอาดสบายของรถทัศนจร ด้านพนักงานขับรถและการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ ส่วนสถานการณ์ด้านการบริหารจัดการให้บริการรถทัศนจรของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าผู้ให้บริการรถทัศนจรได้ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดในแต่ละด้านๆ ไตมากที่สุด โดยแบ่งหัวข้อพิจารณาออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

### 2.1) ด้านความปลอดภัยในการให้บริการรถทัศนจร

ผู้ให้บริการรถทัศนจรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการมีประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนดทุกที่นั่ง (ตั้งแต่ 500,000 บาทขึ้นไป/คน) มากที่สุด ร้อยละ 30 รองลงมาคือ การมีเข็มขัดนิรภัยทุกที่นั่ง สภาพดีใช้งานได้, ด้านมีประตูฉุกเฉินที่ใช้งานได้ พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน ร้อยละ 25 และการมี GPS บอกพิกัดผ่านดาวเทียม ร้อยละ 20 ตามลำดับ

### 2.2) ด้านความสะอาดสบายของรถทัศนจร

ผู้ให้บริการรถทัศนจรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเครื่องปรับอากาศ (แอร์) เย็น ใช้งานได้ดีตลอดเวลา ไม่เหม็นอับ ช่องแอร์ไม่มีน้ำหยด มากที่สุด ร้อยละ 50 รองลงมาคือ เบาะที่นั่ง สวยงาม นั่งสบาย ไม่ชำรุด สะอาด และไม่มีรอยต่างๆ ร้อยละ 35 และมีอุปกรณ์ด้านความบันเทิง เช่น โทรทัศน์เครื่องเล่น DVD, MP3 เครื่องเล่นคาราโอเกะ ร้อยละ 15

### 2.3) ด้านพนักงานขับรถและการให้บริการของพนักงาน

ผู้ให้บริการรถทัศนจรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านพนักงานขับรถไม่ดื่มเหล้าและไม่สูบบุหรี่ มากที่สุด ร้อยละ 35 รองลงมาคือ หากเดินทางในระยะทางที่มากกว่า 400 กิโลเมตร เจ้าของรถต้องจัดหาพนักงานขับรถ 2 คน เพื่อสับเปลี่ยนตามกฎหมาย (ห้ามขับรถติดต่อกันนาน 4 ชั่วโมง) ร้อยละ 25 มีความชำนาญในเส้นทางสัญจรและมีประสบการณ์ขับรถไม่น้อยกว่า 5 ปี (นับตั้งแต่ได้รับใบอนุญาตขับรถประเภทนี้) ร้อยละ 20 และ 15 ตามลำดับ

## 3. การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบจังหวัดเชียงใหม่

เมื่อทำการทบทวนแบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง เพื่อเป็นแบบเกณฑ์ในการประเมินมาตรฐานคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำแบบจำลองไปประยุกต์ใช้กับสถานประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการ จำนวน 6 แห่ง โดยในการศึกษารั้งนี้จะใช้วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางจากนักท่องเที่ยวและผู้

ที่ใช้บริการของแต่ละสถานประกอบการ ผ่านโปรแกรมแอปพลิเคชันบน Web site ซึ่งสามารถประเมินผลออกมาเป็นคะแนนในรูปแบบการให้ดาว (ระดับคุณภาพ 1-5 ดาว) จากผลการประเมิน พบว่าได้สถานประกอบการต้นแบบของจังหวัดเชียงใหม่ 3 แห่ง คือ

- ห้างหุ้นส่วนจำกัด จงเจริญทัวร์ (Q<sub>c</sub>=88.31, 5 ดาว)
- บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ (กรีนบัส) จำกัด (Q<sub>c</sub>=86.05, 5 ดาว)
- บริษัท เชียงใหม่สกายทราเวล จำกัด ตามลำดับ (Q<sub>c</sub>=82.16, 5 ดาว)

### 2.1.5 การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

#### การดำเนินการ

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ประกอบกันการวิจัยเชิงคุณภาพกระบวนวิจัยยังรวมไปถึงการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมและการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder analysis) ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในมุมมองของผู้ให้บริการทางสุขภาพ

ในส่วนการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจข้อมูลภาคตัดขวางครั้งเดียว (Cross-sectional survey) โดยประชากรของการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีจำนวน 2,584,091 คน จากการสุตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่เมอร์แกน<sup>[49]</sup> ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน เพื่อป้องกันการผิดพลาดจากการเก็บข้อมูล งานศึกษาครั้งนี้จะเก็บตัวอย่างจำนวน 400 คน งานศึกษาครั้งนี้จึงเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาจีนจำนวน 158 คน และภาษาอังกฤษจำนวน 242 คน

การศึกษานี้ใช้วิธีการการเลือกหน่วยตัวอย่างโดยบังเอิญ (accidental sampling) ซึ่งเป็นการเลือกหน่วยตัวอย่างที่ไม่ได้อาศัยหลักความน่าจะเป็น เป็นการเลือกตัวอย่างที่ไม่มีหลักเกณฑ์ แต่ข้อมูลที่ได้ต้องอยู่ในขอบเขตของประชากรที่สนใจศึกษา

#### ผลการวิจัย

### 1. รูปแบบการให้บริการทางสุขภาพหลังการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่

การดำเนินงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ การให้บริการทางการแพทย์ก่อนถึงโรงพยาบาล (Pre-Hospital Care) และการให้บริการทางการแพทย์เมื่อถึงโรงพยาบาล (Hospital setting)

**การให้บริการทางการแพทย์ก่อนถึงโรงพยาบาล (Pre Hospital Care)** คือ การปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ซึ่งในการปฏิบัติงานจะเริ่มต้นจากการรับแจ้งเหตุ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุจะทำการประเมินอาการของผู้ประสบอุบัติเหตุจากข้อมูลที่ได้รับและนำเสนอ

ทีมแพทย์และรถพยาบาลไป ณ จุดเกิดเหตุเพื่อทำการรักษาและปฐมพยาบาลเบื้องต้นและนำส่งผู้ประสบเหตุไปยังโรงพยาบาลที่ใกล้เคียงที่สุดได้อย่างทันถ่วงที

**การให้บริการทางการแพทย์เมื่อถึงโรงพยาบาล (Hospital setting)** คือการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประสบเหตุต่อจากการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ณ จุดเกิดเหตุ โดยกระบวนการปฏิบัติในขั้นตอนแรกคือการประเมินอาการของผู้ป่วยฉุกเฉินและทำการคัดแยกออกเป็น 5 สีตามระดับความรุนแรงของผู้ป่วยฉุกเฉิน ดังนี้

#### ตารางที่ 2.6 การคัดแยกออกเป็น 5 สีตามระดับความรุนแรงของผู้ป่วยฉุกเฉิน

สี	ประเภท	ระยะเวลาในการรอการรักษา
แดง/(น้ำเงิน)	ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต	ทันที
ชมพู	ผู้ป่วยฉุกเฉินกึ่งวิกฤต	ไม่เกิน 10 นาที
เหลือง	ผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน	ไม่เกิน 30 นาที
เขียว	ผู้ป่วยฉุกเฉินไม่เร่งด่วน	ไม่เกิน 60 นาที
ขาว	ผู้ป่วยโรคทั่วไป	ไม่เกิน 120 นาที

หมายเหตุ: สีแดง (ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต) โดยระบบ Canadian Triage and Acuity Scale (CTAS) สีน้ำเงิน(ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต) โดยระบบ Emergency Security Index (ESI)

#### 2) ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดเชียงใหม่

รูปแบบความต้องการบริการแพทย์ฉุกเฉินในทัศนะของนักท่องเที่ยว ในเรื่องความต้องการแพทย์ฉุกเฉิน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์หมายเลข 1669 ให้ทราบอย่างทั่วถึงมีความสำคัญระดับ 10 (145 คน) หรือร้อยละ 36 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.54 คะแนน การประชาสัมพันธ์ Application EMS 1669 ให้ทราบอย่างทั่วถึงมีความสำคัญระดับ 10 (136 คน) หรือร้อยละ 34 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.82 คะแนน มีพยาบาลเฉพาะทางเป็นคนรับการแจ้งเหตุมีความสำคัญระดับ 10 (132 คน) หรือร้อยละ 32 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.89 คะแนน มีแพทย์เป็นคนรับการแจ้งเหตุมีความสำคัญระดับ 10 (120 คน) หรือร้อยละ 30 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.79 คะแนน ควรมีการบังคับให้มีการซื้อประกันการเดินทาง (หรือประกันภัยท่องเที่ยว) มีความสำคัญระดับ 10 (94 คน) หรือร้อยละ 24 (ตารางที่ 2.7)

ตารางที่ 2.7 ความต้องการบริการแพทย์ฉุกเฉิน

	Ranking Scale										total	Mean
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
D1.การประชาสัมพันธ์หมายเลข 1669 ให้ทราบอย่างทั่วถึง	25	10	4	3	18	26	25	56	86	145	398	7.94
D2. การประชาสัมพันธ์ Application EMS 1669 ให้ทราบอย่างทั่วถึง	21	14	10	4	26	18	21	59	89	136	398	7.82
D3. มีพยาบาลเฉพาะทางเป็นคนรับ การแจ้งเหตุ	18	5	10	15	22	21	26	58	92	132	399	7.89
D4. มีแพทย์เป็นคนรับการแจ้งเหตุ	16	8	17	7	24	18	36	59	94	120	399	7.79
D5.ควรมีการบังคับให้มีการซื้อประกัน การเดินทาง (หรือประกันภัย ท่องเที่ยว)	39	7	11	22	58	55	36	29	45	94	396	6.62
D6. ควรมีการบังคับให้มีการซื้อ ประกันการเดินทาง (หรือประกันภัย ท่องเที่ยว) โดยรัฐเป็นผู้ดำเนินการ	23	13	12	11	36	33	48	63	70	89	398	7.20
D7. ผู้รับแจ้งเหตุและผู้ให้บริการใน สถานพยาบาลสื่อสารภาษาอังกฤษได้	17	6	7	6	13	27	60	72	70	119	397	7.85
D8. ผู้รับแจ้งเหตุและผู้ให้บริการใน สถานพยาบาลสื่อสารภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆได้	24	7	4	9	18	38	50	80	73	96	399	7.55
D9.การใช้ระบบแปลภาษาผ่าน application	19	4	5	6	12	37	50	77	80	109	399	7.83
D10.ในรถกู้ชีพ ต้องมีที่นั่งสำหรับญาติ ด้วย	23	8	8	5	26	48	60	72	61	88	399	7.33
D11. หน่วยกู้ชีพมาจากโรงพยาบาล เท่านั้น	30	11	14	16	36	65	53	57	42	73	397	6.71

ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

	Ranking Scale										total	Mean
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
D12. เจ้าหน้าที่กู้ชีพไม่จำเป็นต้องมาจากโรงพยาบาลเท่านั้น อาจจะมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมูลนิธิต่างๆ แต่ต้องมีการฝึกอบรมมาอย่างดี	17	6	3	16	23	22	30	55	57	170	399	8.05
D13. โรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีหน่วยประกันสำหรับชาวต่างชาติเพื่ออำนวยความสะดวก	19	5	6	6	21	19	31	45	60	186	398	8.209
D14. ควรจะมีการแจ้งระยะเวลาที่รอกับผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ	15	7	7	12	21	24	24	59	70	158	397	8.053
D16. เลือกโรงพยาบาลในการเข้ารับบริการในแผนกฉุกเฉินได้	17	4	6	10	23	19	37	55	61	167	399	8.095
D17. การบริการแพทย์ฉุกเฉินควรมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ป่วย	16	5	5	14	17	17	29	55	65	176	399	8.201
D18. หน่วยให้บริการเป็นโรงพยาบาลเอกชน	25	14	22	10	29	20	31	44	62	142	399	7.446
D19. การเลือกหน่วยให้โรงพยาบาลเป็นไปตามการตัดสินใจของผู้ให้บริการ	14	6	6	5	27	31	50	61	49	150	399	7.93



ตารางที่ 2.8 ความต้องการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินจำแนกตามกลุ่มประเทศที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่

ความต้องการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน	คะแนนเฉลี่ย		p-value
	กลุ่มประเทศอาเซียน	ไม่ใช่กลุ่มประเทศอาเซียน	
D1.การประชาสัมพันธ์หมายเลข 1669 ให้ทราบอย่างทั่วถึง	7.748	8.875	0.002
D2.การประชาสัมพันธ์ Application EMS 1669 ให้ทราบอย่างทั่วถึง	7.558	9.094	0.000
D3.มีพยาบาลเฉพาะทางเป็นคนรับบริการแจ้งเหตุ	7.716	8.734	0.003
D4.มีแพทย์เป็นคนรับบริการแจ้งเหตุ	7.616	8.594	0.004
D5.ควรมีการบังคับให้มีการซื้อประกันการเดินทาง (หรือประกันภัยท่องเที่ยว)	6.784	5.859	0.018
D6.ควรมีการบังคับให้มีการซื้อประกันการเดินทาง (หรือประกันภัยท่องเที่ยว) โดยรัฐเป็นผู้ดำเนินการ	7.006	8.141	0.002
D7.ผู้รับแจ้งเหตุและผู้ให้บริการในสถานพยาบาลสื่อสารภาษาอังกฤษได้	7.787	8.156	0.248
D8.ผู้รับแจ้งเหตุและผู้ให้บริการในสถานพยาบาลสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆได้	7.408	8.188	0.021
D9.การใช้ระบบแปลภาษาผ่าน application	7.764	8.078	0.320
D10.ในรถกู้ชีพ ต้องมีที่นั่งสำหรับญาติด้วย	7.257	7.594	0.318
D11.หน่วยกู้ชีพมาจากโรงพยาบาลเท่านั้น	6.571	6.571	0.030
D12.เจ้าหน้าที่กู้ชีพไม่จำเป็นต้องมาจากโรงพยาบาลเท่านั้น อาจจะมาจากรองการส่วนท้องถิ่น และมูลนิธิต่างๆ แต่ต้องมีการฝึกอบรมมาอย่างดี	7.837	9.047	0.000
D13.โรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีหน่วยประกันสำหรับชาวต่างชาติเพื่ออำนวยความสะดวก	8.003	9.156	0.001
D14.ควรมีการแจ้งระยะเวลาที่รอกับผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ	7.845	9.032	0.000
D16.เลือกโรงพยาบาลในการเข้ารับบริการในแผนฉุกเฉินได้	7.909	8.953	0.002
D17.การบริการแพทย์ฉุกเฉินควรมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ป่วย	8.953	8.797	0.027
D18. หน่วยให้บริการเป็นโรงพยาบาลเอกชน	7.154	8.813	0.000
D19. การเลือกหน่วยให้โรงพยาบาลเป็นไปตามการตัดสินใจของผู้ให้บริการ	7.792	8.531	0.021

## ตารางที่ 2.9 ความเต็มใจจ่ายค่าประกันการเดินทาง

ความเต็มใจจ่าย	จำนวน	ร้อยละ
1. 200 บาทต่อคนต่อครั้ง	73	18.39
2. 300 บาทต่อคนต่อครั้ง	96	24.18
3. 400 บาทต่อคนต่อครั้ง	197	49.62
4. อื่นๆ (ระบุ.....)	31	7.81
รวม	397	100

จากตารางที่ 2.9 ความเต็มใจจ่ายค่าประกันการเดินทางของนักท่องเที่ยวมากที่สุดอยู่ที่ 400 บาทต่อคนต่อครั้งจำนวน 197 คน (ร้อยละ 50) รองลงมาคือ 300 บาทต่อคนต่อครั้งจำนวน 96 คน (ร้อยละ 24) รองลงมาคือ 200 บาทต่อคนต่อครั้งจำนวน 73 คน (ร้อยละ 18) และ อื่นๆ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.81)

## 2.2 สรุปผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome)

## 2.2.1 ผลผลิต (output)

## ตารางที่ 2.10 แสดงผลผลิต (output)

โครงการ	ผลผลิต (output)
1. การพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	1. 1. โรงพยาบาลมีการปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลในเวชระเบียนที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินให้มีการเก็บข้อมูลตัวแปรนักท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของโรงพยาบาลทั้งหมด 2. โรงพยาบาลมีการรายงานข้อมูลผู้บาดเจ็บทางถนนเข้าโปรแกรม E-Claim ทุกราย 3. มีข้อเสนอแนะด้านกลไกการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการจัดเก็บข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์
2. การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	1. จุดเสี่ยงอันตรายในพื้นที่ และแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น และรายการการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนน 10 จุด 2. ข้อมูลรายละเอียดรายการประเมินป้ายต่างๆ บนทางหลวงหมายเลข 118 เชียงใหม่-เชียงราย(ตัวอย่าง) 3. ผลสรุปข้อมูลจากแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาจากนักท่องเที่ยว 4. แผนที่จุดเสี่ยงอันตรายของจังหวัดเชียงใหม่

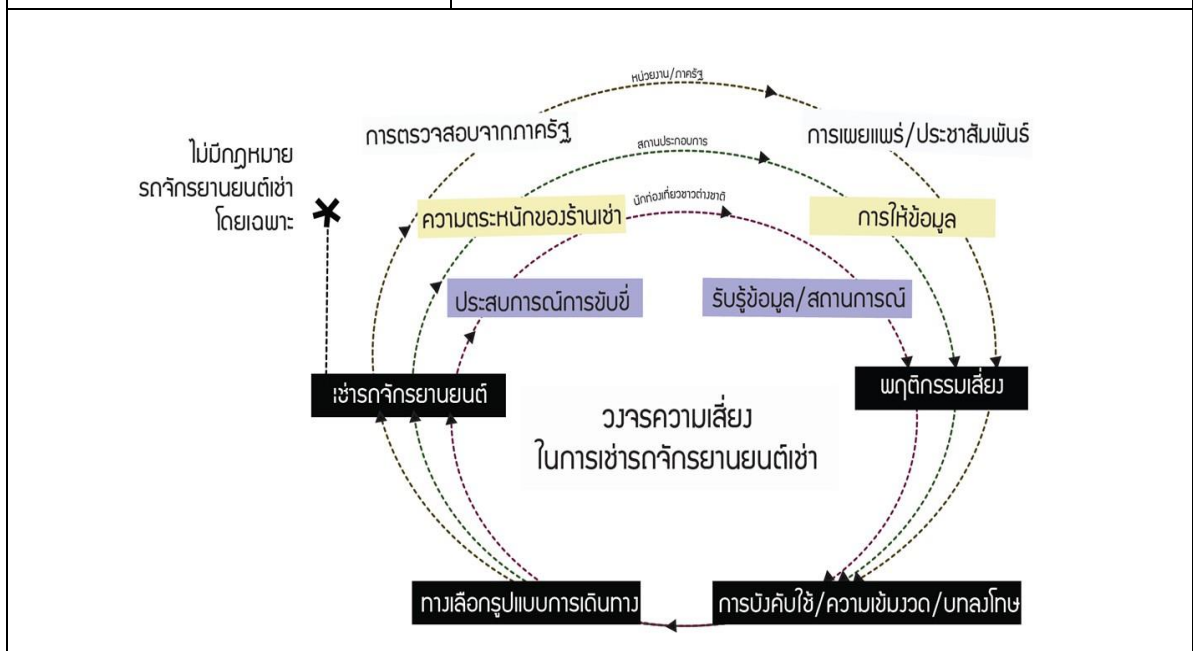
ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

โครงการ	ผลผลิต (output)
	5. รูปแบบการสื่อสารให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อทราญจุดเสี่ยง เช่น แผนที่หรือแอปพลิเคชัน 6. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อยกระดับความปลอดภัยทางถนนในพื้นที่ท่องเที่ยวเชียงใหม่
3.การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	1. แนวทางการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติของจังหวัดเชียงใหม่ Submitted, Journal of Behavioral Science (วารสารพฤติกรรมศาสตร์): สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2. การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติของจังหวัดเชียงใหม่ Submitted, วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
4.การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่	1. แบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ใช้เป็นข้อมูลในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ 2. สถานประกอบการผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานรถทัศนจรและการประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารมาตรฐานรถโดยสารไม่ประจำทาง 3. สถานประกอบการผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่ ในการจัดการที่มีคุณภาพ 3 แห่ง เพื่อบริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทรถทัศนจรนำเกณฑ์มาตรฐานไปใช้ในการยกระดับความปลอดภัยในการเดินทางของนักท่องเที่ยว
5.การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	1. ข้อเสนอแนะรูปแบบการดูแลนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุทางถนนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

2.2.2 ผลลัพธ์ (outcome)

ตารางที่ 2.11 แสดงผลลัพธ์ (outcome)

โครงการ	ผลลัพธ์ (outcome)
1.การพัฒนาาระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	1.จังหวัดเชียงใหม่มีระบบการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยว 2.ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลาและมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องยั่งยืน มีความเชื่อถือได้ 3.ได้ทราบถึงสถานการณ์การบาดเจ็บ เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติและแรงงานต่างด้าวที่แท้จริงเชื่อถือได้
2.การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	1.รูปแบบแนวทางการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว นวัตกรรมรูปแบบการประเมิน ในเรื่องของการเลือกใช้เส้นทางในการท่องเที่ยว 2. การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยงานทาง เพื่อให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น 3. เป็นพื้นที่ต้นแบบในการลดจำนวนสถิติอุบัติเหตุในพื้นที่ท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่
3.การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	1. ทราบสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ 2. ทราบถึงวัฏจักรของความเสี่ยงในการเช่ารถจักรยานยนต์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ





ตารางที่ 2.11 (ต่อ)

โครงการ	ผลลัพธ์ (outcome)
	<p>3. ทราบถึงความพร้อมและอุปสรรคของสถานประกอบการในการดำเนินงานเพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติ</p> <p>ดำเนินงานเพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางถนนในการใช้</p> <p>4. ทราบถึงช่องว่างในการบริหารจัดการของภาครัฐในการรถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติ</p> <p>5. ข้อเสนอของข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติ</p>
4.การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่	1. ภาคการท่องเที่ยวมีสถานประกอบการต้นแบบในการบริหารจัดการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะส่งผลให้สถิติการเกิดอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวลดลง และส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
5.การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	1. ในอนาคตนักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในระบบบริการสุขภาพมากขึ้น

## 2.3 การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ (ถ้ามี)

ตารางที่ 2.12 การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

โครงการ	การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
<p>การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>1. การประชุมท้องถิ่นเพื่อสร้างเครือข่ายและหารือกับทางหน่วยงานภาครัฐครั้งที่ 1 วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 เพื่อหาแนวทางการยกระดับความปลอดภัยทางถนนของรถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</p> <p><u>ประเด็นในที่ประชุม</u> การประสานงานระหว่างหน่วยงาน การดำเนินการดูแลนักท่องเที่ยวหลังเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาของความปลอดภัยในการอนุญาตการใช้จักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยว</p> 
	<p>2. การประชุมท้องถิ่นเพื่อสร้างเครือข่ายและหารือกับทางหน่วยงานภาครัฐครั้งที่ 2 วันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2560 เพื่อยกระดับความปลอดภัยทางถนนของรถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</p> <p><u>ประเด็นในที่ประชุม</u> การจัดการฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ซับซ้อน</p> 

ตารางที่ 2.12 (ต่อ)

โครงการ	การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่	1. มีกระบวนการในการประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบของสถานประกอบการในรูปแบบการให้ดาว โดยการประเมินของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งวิธีการดังกล่าวสามารถสะท้อนคุณภาพการให้บริการได้
การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	1. จะนำผลการศึกษาไปนำเสนองานทางวิชาการหรือเผยแพร่ในวารสารในอนาคต 2. นำผลการศึกษาไปร่วมอภิปรายกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน เช่น ในเรื่อง “การพัฒนารูปแบบเพื่อเพิ่มคุณภาพและการเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เหมาะสมในพื้นที่พิเศษและพื้นที่รอยต่อระหว่างประเทศ”

## 2.4 สรุปผลในภาพรวม



ภาพที่ 2.14 สรุปผลในภาพรวม (กรอบแนวคิดของการวิจัย)



#### 2.4.1 การจัดการข้อมูล

จากการศึกษาในเฟสที่ 1 และ 2 ชี้ให้เห็นว่าระบบข้อมูลอุบัติเหตุของบริษัทกลางคุ้มครองมีความเหมาะสมที่สามารถจะนำมาใช้ได้โดยไม่ต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลใหม่ อย่างไรก็ตามข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบยังขาดความสมบูรณ์เนื่องจากมีโรงพยาบาลบางส่วนไม่ได้กรอกข้อมูลหรือไม่สามารถคัดกรองผู้ประสบอุบัติเหตุตามสถานะระหว่างคนไทย กับ ชาวต่างชาติได้ จึงจำเป็นต้องมีการทดสอบเพื่อพัฒนาระบบทำงานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้ครอบคลุมในทุกจังหวัดได้ต่อไป

จากการศึกษาที่จังหวัดเชียงใหม่โดยขอความร่วมมือจากโรงพยาบาลทั้งหมด 41 แห่งพบว่า ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2560-31 มีนาคม 2561 ในช่วงเวลา 4 เดือน ทั้ง 41 แห่ง ความครบถ้วน ถูกต้อง ทัศนเวลา ของการเก็บข้อมูลจากเวชระเบียนเข้าในโปรแกรม E-Claim พบว่า เจ้าหน้าที่งานประกันของโรงพยาบาล การลงข้อมูลพบว่า ข้อมูลที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ทัศนเวลา ร้อยละ 100 คือ การลงข้อมูล ชื่อ สกุล และเวลาเกิดเหตุ ส่วนความครบถ้วนของการลงข้อมูลตามตัวแปรนักท่องเที่ยวต่างชาติ หรือแรงงานต่างด้าว พบ ร้อยละ 93.70 ความถูกต้องร้อยละ 93.28 การลงข้อมูลสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ มีความครบถ้วนร้อยละ 91.76 ความถูกต้องร้อยละ 87.84 ส่วนความทันเวลา ในการลงข้อมูลไม่เกิน 5 วัน พบร้อยละ 100

ทั้งนี้ระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อนำเข้าข้อมูลสู่ระบบข้อมูล E-Claim สามารถทำได้ในทันที เพียงแค่มีการปรับปรุงตัวแปรในการบันทึกข้อมูลที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินให้มีตัวแปรระบุสถานะนักท่องเที่ยวเข้าไปเท่านั้น

#### 2.4.2 การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัย

จากเฟสที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาแผนที่ความเสี่ยงของเส้นทางท่องเที่ยวในอำเภอป่าปวย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้พื้นที่ได้นำไปใช้แจกจ่ายให้กับนักท่องเที่ยวในการขับขี่รถด้วยความระมัดระวัง โดยเฉพาะในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง ในการศึกษาในเฟสที่ 3 นี้จึงได้มีการทดลองกับจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ และมีปริมาณนักท่องเที่ยวสูง รวมถึงประเภทของความเสี่ยงที่อาจจะมีสูงกว่า โดยจากการสอบถามหน่วยงานที่รับผิดชอบพบว่า การเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในเส้นทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เกิดจากการขาดประสบการณ์ในการขับขี่ ไม่มีความชำนาญและไม่ชินเส้นทาง โดยถ้าหากเป็นคนในพื้นที่จะทราบว่าควรปฏิบัติอย่างไรในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงดังกล่าว

จากการลงไปทำการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนนในเส้นทางที่มีความเสี่ยง 10 สายทาง พบว่ามีความไม่ปลอดภัยในจุดที่เป็นจุดเสี่ยงจุดอันตรายตามที่ปรากฏในสถิติการเกิดอุบัติเหตุของจังหวัดอยู่จริง จึงได้มีการพัฒนาแนวทางในการสื่อสารความเสี่ยงให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความเข้าใจในการขับขี่ที่ปลอดภัยเมื่อถึงจุดเสี่ยงเหล่านั้นด้วยแอปพลิเคชันที่สามารถดาวน์โหลดได้จากโทรศัพท์มือถือ โดยได้มีการนำไปทดลองกับเส้นทาง ทางหลวงหมายเลข 118 เส้นทางจากเชียงใหม่ไปยังเชียงราย ที่เป็นเส้นทางที่มีจุดเสี่ยง จุดอันตรายหลายจุด

การพัฒนาแอปพลิเคชันเป็นการพัฒนาด้วยระบบ iOS ด้วยภาษา Swift และออกแบบระบบการแจ้งเตือน แผนที่โดยอาศัยค่าพิกัดตำแหน่งด้วยระบบรับสัญญาณดาวเทียม GPS ในโทรศัพท์มือถือ แนวทางการออกแบบเน้นการใช้งานที่เรียบง่าย เพื่อลดความซับซ้อนในการใช้งาน การแจ้งเตือนเน้นการใช้เสียงโดยไม่แสดงข้อความใดๆ เพื่อไม่ให้เป็นการเบี่ยงเบนความสนใจของผู้ขับขี่ ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถทำงานเพื่อสื่อสารความเสี่ยงให้กับผู้ขับขี่ได้

#### 2.4.3 การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่า

จากปัญหาที่ค้นพบในการศึกษาที่ผ่านมาทั้งในด้านของข้อจำกัดทางกฎหมายทั้งในด้านการจัดการผู้ประกอบการให้เช่า และข้อจำกัดด้านใบอนุญาตขับรถของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การขาดสมรรถนะในการขับขี่ที่ปลอดภัยเพียงพอในกลุ่มนักท่องเที่ยวบางประเทศ ชี้ให้เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการรถจักรยานยนต์เช่าที่ปลอดภัยขึ้น

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวที่เช่ารถจักรยานยนต์ยังมีพฤติกรรมเสี่ยงในการขับรถ ทั้งการขับรถเร็ว เมาแล้วขับ และการไม่สวมหมวกนิรภัย ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดการรับรู้ถึงสถานการณ์ ความไม่ปลอดภัยบนท้องถนนของประเทศไทย และพฤติกรรมของผู้ขับขี่ชาวไทยที่มีพฤติกรรมการขับขี่ที่คล้ายๆกัน นอกจากนี้ยังขาดความเข้าใจในกฎจราจร และการไม่ให้ความสำคัญกับการบังคับใช้กฎหมาย จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาสื่อเพื่อให้ข้อมูลและควรจะมีหลายภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มท่องเที่ยวที่ค่อนข้างมีความหลากหลายในจังหวัดเชียงใหม่

การแก้ปัญหาความไม่ปลอดภัยของรถจักรยานยนต์เช่า จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงานภายในพื้นที่ ทั้งขนส่ง ตำรวจ พาณิชยกรรม สาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้โดยจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจนถึงการเข้าถึงของบริการรถจักรยานยนต์เช่า เนื่องจากข้อจำกัดในการเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะที่มีราคาค่อนข้างสูง ทำให้รถจักรยานยนต์เช่าเป็นทางเลือกในการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่จำเป็นเพื่อมาทดแทนระบบดังกล่าว การบังคับใช้กฎหมายเพื่อลดพฤติกรรมเสี่ยงเช่น ขับรถเร็ว เมาแล้วขับ การสวมหมวก เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอทั้งนักท่องเที่ยว และคนไทยเอง แต่จากข้อจำกัดด้านระบบใบอนุญาตจึงควรมีการพัฒนาการให้บริการเช่ารถจักรยานยนต์ทางเลือกเป็นการชั่วคราวซึ่งมีระบบการจัดการในพื้นที่เพื่อลดความเสี่ยงให้กับนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน แทนการมุ่งเน้นการบังคับใช้เรื่องใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์แต่เพียงอย่างเดียว โดยอาจพัฒนาระบบแอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการลดความเสี่ยงจากการใช้รถจักรยานยนต์เช่าขึ้นมาได้

#### 2.4.4 การพัฒนาผู้ให้บริการโดยสารไม่ประจำทาง

จากการศึกษาที่ผ่านมามีมาตรฐานคุณภาพรถโดยสารไม่ประจำทางอยู่หลายมาตรฐาน แต่ก็ประสบปัญหาการนำมาตรฐานเหล่านี้ไปใช้กับผู้ประกอบการ เนื่องจากเป็นระบบที่ต้องการตรวจประเมิน

โดยผู้ตรวจประเมินและมีหลักเกณฑ์มาตรฐานหลายตัว ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงไม่นิยมสมัครเข้ารับรองมาตรฐานดังกล่าว

ในการศึกษาครั้งนี้จึงได้มีการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพจากมุมมองของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และพัฒนาระบบการประเมินซึ่งไม่จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินโดยผู้ตรวจประเมิน ตลอดจนสามารถให้ผู้ให้บริการสามารถประเมินการให้บริการได้ตลอดเวลาและทำให้ผลการประเมินมีการปรับปรุงตามความเห็นของผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา โดยได้มีการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันและการให้คะแนนการประเมินในรูปแบบระบบดาวขึ้น

มีบริษัทต้นแบบที่เข้าร่วมในการประเมินด้วยระบบดังกล่าวทั้งสิ้น 6 บริษัท และมีถึง 3 บริษัทที่ได้รับผลการประเมิน 5 ดาว

#### 2.4.5 การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุ

จากการศึกษาการให้บริการทางสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ในมุมมองของนักท่องเที่ยวพบว่า รูปแบบความต้องการบริการแพทย์ฉุกเฉินในทัศนะของนักท่องเที่ยว ในเรื่องความต้องการแพทย์ฉุกเฉิน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์หมายเลข 1669 ให้ทราบอย่างทั่วถึงมีความสำคัญระดับ 10 (145 คน) หรือร้อยละ 36 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.54 คะแนน การประชาสัมพันธ์ Application EMS 1669 ให้ทราบอย่างทั่วถึงมีความสำคัญระดับ 10 (136 คน) หรือร้อยละ 34 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.82 คะแนน มีพยาบาลเฉพาะทางเป็นคนที่รับการแจ้งเหตุมีความสำคัญระดับ 10 (132 คน) หรือร้อยละ 32 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.89 คะแนน มีแพทย์เป็นคนที่รับการแจ้งเหตุมีความสำคัญระดับ 10 (120 คน) หรือร้อยละ 30 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.79 คะแนน ควรมีการบังคับให้มีการซื้อประกันการเดินทาง (หรือประกันภัยท่องเที่ยว) มีความสำคัญระดับ 10 (94 คน) หรือร้อยละ 2

## บทที่ 3

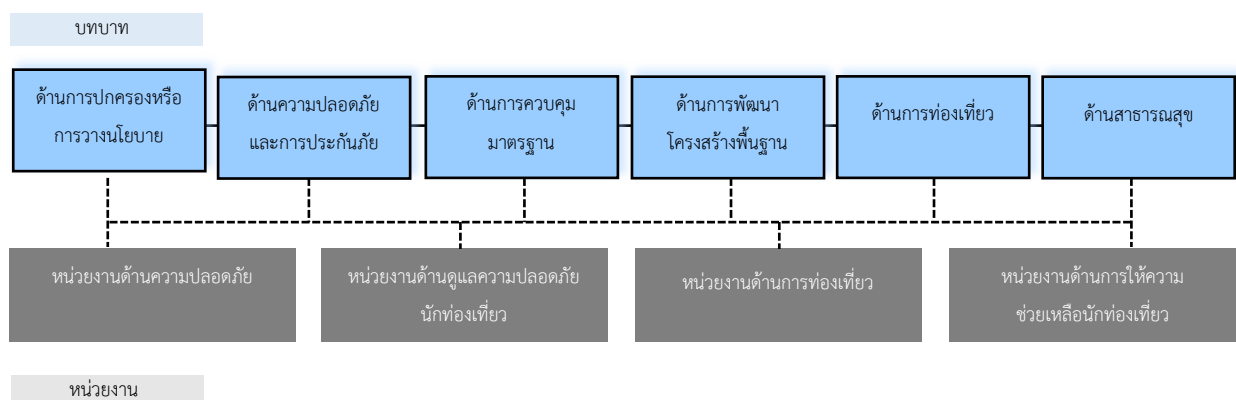
## สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

## 3.1 สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวที่ปลอดภัยในการเดินทางทางถนนจำเป็นต้องมีการดำเนินการในกรอบ 5 ด้านตามข้อเสนอแนะขององค์การสหประชาชาติที่เรียกว่า 5 เสาหลัก อันประกอบด้วย การบริหารจัดการถนนและการสัญจรที่ปลอดภัย ยานพาหนะที่ปลอดภัย ผู้ใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัย และการดูแลหลังเกิดเหตุ

## 3.1.1 เสาหลักที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ

จากการศึกษาพบว่า มีโครงสร้างหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยทางถนนที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวในส่วนต่างๆ แบ่งได้เป็น 4 ส่วนคือ หน่วยงานด้านความปลอดภัย หน่วยงานด้านการดูแลความปลอดภัย หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว และหน่วยงานด้านการให้ความช่วยเหลือ ดังแสดงในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 โครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐสำหรับการเก็บข้อมูลที่  
ที่มา จาก รูปที่ 5.10 โครงการที่ 3

ทั้งนี้หน่วยงานหลักๆ จะทำงานในเชิงบูรณาการร่วมกันผ่านศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนจังหวัด ซึ่งจะใช้อองค์ประกอบ 5 เสาหลักขององค์การสหประชาชาติในการทำงานเชิงบูรณาการร่วมกัน การดูแลเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวจะถูกจัดอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของศูนย์ดังกล่าว อย่างไรก็ตามในกรณีของจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่มีหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวเข้าร่วมในการบูรณาการการทำงานกับศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน จึงอาจส่งผลกระทบต่อการบูรณาการการทำงานด้านความปลอดภัยทางถนนสำหรับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งมีข้อจำกัดที่

นอกเหนือจากการดูแลคนขับรถและนักท่องเที่ยวชาวไทย เช่น ข้อจำกัดด้านภาษา ความไม่ชำนาญเส้นทาง การเข้าถึงการช่วยเหลือทั้งในด้านการร้องเรียนด้านการให้บริการด้านการขนส่งสาธารณะที่ขาดคุณภาพหรือถูกเอารัดเอาเปรียบ การขอความช่วยเหลือในด้านการรักษาพยาบาลและระบบประกัน

จากโครงการที่ 1 ในด้านของการรายงานระบบข้อมูลอุบัติเหตุที่ครอบคลุมถึงนักท่องเที่ยวพบว่าระบบข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในปัจจุบันสามารถระบุตัวตนของผู้ประสบอุบัติเหตุจากอุบัติเหตุทางถนนได้ แต่ยังไม่มีการระบุวัตถุประสงค์ของการเดินทางของผู้ประสบเหตุไว้ จึงไม่สามารถจำแนกสถานะของผู้ประสบเหตุว่าเป็นนักท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเพราะจะทราบเพียงแค่ว่าเป็นคนในจังหวัดหรือคนนอกจังหวัดเท่านั้น ส่วนคนต่างชาติก็จะมีหลายสถานะทั้งแรงงานต่างด้าว ชาวต่างชาติที่ได้สถานะการอยู่อาศัยแบบชั่วคราว และนักท่องเที่ยว ทำให้จำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบการบันทึกข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงสถานะที่ชัดเจนได้

หลังจากมีโครงการศึกษานี้ลงในพื้นที่ ทุกโรงพยาบาลสามารถลงข้อมูลที่สามารถระบุนักท่องเที่ยวต่างชาติหรือแรงงานต่างด้าวได้ ทั้ง 41 แห่ง ความครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ของการเก็บข้อมูลจากเวชระเบียนเข้าในโปรแกรม E-Claim พบว่า เจ้าหน้าที่งานประกันของโรงพยาบาล การลงข้อมูลพบว่า ข้อมูลที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ร้อยละ 100 คือ การลงข้อมูล ชื่อ สกุล และเวลาเกิดเหตุ ส่วนความครบถ้วนของการลงข้อมูลตามตัวแปรนักท่องเที่ยวต่างชาติ หรือแรงงานต่างด้าว พบร้อยละ 93.70 ความถูกต้องร้อยละ 93.28 การลงข้อมูลสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ มีความครบถ้วนร้อยละ 91.76 ความถูกต้องร้อยละ 87.84 ส่วนความทันเวลา ในการลงข้อมูลไม่เกิน 5 วัน พบร้อยละ 100 สัดส่วนของโรงพยาบาลที่มีการลงข้อมูลการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ แรงงานต่างด้าวเข้าโปรแกรม E-Claim มีทั้งหมด 29 แห่ง จากจำนวนโรงพยาบาลทั้งหมด 41 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70.73 ส่วนโรงพยาบาลที่ไม่มีรายงานผู้บาดเจ็บ เป็นไปได้ที่ไม่มีผู้เข้าไปรับบริการเนื่องจากเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก และอยู่ในพื้นที่ที่มีโรงพยาบาลอื่นอยู่แล้ว จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินที่ลงข้อมูลในเวชระเบียน ให้ความเห็นมากกว่าร้อยละ 70 สามารถปฏิบัติได้ ไม่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่งานประกันของโรงพยาบาลที่มีหน้าที่เก็บข้อมูลจากเวชระเบียนลงข้อมูลเข้าโปรแกรม E-Claim ให้ความเห็นว่า ไม่ยุ่งยาก เนื่องจากโปรแกรมมีตัวแปรให้ลงข้อมูลได้อยู่แล้ว ยกเว้นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไม่สามารถลงข้อมูลได้เนื่องจากในโปรแกรม E-Claim ยังไม่มีตัวแปรดังกล่าว

ระบบข้อมูลจังหวัดของการเกิดอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ การวางแผนการจัดการที่เกิดประสิทธิภาพและนำไปสู่การติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยได้ต่อไป

### 3.1.2 เสาหลักที่ 2 ด้านถนนและการสัญจรที่ปลอดภัย

โครงการที่ 2 ซึ่งศึกษาด้านถนนปลอดภัย พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สร้างความแตกต่างระหว่างการเดินทางของคนในพื้นที่กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างจังหวัดหรือจากต่างประเทศ คือความไม่

ชำนาญต่อการใช้เส้นทาง เนื่องจากเคยเดินทางเป็นครั้งแรก หรือนานๆ ครั้ง จึงไม่ทราบสภาพการใช้งานตลอดจนอันตรายในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงต่างๆ นอกจากนี้ยังมีปัญหาต่อการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก อย่างกรณีของเชียงใหม่ จะมีนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวจีน ซึ่งไม่สามารถสื่อสารตลอดจนการอ่านป้ายจราจรต่างๆ ที่เป็นภาษาไทยได้ โครงการที่ 2 จึงให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขจุดเสี่ยงในเส้นทางหลักที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้ในการเดินทาง ตลอดจนจัดทำแผนที่ความเสี่ยงในเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อใช้เผยแพร่ให้กับนักท่องเที่ยวสำหรับใช้วางแผนการเดินทาง และแนวทางในการประเมินและกำหนดความเสี่ยงในเส้นทาง การเดินทางที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้ในรูปแบบของฟังก์ชันเสริมสำหรับแอปพลิเคชันที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้เพื่อบอกเส้นทางอย่างเช่น Google Map และยังสามารถปรับให้เป็นภาษาต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถฟังเข้าใจได้ ซึ่งจะแตกต่างจากการติดตั้งป้ายจราจรบนถนนโดยทั่วไปที่มีข้อจำกัดในด้านพื้นที่ในการเขียนข้อความ จำนวนป้ายที่จะต้องติดตั้ง และงบประมาณในการติดตั้ง การใช้แผนที่ความเสี่ยงจะใช้ประโยชน์ได้มากกว่าและมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่น้อยกว่า ตลอดจนลดการบำรุงรักษาได้

### 3.1.3 เสาหลักที่ 3 ด้านยานพาหนะที่ปลอดภัย

สำหรับโครงการที่ 4 ได้มีการศึกษาเกณฑ์ในการประเมินมาตรฐานรถโดยสารและการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ให้บริการซึ่งที่มิวิจัยได้พัฒนามาจากงานวิจัยในระยะที่แล้ว จึงได้มีการนำไปทดสอบกับบริษัทรถทัศนจรในจังหวัดเชียงใหม่มีความสอดคล้องกันว่าจำเป็นจะต้องคำนึงถึง 3 ด้านคือ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการรถทัศนจร ด้านความสะดวกสบายของรถทัศนจร ด้านพนักงานขับรถและการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ ซึ่งการประเมินทั้ง 3 ด้านสามารถพัฒนาขึ้นมาเป็นระบบการให้คะแนนรวมของการให้บริการของบริษัทในรูปแบบการให้ดาว เช่นเดียวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความคุ้นเคยอยู่แล้วอย่างเช่น การประเมินโรงแรม ร้านอาหาร โดยที่มิวิจัยได้ทดลองนำรูปแบบการให้คะแนน 5 ดาวดังกล่าวไปทดลองใช้กับผู้ประกอบการที่ยินดีเข้าร่วมการประเมินพบว่า บริษัทเหล่านั้นมีมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งให้เห็นว่ารูปแบบประเมินดังกล่าวสามารถสะท้อนภาพคุณภาพการให้บริการได้ในระดับหนึ่ง และสะดวกต่อการนำประยุกต์ใช้ในการประเมินผลออนไลน์ได้ เช่นเดียวกับการประเมินการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแบบอื่นๆ

ข้อดีของการปรับปรุงแบบการประเมินดังกล่าวจากการประเมินมาตรฐานในรูปแบบเดิมที่หน่วยงานภาครัฐใช้อยู่ทั้งมาตรฐาน Q Mark ของกรมการขนส่งทางบก หรือ มาตรฐานการท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว คือ รูปแบบใหม่ที่น่าเสนอจะให้ความสำคัญกับการให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมได้ด้วย โดยสามารถนำคะแนนการประเมินของผู้ใช้บริการในภายหลังมาประกอบการพิจารณา และมีการปรับปรุงได้ตลอดเวลา หากคุณภาพของการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงไป ในขณะที่ระบบเดิมจะมีการเปลี่ยนแปลงผลประเมินก็ต่อเมื่อมีผู้ตรวจประเมินมาทำการประเมินเท่านั้น

สำหรับโครงการที่ 3 ในส่วนของรถจักรยานยนต์เช่า ปัญหาที่พบด้านความปลอดภัยของยานพาหนะคือปัญหาด้านของการตรวจสอบสภาพรถให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยและพร้อมใช้งาน ทั้งนี้ปัญหาลักษณะนี้เกิดขึ้นจากการนำรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลมาให้บริการเช่า ในขณะที่รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลจะมีเงื่อนไขการตรวจสอบสภาพที่ไม่เข้มข้นเมื่อเปรียบเทียบกับรถประเภทที่ให้บริการเชิงพาณิชย์จึงอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในขณะที่นั่งท่องเที่ยวผ่านไปใช้งาน

### 3.1.4 เสาหลักที่ 4 ด้านผู้ใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัย

สรุปความเสี่ยงของรถจักรยานยนต์เช่าในโครงการที่ 3 แสดงได้ดังภาพที่ 3.2

	ปัจจัยด้านคน	ปัจจัยด้านยานพาหนะ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
ก่อน	ความประมาท 37.21% ประสบการณ์ในการขับขี่ 27.91% ไม่สนใจสถานการณ์ความปลอดภัย 12.3% เข้าใจกฎหมาย 10%	ไม่ตรวจเช็คสภาพยานพาหนะ 38.8%	สภาพถนน 20.93% ไม่รู้ถึงสถานการณ์ความปลอดภัยทางถนน 57.3% รู้สถานการณ์ความปลอดภัย 6.8%
ระหว่าง	ไม่สวมหมวกนิรภัย 47.49% ขับรถเร็ว 26.82%	สภาพรถจักรยานยนต์ 13.95%	รู้กฎหมาย 11.5%
หลัง	ความพอใจในการดูแลผู้ประสบเหตุ 33.33%	การซ่อมบำรุงยานพาหนะ 38.8%	ความพอใจในการประสานงาน 32.61% ความพอใจในการจัดการ 34.05%

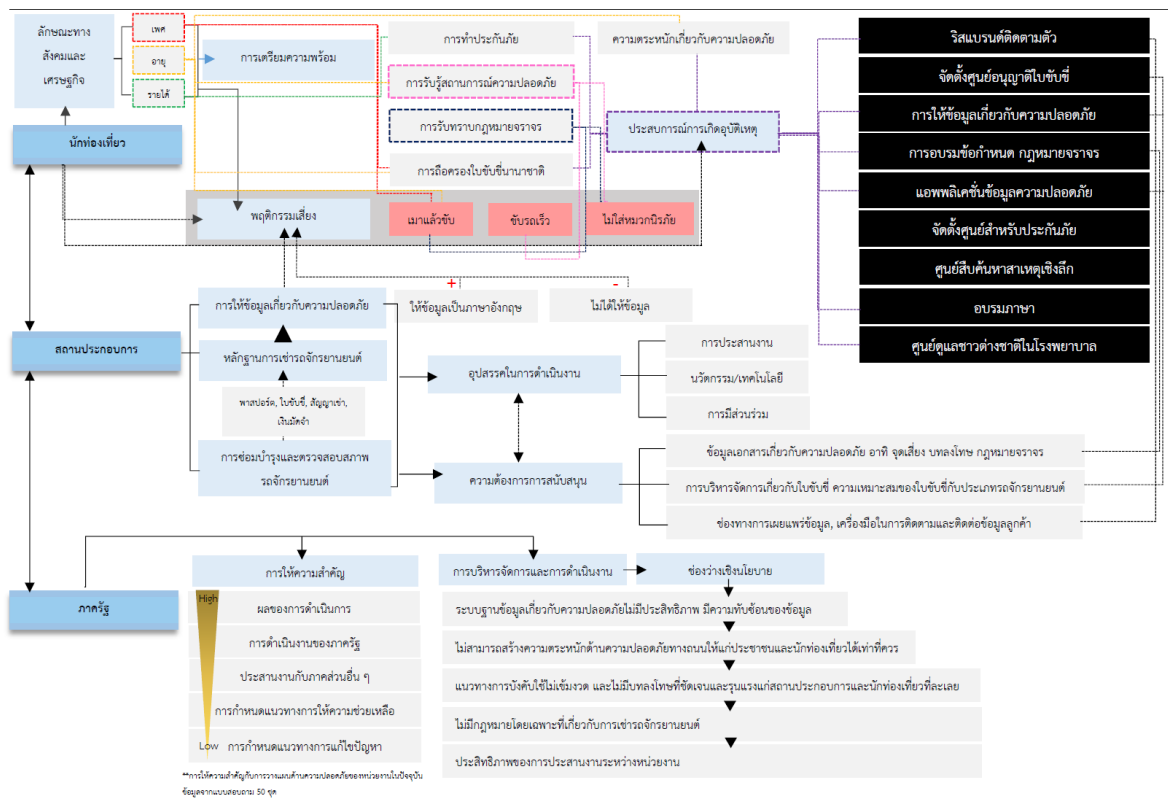
ภาพที่ 3.2 สรุปสภาพปัญหาของความปลอดภัยทางถนนในการเช่ารถจักรยานยนต์

สำหรับโครงการที่ 3 จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาและปัจจัยเสี่ยงต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวมพบว่าเหตุผลที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้รูปแบบการเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์ เนื่องจากเดินทางได้สะดวกและมีราคาถูกโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 200-300 บาทต่อวัน ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์เช่า แต่จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่มีใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์นานาชาติ หรือ ในบางกรณีไม่มีใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ของประเทศตนเองแต่สามารถเช่ารถจักรยานยนต์ได้ ซึ่งจะส่งผลต่อเงื่อนไขประกันภัยได้ ถึงแม้ว่ากว่าร้อยละ 60 จะมีการซื้อประกันภัยในการเดินทางมาล่วงหน้า

สำหรับพฤติกรรมเสี่ยงหลักที่พบในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ขับรถจักรยานยนต์เช่าได้แก่ ความประมาทซึ่งพบกว่าคิดเป็นร้อยละ 38 นอกจากนี้ยังเกิดจากการขาดประสบการณ์ในการขับขี่ของนักท่องเที่ยว การขาดความรู้และความเข้าใจถึงสถานการณ์ความปลอดภัยทางถนนซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีเพียงร้อยละ 6.8 เท่านั้น ไม่มีการตรวจสอบสภาพรถก่อนใช้งานซึ่งอาจเกิดจากการขาด

ความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบสภาพรถก่อนนำรถไปใช้งานถึงร้อยละ 38.8 ขาดความตระหนักรู้ต่อพฤติกรรมเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้เช่น ไม่สวมหมวกนิรภัย ขับรถเร็ว เมาแล้วขับ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้แม้นักท่องเที่ยวจะไม่มี ความเข้าใจกฎหมายของประเทศไทยซึ่งพบว่ามีอยู่ร้อยละ 23.3 แต่จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าทุกประเทศจะมีกฎหมายที่คล้ายคลึงกันที่ใช้เพื่อกำกับควบคุมพฤติกรรมเสี่ยงเหล่านี้อยู่แล้ว และคนส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายในประเทศตนเอง แต่ไม่ปฏิบัติตามเมื่อมาอยู่ประเทศไทย ส่วนหนึ่งมาจากการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มข้นตามรายงานขององค์การอนามัยโลก ในขณะที่การบังคับใช้กฎหมายของประเทศไทยยังขาดความเข้มข้นอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์เชิงลึกด้วยแบบจำลองพบว่า หากนักท่องเที่ยวเหล่านี้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ความปลอดภัยบนท้องถนนในเมืองไทย ข้อมูลกฎหมายจราจร ข้อมูลการใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัย จะมีส่วนช่วยลดพฤติกรรมเสี่ยงลงได้ แต่พบว่าการให้ข้อมูลเหล่านี้แก่นักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีน้อยมากและส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ภาษาอังกฤษ ในขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวมีการใช้ภาษาที่หลากหลายมากกว่า



ภาพที่ 3.3 บทสรุปแนวทางในการยกระดับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการเช่ารถจักรยานยนต์



### 3.1.5 เสาหลักที่ 5 ด้านการดูแลหลังเกิดเหตุ

จากโครงการที่ 5 การให้บริการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดเชียงใหม่มีลักษณะเฉพาะ ได้แก่

- แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายทำให้เกิดอุปสรรคในการเข้าถึงผู้ป่วย และระบุที่อยู่ชัดเจน
- พฤติกรรมส่วนตัวและกิจกรรมการท่องเที่ยวมีผลต่อการทำประกันอุบัติเหตุ
- มีข้อจำกัดด้านการสื่อสารกับผู้ป่วยค่อนข้างมาก โดยเฉพาะผู้ป่วยที่ไม่ใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งในขั้นของการแจ้งเหตุ โดยปัญหาหนึ่งที่พบคือการระบุตำแหน่งการเกิดอุบัติเหตุ กรณีนักท่องเที่ยวไม่คุ้นเคยกับพื้นที่ หรือไม่สามารอ่านภาษาไทยได้ และในขั้นตอนการรักษา
- มีการค้างชำระบ้างในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศ บางส่วนเกิดจากปัญหาการจัดการ เพราะเวรตึกไม่มีเจ้าหน้าที่การเงิน
- ในกรณีที่โรงพยาบาลแห่งใดแห่งหนึ่งรับไม่ไหวจะมีการกระจายผู้ป่วยไปให้โรงพยาบาลอื่นๆ เช่นถ้าผู้ป่วยหนักมาพร้อมกัน 10 คน จะต้องกระจาย
- นักท่องเที่ยวที่ทำประกันจะขอไปรักษาที่เอกชนเกือบทั้งหมด
- อัตรากำลังของกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ในแผนกฉุกเฉิน ยังมีปัญหาการขาดแคลน โดยเฉพาะช่วงเทศกาล แม้จะมีการจัดกำลังหลักและกำลังเสริมแล้วแต่ก็ยังมีปัญหาการร้องเรียนบ้าง
- การให้บริการแพทย์ฉุกเฉินจะอย่างไรไม่มีเงื่อนไข ไม่ว่าจะสัญชาติอะไร สิทธิอะไร รักษาไปก่อน แล้วค่อยคุยกันเรื่องค่ารักษาพยาบาล

เมื่อสำรวจในเรื่องการรับรู้พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้รับรู้ในเรื่องระบบบริการแพทย์ฉุกเฉินของประเทศไทยมากนัก ไม่ว่าจะเป็นเบอร์โทร 1669 หรือการมีแอปพลิเคชัน EMS 1669 หรือการมีหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉินที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง อย่างไรก็ตามในเรื่องการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินนักท่องเที่ยวมีความรู้อยู่บ้าง เมื่อพิจารณาผลสำรวจความต้องการให้บริการแพทย์ฉุกเฉินพบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์หมายเลข 1669 ให้ทราบอย่างทั่วถึงมากกว่าการประชาสัมพันธ์ผ่าน แอปพลิเคชัน เพียงเล็กน้อย สำหรับที่จะมีพยาบาลหรือแพทย์เป็นคนรับแจ้งเหตุนั้นไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกันมากนัก แต่ในส่วนควรมีการบังคับให้มีการซื้อประกันการเดินทาง (หรือประกันภัยท่องเที่ยว) ยังมีความคิดเห็นในระดับกลางๆ แต่ถ้ารัฐเป็นผู้ดำเนินการมีความสนใจมากขึ้น การสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยนักท่องเที่ยวไม่ได้ให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากนักระหว่างใช้คนหรือใช้เทคโนโลยีช่วยในการแปลภาษา และคิดว่าหน่วยกู้ชีพกู้ภัยไม่ควรมาจากโรงพยาบาลเท่านั้น และความคิดเห็นแง่บวกที่

สำคัญ คือ โรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีหน่วยประกันสำหรับชาวต่างชาติเพื่ออำนวยความสะดวกควรมีการแจ้งระยะเวลาที่รอกับผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอและเลือกโรงพยาบาลในการเข้ารับบริการในแผนกฉุกเฉินได้ และนักท่องเที่ยวมีความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันจำนวน 400 บาทต่อคนต่อครั้ง การเดินทางมากที่สุด

## 3.2 ข้อเสนอแนะ

### 3.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

1) ควรมีการทบทวนกฎหมาย พระราชบัญญัติรถยนต์ มาตรา 4 ในส่วนของนิยามรถยนต์บริหาร ให้เข้าให้ครอบคลุมไปถึงรถจักรยานยนต์ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ภาครัฐเข้าไปมีส่วนในการกำกับ ดูแล ควบคุม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับผู้เช่า รวมถึงการกำกับ ดูแล เรื่องความปลอดภัยของยานพาหนะ การตรวจสอบสภาพรถ ซึ่งอาจต้องมีการตรวจสอบสภาพมากกว่ารถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันการเอาเปรียบผู้เช่าโดยสถานประกอบการในด้านการเรียกเก็บค่าซ่อมบำรุง กรณีเกิดอุบัติเหตุ ตลอดจนกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนกรณีการให้เช่ารถโดยปราศจากใบอนุญาตขับรถ นอกจากนี้ควรกำหนดให้บริษัทมีการซื้อประกันอุบัติเหตุเฉพาะรถจักรยานยนต์เช่าที่แยกออกต่างหากจาก พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยอาจเรียกเก็บจากผู้เช่าเป็นรายครั้งก็ได้

2) ภาครัฐร่วมกับบริษัทประกันควรมีการกำหนดให้มีการจัดทำประกันเฉพาะนักท่องเที่ยวเมื่อเข้ามาในประเทศที่ครอบคลุมความเสียหายด้านทรัพย์สิน การดูแลรักษาพยาบาล ที่นอกเหนือไปจากประกันการเดินทางของนักท่องเที่ยว เนื่องจากยังมีถึงกว่าร้อยละ 40 ที่ไม่ได้มีการจัดทำประกันและส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล

3) ภาคนโยบายควรมีความชัดเจนในเรื่องของการขับขีรถจักรยานยนต์โดยไม่มีใบอนุญาตขับรถ โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเป็นการชั่วคราวระยะสั้น โดยคำนึงถึงทั้งข้อจำกัดในการเดินทางในเมืองท่องเที่ยว ความไม่พร้อมของระบบขนส่งสาธารณะในต่างจังหวัด การขาดการควบคุมด้านราคาค่าโดยสารที่เป็นธรรม ที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีทั้งกระจุกตัวหรือกระจัดกระจายอยู่ห่างกัน ทำให้ต้องมาเดินทางต่อรถหลายครั้งในระยะสั้นๆ ปัญหาในด้านของนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ไม่มีใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ในประเทศของตนแต่ต้องการเช่ารถจักรยานยนต์ในการขับขีเพื่อการท่องเที่ยว

4) โดยโครงการที่ 4 ได้จัดทำข้อเสนอแนะทางเลือกโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถเช่ารถจักรยานยนต์ขับขีได้เป็นการชั่วคราวภายในพื้นที่หรือเส้นทางบางเส้นทางที่อนุญาตให้ขับขีรถจักรยานยนต์เช่าได้ดังแสดงในภาพที่ 3.4 ข้อเสนอแนะนี้อาจเป็นทางเลือกในช่วงเปลี่ยนผ่านก่อนที่จังหวัดท่องเที่ยวจะได้มีการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ดีขึ้นมา โดยไม่เน้นมาตรการด้านบังคับใช้กฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว

5) โดยข้อเสนอเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันกับระบบริชต์แบนด์ให้กับผู้ขับขี่ได้สวมใส่ที่รวบรวมทั้งระบบข้อมูลคนขับ ระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบประกัน ระบบแจ้งตำแหน่งกรณีเกิดเหตุ ประวัตินาพาหนะและการตรวจสภาพ รวมไปถึงในทีเดียวกัน โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการรถเช่าทุกรายจะต้องมีระบบดังกล่าวในการให้บริการเช่ารถ และมีสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ตำรวจภูธรจังหวัด เป็นผู้กำกับ และควบคุม



ภาพที่ 3.4 การพัฒนาแอปพลิเคชันกับระบบริชต์แบนด์

รายละเอียดของเทคโนโลยีจะอยู่ในข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยและพัฒนาต่อไป

สำหรับเรื่องข้อมูลอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปขยายผลในระดับประเทศดังนี้

1. จังหวัดที่ถูกกำหนดเป็นจังหวัดท่องเที่ยว ควรมีการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าว
2. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรมีการหารือและขอความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุข ให้มีการบันทึกข้อมูลนักท่องเที่ยว ทุกโรงพยาบาล
3. บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโปรแกรม E-Claim ควรพัฒนาต่อไปให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และแต่ละจังหวัดสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้
4. กระทรวงสาธารณสุขควรกำหนดเป็นนโยบายให้ทุกโรงพยาบาลจัดเก็บข้อมูลระบุตัวแปรนักท่องเที่ยว
5. โปรแกรม Injury Surveillance ควรมีการปรับโปรแกรม ให้มีตัวแปรนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มเติม เนื่องจากโรงพยาบาลใช้แบบบันทึกข้อมูล ของ Injury Surveillance อยู่แล้ว

### 3.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการท่องเที่ยวทางถนนที่ปลอดภัยสำหรับจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

- 1) ในภาพรวมควรเพิ่มหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเข้าเป็นคณะกรรมการในศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนของจังหวัด และควรมีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะด้านความปลอดภัยของรถจักรยานยนต์เช่าและรถทัศนจรเพื่อบูรณาการการทำงานในประเด็นทั้งสองเรื่องอย่างเป็นระบบ
- 2) มีการพัฒนาระบบรายงานอุบัติเหตุของจังหวัดที่ครอบคลุมและสามารถแจกแจงกลุ่มคนในพื้นที่กับนักท่องเที่ยวออกจากกันได้ เพื่อจะได้กำหนดมาตรการการป้องกันและลดอุบัติเหตุให้สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม
- 3) ควรมีการจัดทำแผนที่ความเสี่ยงในเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อเป็นการให้ข้อมูลความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความหลากหลายทางภาษา
- 4) ควรส่งเสริมให้เกิดการให้บริการรถทัศนจรที่มีคุณภาพและปลอดภัยในจังหวัด
- 5) มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดตลอดทั้งปี โดยเฉพาะปัจจัยเสี่ยง เมาแล้วขับ ขับรถเร็ว ไม่สวมหมวกนิรภัย
- 6) ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลความปลอดภัย กฎหมายจราจร แก่นักท่องเที่ยวอย่างครอบคลุมรอบด้านและในหลายภาษาเพื่อลดพฤติกรรมเสี่ยง
- 7) ควรดึงบทบาทของภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนในการส่งเสริมความปลอดภัยทางถนนในจังหวัด

เมื่อพิจารณาทั้งในส่วนของการให้บริการของหน่วยบริการทางการแพทย์ และความต้องการของนักท่องเที่ยว จึงมีข้อเสนอแนะทางในการให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

- จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเต็มใจจ่ายเบี้ยประกันมูลค่า 400 บาทต่อครั้ง ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผ่านมาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เคยทำการคำนวณเบี้ยประกันสำหรับนักท่องเที่ยวไว้แล้วคือ 300 บาทต่อครั้ง โดยอาจจะเป็นการแต่ทั้งนี้ถ้าจะทำประกันภาคบังคับจะต้องคำนึงถึงรายรับที่อาจจะเสียไปจากการท่องเที่ยวที่อาจจะลดลง ด้วยจากการสำรวจพบว่าแม้คะแนนเรื่องความต้องการทำประกันการเดินทางอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น แต่ถ้าวรัฐเป็นหน่วยงานดำเนินการทำให้เกิดความต้องการในการทำประกันภาคบังคับมากขึ้น

ภาษายังเป็นเรื่องที่สำคัญอยู่มาก ซึ่งในจังหวัดท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่มีนักท่องเที่ยวที่มาจากหลายประเทศ ซึ่งหมายถึงหลายภาษาด้วย ด้วยความจำกัดของบุคลากรทางการแพทย์ การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการแปลภาษาแบบ real time เป็นทางเลือกหนึ่งที่น่าจะนำมาพิจารณา การพัฒนาระบบ E-translator และการศึกษาความเป็นไปได้ของการนำระบบนี้ไปใช้ในศูนย์รับแจ้งเหตุ และการให้บริการในท้องฉุกเฉิน ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาหูฟังที่สามารถแปลภาษาได้ในราคาที่ไม่แพงมากนัก ซึ่งควรเป็นเทคโนโลยีที่ศูนย์รับแจ้งเหตุเวียงพิงค์สามารถนำมาใช้เพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเหตุและการ

ให้บริการในโรงพยาบาลมีความสะดวก รวดเร็ว และป้องกันปัญหาการไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

- ควรเร่งประชาสัมพันธ์ช่องทาง การแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านหมายเลข 1669 หรือ application เพื่อให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรู้จักหมายเลข 1669 หรือ application EMS 1669 จากการสัมภาษณ์พบว่าแหล่งข้อมูลที่สำคัญคือเว็บไซต์ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวใช้ในการหาข้อมูลในการมาเที่ยวเชียงใหม่มากที่สุด การศึกษาครั้งนี้จึงเสนอให้เร่งการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในรูปแบบที่มีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย

- เพื่อป้องกันปัญหาการค้างชำระและการอำนวยความสะดวกในเรื่องการรักษาพยาบาลที่ประกอบไปด้วยผู้ป่วยฉุกเฉิน และไม่ฉุกเฉินชาวต่างประเทศ โรงพยาบาลอาจจะพิจารณาการจัดตั้งหน่วยประกันสุขภาพต่างประเทศ ดังเช่นอำเภอป่าตองจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการให้มีศูนย์นี้เป็นอย่างมาก และในประเทศไทยก็มีตัวอย่างในกรณีของโรงพยาบาลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

- การพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินในพื้นที่ห่างไกลหรือพื้นที่เฉพาะที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่อยู่ในชุมชน ยังเป็นเรื่องที่เป็นความท้าทายของระบบการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ทางเลือกในการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานในพื้นที่เช่นมูลนิธิเป็นทางเลือกหนึ่งที่เป็นไปได้ หรืออีกแนวทางคือการอบรมให้กับผู้เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเสี่ยงในการเกิดเหตุ

### 3.2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อ

จากข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยในโครงการย่อยทั้ง 5 โครงการ พบว่าแนวทางที่สำคัญซึ่งจะสามารถสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติที่นอกเหนือจากการผลักดันเชิงนโยบายการดำเนินการในทางปฏิบัติอย่างจริงจังแล้ว การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้บนแพลตฟอร์มแบบออนไลน์ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้เพื่อการวางแผนท่องเที่ยวว่าจะเกิดประโยชน์และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ Thailand 4.0 ของประเทศ และ Smart City ของจังหวัดเชียงใหม่

โดยข้อเสนอด้านเทคโนโลยีเป็นการนำประเด็นข้อจำกัดและข้อเสนอแนะจากทั้ง 5 โครงการมาสร้างเป็นแพลตฟอร์มด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางถนน SafeTripApp

โดยในตัว แอปพลิเคชัน จะมีทั้งในส่วนของการจัดการรถจักรยานยนต์เช่า การจัดการเรื่องการให้อนุญาตชั่วคราว E-permit มีระบบการเรียนรู้ทักษะการขับขี่และกฎหมายจราจรแบบสั้นๆ ด้วยวิดีโอ ในภาษาต่างๆ E-train ระบบประเมินเพื่อให้ดาวสำหรับบริการรถทัศนาจรและระบบสืบค้น 5-Star Service ระบบการทำประกันอิเล็กทรอนิกส์ E-Insure ระบบการเรียกรถยนต์ใหม่ทดแทนอิเล็กทรอนิกส์ E-Claim ระบบช่วยแปลภาษา E-Translator และระบบระบุพิกัดและเรียกบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุ E-Call และพัฒนาระบบการขับขี่ปลอดภัย Smart Drive ระบบนำทางปลอดภัย Safe Route



ภาพที่ 3.5 SafeTripApp

ทั้งนี้โดย แอปพลิเคชัน ควรมีการพัฒนา ร่วมกับทางจังหวัดเชียงใหม่ และร่วมกับบริษัทพัฒนาเมือง ภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถใช้งานได้ต่อไปและนำไปใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2559, จาก [http://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=7114](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114).
- ทวีศักดิ์ เตชะกระโทกและคณะ. (2556). การยกระดับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากล. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ทวีศักดิ์ เตชะกระโทกและคณะ. (2559). การยกระดับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติตามมาตรฐานสากล (ระยะ 2). มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ. (2559). สถานการณ์นักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.rvp.co.th/index.php>
- บุญพล มีไชโยและคณะ. (2559). การศึกษาจัดทำแผนเชิงบูรณาการเพื่อการสัญจรที่ปลอดภัยในพื้นที่ท่องเที่ยวต้นแบบอย่างมีส่วนร่วมโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2559). รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน พ.ศ.2557. 2558.

# ภาคผนวก



## ภาคผนวก ก.

สรุปการประชุมการจัดสัมมนาแนะนำโครงการฯ

## สรุปการประชุมการจัดสัมมนาแนะนำโครงการ

“การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่”

วันพุธที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 เวลา 13.00 – 15.30 น.

ณ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงใหม่

\*\*\*\*\*

## 1. รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. นายไพรินทร์ ลิ้มเจริญ      | สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงใหม่ |
| 2. นายวีรวิวัฒน์ บำรุงพาณิชย์ | สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงใหม่ |
| 3. นายธนา นवलปลอด             | สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงใหม่ |
| 4. นายเรืองศักดิ์ ภูมิสันติ   | สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่                     |
| 5. คุณวรารักษ์ วัชรอัสวพงศ์   | สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่                     |
| 6. นายกฤษณพงษ์ จุ่มปารี       | แขวงทางหลวงเชียงใหม่ 1                            |
| 7. นายธีรพงษ์ ขจรเดชากุล      | แขวงทางหลวงเชียงใหม่ 2                            |
| 8. นายอุดม สมเกตุ             | แขวงทางหลวงชนบทเชียงใหม่                          |
| 9. คุณสุพัตรา สุวรรณสมบูรณ์   | บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด         |
| 10. นพ.ธีรวุฒิ โกมุทบุตร      | สนับสนุนการป้องกันอุบัติเหตุจราจร                 |
| 11. นายปรัชญา สังข์สมบูรณ์    | นักวิชาการอิสระ                                   |
| 12. นายบุญพล มีไชโย           | มหาวิทยาลัยนเรศวร                                 |
| 13. รศ.ดร.ภาวิณี เอี่ยมตระกูล | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)               |
| 14. นายดิศกุล ชลศาลาสินธุ์    | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี                       |
| 15. นายธนพงษ์ สาปาหอม         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี                       |
| 16. อาจารย์มณฑิรา อินตะสอน    | มหาวิทยาลัยนเรศวร                                 |

## 2. เปิดการประชุมและแนะนำโครงการฯ เวลา 13.00 น.

นายไพรินทร์ ลิ้มเจริญ หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวเปิดการประชุม

**ผศ.ดร.ทวิศักดิ์ ตะกะระโทก** อาจารย์ภาควิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ผู้อำนวยการแผนงาน) เริ่มแนะนำโครงการ “การจัดการความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งประกอบด้วย 5 โครงการย่อย ดังต่อไปนี้

- โครงการย่อยที่ 1 “การพัฒนากระบวนการเฝ้าระวังการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่” โดย สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ
- โครงการย่อยที่ 2 “การจัดการโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่” โดย มหาวิทยาลัยนเรศวร
- โครงการย่อยที่ 3 “การยกระดับความปลอดภัยในการใช้รถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่” โดย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- โครงการย่อยที่ 4 “การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่” โดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- โครงการย่อยที่ 5 “การให้บริการทางสุขภาพหลังเกิดอุบัติเหตุทางถนนในกลุ่มนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่” โดย มหาวิทยาลัยนเรศวร

**รศ.ดร.ภาวิณี เอี่ยมตระกูล** อาจารย์คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (หัวหน้าโครงการย่อยที่ 3) นำเสนอโครงการในภาพรวม วัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวทางการดำเนินงาน และสิ่งที่ต้องการจากที่ประชุม

### 3. รับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นในการรับฟังความคิดเห็น คือ 1) โจทย์ 5 ข้อ ตามชื่อโครงการย่อย 1-5 และ 2) อะไรคือปัญหาหลักๆ ของแต่ละเรื่อง ซึ่งผู้เข้าร่วมประชุมให้ความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

#### สนับสนุนการป้องกันอุบัติเหตุจราจร

- ให้สมมติฐานกับโครงการว่า “รถจักรยานยนต์เช่าเป็นปัญหาของทางภาคเหนือหรือไม่” “คนที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่มาตายเพราะรถเช่าหรือไม่”
  - อุบัติเหตุรถชนส่วนใหญ่เป็นชาวบ้าน
  - การที่ปล่อยให้คนขับรถไม่เป็นมาขับรถในเมืองไทย ไม่คุ้มค่ากับการได้ค่านักท่องเที่ยว
  - ข้อเสนอสุดท้ายสุดของโครงการ สรุปว่า รถจักรยานยนต์ ของนักท่องเที่ยวเป็นสาเหตุให้คนตายเยอะหรือเป็นส่วนน้อย
- อะไรเป็นประเด็นปัญหาหลักของพื้นที่ ให้ทางทีมนักวิจัยหาทางออกให้
- ข้อเสนอแนะควรในระดับประเทศ

**บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด**

- ส่วนใหญ่รถไม่ได้จัดทำ พ.ร.บ. และต่อภาษี
- กรณี นักท่องเที่ยว ไม่ได้รับสิทธิ พ.ร.บ. / ผู้ประกอบการรับผิดชอบ
- การทำ พ.ร.บ. ผิดประเภท / ส่วนบุคคล / ไม่ใช่รถเช่า
- ส่วนใหญ่พื้นที่ที่เกิดอุบัติเหตุมาก ได้แก่ ดอยสุเทพ ปาย ถนนเชียงใหม่ – ฮอท แม่คำปอม
- นักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุเข้าโรงพยาบาล การจ่ายมี 2 แบบ (1) ผู้ประสบอุบัติเหตุเข้าโรงพยาบาล จะมีระบบ E – claim / นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยื่นพาสปอร์ต (2) โรงพยาบาลรัฐ นักท่องเที่ยวต้องสำรองจ่าย หรือผู้ประกอบการสำรองจ่าย

**แนวทางหลวงชนบทเชียงใหม่**

- ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ 3 ภาษา เช่น ภาษาจีน จะทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางได้อย่างปลอดภัย
- ควรมีแผนที่จุดเสี่ยง ระบุเส้นทางอันตราย จุดเสี่ยงต่างๆ เส้นทางที่ควรหลีกเลี่ยง ถนนที่ไม่ควรวิ่ง

**แนวทางหลวงเชียงใหม่ 2**

- การควบคุมดูแลยังไม่เป็นรูปธรรม
- นักท่องเที่ยวไม่เคยขับรถมาก่อน
- แผนที่จุดเสี่ยง นักท่องเที่ยวไม่ค่อยได้ดู มักจะดูแต่ GPS
- ควรมีแผนที่ต่างภาษา / แอปพลิเคชัน ต่างภาษา
- ทำแอปพลิเคชัน แผนที่จุดเสี่ยงในโทรศัพท์มือถือ
- ความรับผิดชอบต่อส่วนร่วมของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวควรซื้อประกัน เพื่อแก้ไขปัญหาหากเกิดอุบัติเหตุแล้วไม่มีใครรับผิดชอบ
- ป้ายจราจร 3 ภาษา ข้อความบนป้ายมากไปไม่ดี เพราะช่วงเวลาของการมองป้ายไม่นาน
- ป้ายจราจร 3 ภาษา เป็นกฎหมายมาตรฐานคล้ายกัน กรมเลือกใช้ภาษาอังกฤษ ให้เป็นมาตรฐานสากล
- เพิ่มเติมหน่วยงานที่ต้องเชิญเพิ่มเติม ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ตำรวจงานจราจร สาธารณสุข กู้ชีพ กู้ภัย

**สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงใหม่**

- ช่วงฤดูหนาว เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด
- หน่วยงานที่ควรเชิญเพิ่มเติม ได้แก่ กระทรวงท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัด ตำรวจภูธรจังหวัด ตำรวจท่องเที่ยว สาธารณสุขจังหวัด
- ควรมีเจ้าภาพหลักที่จะเข้ามาดูแล

- ใบขับขี่นักท่องเที่ยวเป็นปัญหามาก การกางแผนที่กลางถนน ขับรถปาดซ้าย-ขวา
- เชียงใหม่ มีกมสุล 25 กมสุล

4. ผศ.ดร.ทวีศักดิ์ เตชะกระโทก กล่าวปิดการประชุม เวลา 15.30 น.

ผู้สรุปรายงานการประชุม

ลงชื่อ.....

(นางสาวกัญญา ประดับบุญ)

ผู้ช่วยนักวิจัย

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2560

ภาพประกอบการประชุม



ภาพที่ 1 ประชุมการจัดสัมมนาแนะนำโครงการฯ