



สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวใน
กรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



โดย
นางสาวศิริภา จิตผ่อง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวใน
กรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



โดย
นางสาวศิริภา จิตผ่อง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

SAFETY CONDITIONS PROBLEM EFFECTING INTERNATIONAL TOURISTS
VISITING BANGKOK IN PARTICIPATING IN TOURISM ACTIVITIES



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2018

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
โดย	ศิริภา จิตผ่อง
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ดร. อัญฐมา บุญपालิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร. อัญฐมา บุญपालิต)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ดร. นพวรรณ วิเศษสินธุ์)

57602420 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ความปลอดภัย, นักท่องเที่ยว, กรุงเทพมหานคร, กิจกรรมการท่องเที่ยว

นางสาว ศิริภา จิตผ่อง: สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ดร. อัญฐมา บุญपालิต

การศึกษาสภาพปัญหาความปลอดภัยที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครและ (2) เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผ่านมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 3,000 USD เป็นนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชีย เดินทางมากรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรก มีการวางแผนพักอาศัยเป็นเวลา 3-5 คืน เดินทางมาเพื่อพักผ่อนและท่องเที่ยว และต้องการเดินทางกลับมาอีกครั้ง ระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านมีความกังวลในระดับปานกลาง สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านความปลอดภัยในชีวิต

ความพึงพอใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

57602420 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : SAFETY CONDITIONS, TOURISTS, BANGKOK METROPOLIS, TOURISM
ACTIVITIES

MISS SIRIPHA CHITPHONG : SAFETY CONDITIONS PROBLEM EFFECTING
INTERNATIONAL TOURISTS VISITING BANGKOK IN PARTICIPATING IN TOURISM
ACTIVITIES THESIS ADVISOR : ATTAMA BOONPALIT

The study of safety conditions problem effecting international tourists visiting Bangkok in participating in tourism activities aimed to examine safety conditions in Bangkok and if those safety conditions affected foreign tourists' decision to use products and services in Bangkok. Data was collected using questionnaire to tourists visiting tourism destinations in Bangkok (n=400). Data was analyzed using percentages, medians, standard deviations and multiple regression.

It was found that the majority of the respondents are female. They were 21-30 years old and single. They were holding bachelor degree and were students with the average income of 1,501-3,000 USD per month. The majority of them are Asian, this is their first time visiting Bangkok. They planned to stay in Bangkok for 3-5 days and the main purposes of visiting was for leisure and tourism and they wanted to revisit. The majority of the respondents concerned about the overall safety conditions in Bangkok at a moderately level. They concerned about health care the most and also concern about being taken advantage by purchasing products and services, the safety of belonging and life safety.

The respondents satisfied with tourism activities in Bangkok at a moderately level. The hypothesis test showed that the safety conditions such as life and belonging safety, health care affected tourists decision in using tourism activities in Bangkok

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยสภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการให้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จะสำเร็จลุล่วงด้วยดีไม่ได้หากไม่ได้รับความกรุณาจากบุคคลหลายๆ ท่าน ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.อภิญญา บุญपालิต อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างยิ่งที่ช่วยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณนายภาคภูมิ อิ่มไพบูลย์ ผู้ที่สร้างแรงบันดาลใจและเป็นพี่มาในการศึกษาเรื่องดังกล่าว ขอขอบคุณนางสาวศศิธร ป้อมเชียงพิณ ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องระบบวิธีการต่างๆ เป็นอย่างดี รวมถึงพี่ๆ เพื่อนๆ ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการช่วยเหลือต่างๆ และให้กำลังใจมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญในการศึกษาครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าของงานวิจัยฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบแก่บิดา มารดา ซึ่งเป็นที่รักยิ่งตลอดจนครูอาจารย์ที่เคารพทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้แก่ข้าพเจ้า

ศิริภา จิตผ่อง



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ปี 2560-2564	6
2.2 แผนยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย.....	13
2.4 มาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว	20
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	49

2.6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร.....	52
2.7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	69
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น.....	72
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	73
4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ในกรุงเทพมหานคร	79
4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเงื่อนไขความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมการ ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร	84
4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย.....	88
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	107
5.1. สรุปผลการวิจัย.....	107
5.2. อภิปรายผล.....	110
5.3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	111
5.4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	112
รายการอ้างอิง	113
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	115
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือ	120
ภาคผนวก ค การเข้าร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการ.....	124
ประวัติผู้เขียน.....	126

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	74
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ.....	74
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ	75
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา.....	75
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ	76
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านสัญชาติ	77
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านการเดินทางมา กรุงเทพมหานคร	77
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านการวางแผนพักอาศัยใน กรุงเทพมหานคร	78
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านเหตุผลหลักที่เดินทางมา กรุงเทพมหานคร	78
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านการเดินทางกลับมา กรุงเทพมหานครอีกครั้ง	79
ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการ เดินทางในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้าน.....	79
ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการ เดินทางในกรุงเทพมหานคร ในด้านความปลอดภัยในชีวิต.....	80
ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	81
ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเอารถเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	82

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการ เดินทางในกรุงเทพมหานคร ในด้านสาธารณสุข.....	83
ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยรายด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการ ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในภาพรวม.....	84
ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยในชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการ ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร	85
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยในทรัพย์สินที่มีผลต่อการใช้บริการการ ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร	86
ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการเอาใจใส่เปรียบเทียบในการซื้อสินค้าและบริการที่มีผลต่อ การใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร	87
ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับเงื่อนไขความปลอดภัยด้านสาธารณสุขที่มีผลต่อการ ตัดสินใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร.....	88
ตารางที่ 22 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยว ในภาพรวม.....	90
ตารางที่ 23 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสาร ประจำทาง	91
ตารางที่ 24 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเดินทางโดยเรือ.....	92
ตารางที่ 25 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมทางน้ำ.....	93
ตารางที่ 26 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน).....	94
ตารางที่ 27 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ).....	95
ตารางที่ 28 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเดินทางคนเดียว.....	96
ตารางที่ 29 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการซื้อของริมถนน	98
ตารางที่ 30 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการร่วมกิจกรรมความบันเทิง ยามค่ำคืน.....	99

ตารางที่ 31 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการไปเยือนสถานที่ท่องเที่ยว ยอดนิยม	100
ตารางที่ 32 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเข้าพักสถานที่พักที่ไม่มีมาตรฐาน	101
ตารางที่ 33 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการซื้อบริการทัวร์จากตัวแทน การท่องเที่ยว.....	102
ตารางที่ 34 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการรับประทานอาหารและ เครื่องดื่มข้างถนน.....	104
ตารางที่ 35 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ).....	105



สารบัญรูปร่าง

	หน้า
รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
รูปที่ 2 โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภคของ Wahab, Crampon และ Rothfield.....	50



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของหลายประเทศทั่วโลก เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถนำมาซึ่งรายได้มหาศาล อีกทั้งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเจริญเติบโตขึ้นจนเป็นอุตสาหกรรมหลักในการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว ซึ่งรัฐบาลของแต่ละประเทศจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวโลก โดยเฉพาะประเทศในแถบเอเชียและอาเซียนต่างกำหนดรูปแบบการตลาดต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อดึงนักท่องเที่ยวจากทุกมุมโลกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศของตนเพิ่มมากขึ้น

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่มีอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลัก ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นกลไกหลักในการรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เพียรพยายามสร้างนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2560-2564 เพื่อเป็นแผนหลักในการท่องเที่ยวของประเทศ ซึ่งผลจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาฯ ที่ผ่านมามีประเทศไทยประสบความสำเร็จในแง่ของจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวตามมา จากการศึกษารายงานสถิติของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557-2560 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยภาพรวมมีสถิติเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง [1]

ถึงแม้ว่าจากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่พบว่าสิ่งหนึ่งที่เป็นภัยคุกคามการท่องเที่ยวในปัจจุบันสำหรับนักท่องเที่ยว คือ ปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งจากข่าวที่เกิดขึ้นหรือตามสถิติที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวรวบรวมไว้ในช่วงระยะเวลา 1-2 ปีที่ผ่านมา พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประสบปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวเป็นข่าวดังแพร่ออกสู่สังคมโลกอยู่หลายเหตุการณ์ ทำให้ผลการจัดอันดับขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันจากสภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum : WEF) ประจำปี 2017-2018 ได้จัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในด้านความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว (The Travel & Tourism Competitiveness Index 2015:Asia-Pacific) อยู่ในลำดับที่ 118 จากทั้งหมด 136 ประเทศทั่วโลก และเกือบเป็นอันดับสุดท้ายในกลุ่มประเทศอาเซียน

ในขณะที่กรุงเทพมหานคร เป็นหนึ่งในจุดหมายสำหรับบรรดานักท่องเที่ยวทั่วโลก จากผลการสำรวจสุดยอดจุดหมายปลายทางโลกของมาสเตอร์การ์ด (Mastercard Global Destination Cities Index, GDCI 2018) ระบุว่า กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่เป็นจุดหมายปลายทางอันดับหนึ่งของโลกที่นักท่องเที่ยวต้องการมาเยือนและพักผ่อนมากที่สุด จัดอยู่ในอันดับ 1 เป็นครั้งที่ 5 ในรอบ 6 ปี และเป็นการครองตำแหน่งต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน สืบเนื่องมาจากเป็นเมืองหลวงที่มีเอกลักษณ์อย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ความงดงามทางวัฒนธรรม การพัฒนาทางเทคโนโลยี ตลอดจนความหลากหลายในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความน่าประทับใจจนเป็นที่เลื่องลือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการเลือกตัดสินใจท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร เป็นเป้าหมายสุดท้ายหรือจุดเริ่มต้นในการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามมีชาวต่างชาติจำนวนมากไม่น้อยที่มีความกังวลถึงสภาพความไม่ปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เช่น ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ ด้านสาธารณสุข เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สร้างความเสียหายส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง [2]

จากความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ว่าปัจจัยความปลอดภัยใดที่จะส่งผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินการเพื่อควบคุมปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้ลดลง อันจะเป็นการป้องกันที่จะเกิดแก่นักท่องเที่ยวให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้กรุงเทพมหานครคงความเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานครผ่านมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2. เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางมีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาสภาพปัญหาความปลอดภัยที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาสภาพความปลอดภัยในกรุงเทพมหานครในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยว

2. ขอบเขตด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยในครั้งนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่จำกัดเชื้อชาติได้มาจากการสุ่มแบบความน่าจะเป็น

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานครโดยการสุ่มจาก 50 เขต ตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครจากการจับฉลาก ได้ 4 เขตที่จะทำการเก็บข้อมูล คือ เขตพระนคร เขตราชเทวี เขตจตุจักร และเขตปทุมวัน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

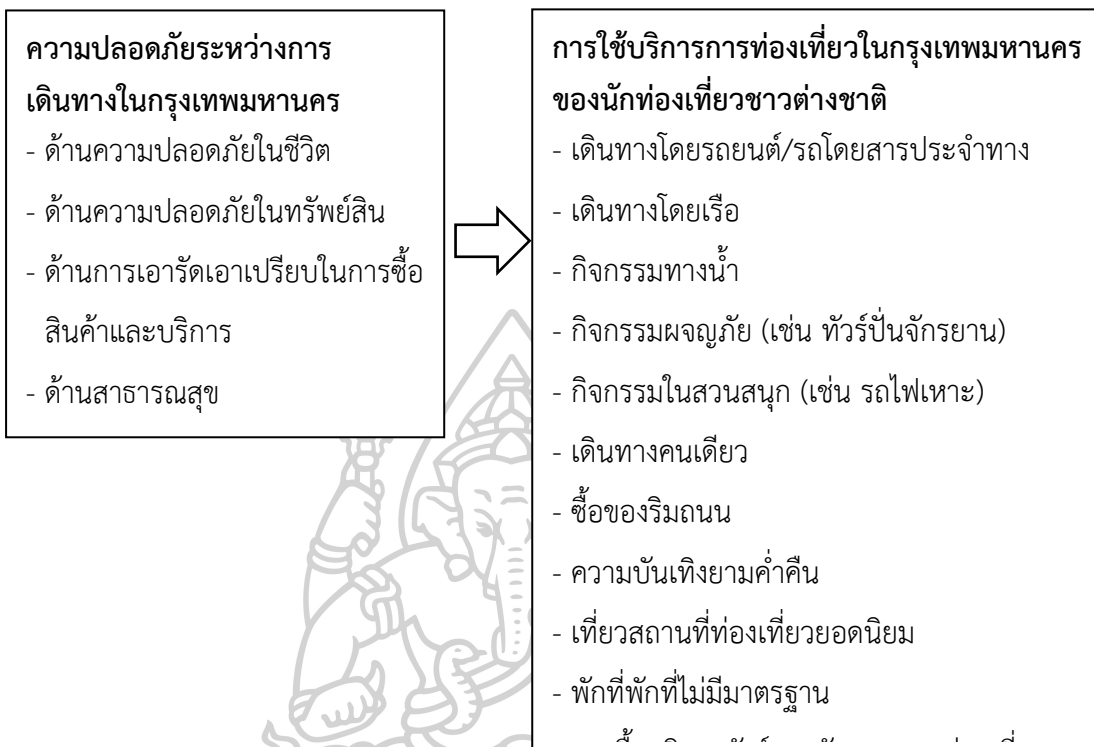
การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2561 ถึง เดือน มีนาคม 2562



1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อความปลอดภัยในการท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
2. เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการท่องเที่ยวเพื่อแสวงหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาความปลอดภัยเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวและความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

สภาพปัญหาความปลอดภัย หมายถึง สภาพของปัญหาความปลอดภัยด้านต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ด้านการถูกเอารักเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ไม่ได้มีสัญชาติไทย เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในกรุงเทพมหานคร ในเขตการปกครอง 4 แห่ง ได้แก่ เขตพระนคร เขตราชเทวี เขตจตุจักร และเขตปทุมวัน

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อันเป็นผลเกิดจากความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ด้านการถูกเอารัดเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ปี 2560-2564
2. แผนยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย
4. มาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยว
5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว
6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ปี 2560-2564

ยุทธศาสตร์การพัฒนาในระยะแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564) [3]

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุล และยั่งยืน

1) พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการทุกรูปแบบอย่างมีมาตรฐาน โดยการส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบ เสริมสร้าง พัฒนา และปรับปรุงมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวและบริการให้ครอบคลุมทุกรูปแบบ และส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจการถ่ายทำภาพยนตร์ต่างประเทศ ในประเทศไทย รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับด้านการท่องเที่ยวเพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการระดับโลก

2) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน โดยการส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการ ตั้งอยู่บนพื้นฐานการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้งในเชิงอัตลักษณ์ วิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี และสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ ได้แก่ การกำหนดขีดความสามารถในการรองรับ นักท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน ในพื้นที่ การส่งเสริมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนผู้ประกอบการ

ให้ใช้นวัตกรรมในการผลิตสินค้าและบริการ การดูแลรักษาและปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นต้น

๓) สร้างสมดุลในแหล่งท่องเที่ยวสินค้าและบริการ ทั้งในเชิงพื้นที่เชิงเวลา ฤดูกาล และรูปแบบการท่องเที่ยว โดยการส่งเสริมความสมดุลเชิงพื้นที่ในการท่องเที่ยวทั้งในแง่การกระจายรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดตั้ง เขตพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดและพื้นที่ที่มีศักยภาพ การพัฒนาการท่องเที่ยวในเมืองรอง การพัฒนาการท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาสินค้าและบริการที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น เป็นต้น และการส่งเสริมความสมดุลเชิงเวลาและฤดูกาลในการท่องเที่ยว ได้แก่ การสร้างสรรค์กิจกรรมหรือเทศกาลประจำปีในพื้นที่ต่าง ๆ การสร้างสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ (Man - Made Attractions) เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1) พัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งในการเดินทางเข้าสู่ประเทศ ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ได้แก่ การพัฒนาเส้นทางคมนาคมทางบกเพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ยกกระตือรือร้นขนส่งสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางระหว่างสถานที่ท่องเที่ยว พัฒนาเส้นทางคมนาคมทางน้ำที่สามารถเชื่อมโยงกับรูปแบบการเดินทางอื่นๆ พัฒนาศักยภาพของสนามบินในการรองรับนักท่องเที่ยว เพิ่มเส้นทางและจำนวน เที่ยวบินระหว่างประเทศและภายในประเทศที่เชื่อมโยงระหว่างเมืองท่องเที่ยวหลักและเมืองท่องเที่ยวรอง

2) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยการปรับปรุงระบบการตรวจคนเข้าเมือง ปรับปรุงและอำนวยความสะดวกในการเดินทางผ่านแดน ปรับปรุงป้ายบอกทางและป้ายสัญลักษณ์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จัดทำแผนที่ท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกแหล่ง เพิ่มจุดบริการ Free - WiFi ในแหล่งท่องเที่ยว จัดทำระบบบัตรโดยสารเดียวที่ใช้ได้กับทุกช่องทางการเดินทาง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล (Tourism for All) ได้แก่ ห้องน้ำคนพิการ ทางลาด ราวจับ เป็นต้น และพัฒนาแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว

3) พัฒนาระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว โดยการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ กล้องวงจรปิด เครื่องแปลภาษา การติดตั้งไฟในสถานที่ท่องเที่ยว อุปกรณ์ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ท่องเที่ยว ส่งเสริมสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปรับปรุงสุขาสาธารณะ การจัดการขยะและระบบบำบัดน้ำเสียในแหล่งท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการ พัฒนาการท่องเที่ยว

1) พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้อง กับมาตรฐานสากล และเพียงพอต่อความต้องการของตลาด โดยการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่สอดคล้องความต้องการ ของตลาดแรงงาน สร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวสนับสนุนบุคลากรให้มีสมรรถนะ ขึ้นพื้นฐานตามตำแหน่งงาน และได้รับการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานสากล

2) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์ จากการท่องเที่ยวโดยการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวและการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้าและบริการบนพื้นฐานของมรดกและวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะธุรกิจพื้นฐาน เพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจใหม่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพิ่มช่องทางการลงทุนและพัฒนาธุรกิจด้านการท่องเที่ยวให้แก่ภาคเอกชน ภายใต้หลักการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม Thailand ๔.๐

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้การท่องเที่ยวไทย ผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทย และการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว

1) เสริมสร้างภาพลักษณ์คุณภาพและความปลอดภัยให้กับประเทศไทย โดยการพัฒนาภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นด้านคุณภาพ มุ่งเน้นการสื่อสารคุณค่าและภาพลักษณ์ประเทศไทย เป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดเยี่ยม (Preferred Destination) ที่มีคุณภาพสูงต่อนักท่องเที่ยว การทำการตลาดเป้าหมายและสร้างการรับรู้แก่นักท่องเที่ยวผ่านช่องทางต่าง ๆ ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยและมาตรการป้องกันของประเทศไทย ข้อควรปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย และสิ่งที่ควรกระทำในกรณีฉุกเฉิน เพื่อช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย รวมถึงการส่งเสริมการบังคับใช้และให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่นักท่องเที่ยวและสาธารณชน

2) ส่งเสริมการตลาดเฉพาะกลุ่มเพื่อดึงดูดการเดินทางท่องเที่ยว และกระตุ้นการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว กลุ่มต่าง ๆ โดยการส่งเสริมการตลาดแบบเฉพาะกลุ่มสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป กลุ่มตลาดระดับกลาง-บน (มีรายได้ ส่วนบุคคลสูงกว่า ๒๐,๐๐๐ เหรียญสหรัฐต่อปี) ในพื้นที่ตลาดที่มีศักยภาพ และการทำการตลาดแบบเฉพาะกลุ่มสำหรับ นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสิ่งแวดล้อมและนิเวศ

3) ส่งเสริมเอกลักษณ์ของประเทศไทยและของแต่ละท้องถิ่น ด้วยการสื่อสารเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้เป็น ที่เข้าใจในเวทีโลก อาทิ การสร้างคุณค่าความเป็นไทยในสินค้าและบริการต่างๆ ผ่านสัญลักษณ์ “Thainess” บนสินค้า และบริการที่คงอัตลักษณ์ความเป็นไทย การสื่อสารเอกลักษณ์ความเป็นไทยผ่านสื่อสร้างสรรค์และนวัตกรรมทางสื่อต่าง ๆ เช่น รายการโทรทัศน์ การจัดแสดง Roadshow เป็นต้น และการส่งเสริมเอกลักษณ์ของแต่ละภูมิภาคและจังหวัด โดยการพัฒนาแบรนด์และสื่อสารความแตกต่างของภาคและจังหวัดต่าง ๆ ในรูปแบบการเล่าเรื่อง (Storytelling) การสื่อสารเรื่องราวอย่างสร้างสรรค์ผ่านช่องทางการตลาดที่เป็นที่นิยมในกลุ่มเป้าหมาย

4) ส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศและการท่องเที่ยวที่สมดุลเชิงพื้นที่และเวลา โดยการสร้างการรับรู้ สินค้า บริการ และแหล่งท่องเที่ยว เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวนอกฤดูกาล อาทิ การจัดกิจกรรม เทศกาล และงานประเพณี ประจำถิ่นในแต่ละเดือน การสร้างความนิยมของจังหวัดท่องเที่ยวรอง เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริม การขายแพ็คเกจการท่องเที่ยวร่วมกับภาคเอกชน เป็นต้น และการส่งเสริม “ไทยเที่ยวไทย” ได้แก่ การสร้างค่านิยม การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศให้แก่คนไทยทุกคนในทุกเพศทุกวัย การส่งเสริมการตลาดแบบมีเป้าหมายเฉพาะ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มสุขภาพสตรี รวมถึงการสนับสนุนมาตรการทางการเงินเพื่อส่งเสริมการใช้จ่าย ช่วงการท่องเที่ยว อาทิ มาตรการการลดหย่อนทางภาษี

5) ส่งเสริมความร่วมมือกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและการใช้เทคโนโลยีในการทำการตลาด ด้วยการส่งเสริม ความร่วมมือระหว่างภาคส่วนในการทำการตลาด ได้แก่ การร่วมมือกับชุมชนในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการ ทางการท่องเที่ยว ให้สะท้อนอัตลักษณ์ของชุมชนและสอดคล้องแบรนด์จังหวัด การส่งเสริมการตลาดร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน และการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการตลาด เช่น การสนับสนุนการพัฒนาและต่อยอดแอปพลิเคชันที่ส่งเสริมการทำการตลาด เพิ่มประสิทธิภาพหน่วยงานที่รับผิดชอบการตลาดดิจิทัล ทั้งในด้านการดูแล บริหาร และวิเคราะห์สถิติข้อมูลออนไลน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ

1) ส่งเสริมการกำกับดูแลการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเสริมสร้าง การทำงานอย่างบูรณาการระหว่างหน่วยงานระดับนโยบาย โดยมีคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติและ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลัก ในการกำหนดนโยบาย ประสานงาน กำกับติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน ส่งเสริมการ

กระจายอำนาจสู่หน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ขับเคลื่อนแผนและการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชาติ พัฒนาระบบงานการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชนและประชาชน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลองค์ความรู้ จัดสรรงบประมาณและบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานในทุกกระดับ ผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community - based Tourism: CBT) จัดให้มีแผนบริหารจัดการความเสี่ยงและแผนบริหารจัดการภาวะวิกฤต ด้านการท่องเที่ยวในทุกมิติ

2) ปรับปรุงกฎหมายข้อบังคับและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการบังคับใช้กฎหมาย อย่างจริงจัง โดยการทบทวนแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ในปัจจุบัน ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง กำหนดบทบาท และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อระเบียบ ด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างความเข้าใจในระเบียบและกฎหมายด้านการท่องเที่ยว

3) สนับสนุนการลงทุนจากภาคเอกชนและการจัดทำศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว อาทิ ส่งเสริม ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการลงทุนต่าง ๆ และการจัดตั้งหน่วยบริหารและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจัดทำ Tourism Intelligence Center และสนับสนุนการแบ่งปันข้อมูลกลางแก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน

4) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยการประสานความร่วมมือกับนานาประเทศในการส่งเสริมการพัฒนาท่องเที่ยวและการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างประเทศระดับต่าง ๆ เช่น APEC ASEAN GMS ACMECS IMT - GT สนับสนุนให้ตัวแทนประเทศไทยในองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ มีบทบาทในเวทีนานาชาติ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทย และอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค เช่น การลดขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศ การตรวจลงตราและใบขับขี่ที่ครอบคลุมทั้งภูมิภาค เป็นต้น ส่งเสริมความสัมพันธ์ในรูปแบบเมืองพี่เมืองน้องด้านการท่องเที่ยวกับต่างประเทศ ส่งเสริมความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวบนเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekong Subregion: GMS) เส้นทางระเบียงเศรษฐกิจ แนวตะวันออก - ตะวันตก (East-West Economic Corridor: EWEC) เส้นทางระเบียงเศรษฐกิจเหนือ - ใต้ (North South Economic Corridor: NSEC) และส่งเสริมการตลาดการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในภาพรวมของกลุ่มประเทศตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศต่าง ๆ

2.2 แผนยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีดังนี้ [4]

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาทรัพยากรและระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประกอบด้วย กลยุทธ์ 6 ข้อคือ

1. การเพิ่มจำนวนตำรวจท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเครือข่ายอาสาสมัครความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความจำเป็น
2. การพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษา การสื่อสาร และกฎหมาย สำหรับตำรวจท่องเที่ยวและเจ้าพนักงานขององค์กรที่เกี่ยวข้อง
3. การออกแบบและจัดตั้งระบบการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติระดับชาติระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น
4. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสถิติเกี่ยวกับภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว
5. การสร้างกลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
6. การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับการป้องกัน การเฝ้าระวัง และการจัดการความปลอดภัยในพื้นที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ประกอบด้วยกลยุทธ์ 6 ข้อ คือ

1. ส่งเสริมการจัดทำแผนป้องกันและจัดการความปลอดภัยจากภัยต่าง ๆ ในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก
2. เพิ่มศักยภาพอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่สาธารณะ
3. เพิ่มศักยภาพการเฝ้าระวังภัยต่าง ๆ ในพื้นที่สาธารณะ
4. การพัฒนาหรือปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยสำหรับธุรกิจที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และการตรวจสอบกำกับดูแลให้ธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวปฏิบัติตามเกณฑ์ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด
5. การพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยของพนักงานขับยานพาหนะที่ให้บริการนักท่องเที่ยว
6. การสร้างจิตสำนึกและการพัฒนาศักยภาพการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวให้แก่ ประชาชน และธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการบังคับใช้กฎหมายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยนักท่องเที่ยวจากอาชญากรรมและการหลอกลวงเอาใจเอาเปรียบ ประกอบด้วย กลยุทธ์ 5 ข้อ คือ

1. การส่งเสริมให้ธุรกิจบริการในแหล่งท่องเที่ยวประกอบธุรกิจตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
2. การเพิ่มมาตรการลงโทษสำหรับบุคคลหรือธุรกิจที่ประกอบอาชญากรรมหรือหลอกลวงเอาเปรียบ นักท่องเที่ยว
3. การศึกษาข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและ การจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว
4. การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย มาตรการจูงใจและมาตรการลงโทษทางกฎหมาย ให้แก่ผู้ประกอบการและบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5. การพัฒนาระบบการดำเนินคดีให้แก่นักท่องเที่ยวภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาในการพำนักในประเทศไทยของนักท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ประกอบด้วยกลยุทธ์ 4 ข้อ คือ

1. การจัดทำแผนการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ
2. ยกระดับศักยภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการบริการของช่องทางบริการการแจ้งการประสบภัยและ การขอรับความช่วยเหลือของนักท่องเที่ยว
3. พัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวอย่างบูรณาการระหว่างจุดรับแจ้งเหตุช่องทาง ต่าง ๆ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับพื้นที่
4. การพัฒนาระบบกองทุนหรือระบบประกันภัยเพื่อการเยียวยาและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวที่ประสบภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ประชาสัมพันธ์และการสื่อสารเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ปลอดภัยอย่างมี ประสิทธิภาพ ประกอบด้วยกลยุทธ์ 4 ข้อ คือ

1. การพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว เพื่อการส่งเสริมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ
2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ปลอดภัยผ่านธุรกิจที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น บริษัททัวร์ในประเทศและต่างประเทศ โรงแรมและที่พัก สนามบิน เป็นต้น
3. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ทางตรงแก่นักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ปลอดภัย ผ่านจุดให้บริการนักท่องเที่ยวต่าง ๆ ระบบออนไลน์ และสื่อบุคคล

4. การจัดกิจกรรมสื่อสารการตลาดเชิงรุกเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ปลอดภัยในเขตพื้นที่ หรือในช่วงเทศกาลที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย

ความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อทั้งการตัดสินใจก่อนการเดินทางและความพึงพอใจระหว่างและหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากจุดเริ่มต้นของการตัดสินใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวคือเพื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ที่ไม่เคยได้รับมาก่อน เมื่อวางแผนเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจึงต้องเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าเชิงประสบการณ์ที่ตนจะได้รับ ราคา และความเสี่ยงจากความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนไม่มีความคุ้นเคย [4]

2.3.1 สภาพปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มอบหมายให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีภารกิจและหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว และทำหน้าที่ในการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะการบูรณาการ โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล โดยคดีที่เกิดกับนักท่องเที่ยวประกอบด้วย คดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ทรัพย์สิน อุบัติเหตุ และการเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุ โดยมีสาเหตุการเกิดคดี ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ [5]

2.3.1.1. ด้านความปลอดภัยในชีวิต

- (1) อุบัติเหตุ เป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือชีวิต ได้แก่
 - ทางบก เช่น ขับขี่ประมาท การเฉี่ยวชนนักท่องเที่ยว
 - ทางน้ำ เช่น เรือล่ม ถูกเรือชน
 - แหล่งท่องเที่ยว เช่น ตกเขา จมน้ำเสียชีวิต
- (2) ถูกประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกาย เช่น ถูกฆ่าตาย หรือถูกทำร้ายร่างกาย
- (3) การเกิดโรคระบาด เช่น โรคมะเร็ง โรคมอร์ส โรคซาร์ โรคไข้หวัดนก เป็นต้น
- (4) การก่อการร้ายหรือเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง
- (5) ภัยธรรมชาติ

2.3.1.2. ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน

- (1) ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างเดินทาง

- (2) ทรัพย์สินถูกโจรกรรมในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ถูกรังราว ล้วงกระเป๋า ตลอดจนทรัพย์สินสูญหายในสถานที่ท่องเที่ยว
- (3) การขายบริการทางเพศเพื่อลัทธิทรัพย์สิน
- (4) การหลอกลวงให้ไปเล่นการพนัน
- (5) ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก

2.3.1.3. การเอาเปรียบในการซื้อสินค้าหรือบริการ

(1) ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ

คือ ทัวร์ที่บริษัทนำเที่ยวในต่างประเทศนำนักท่องเที่ยวมาเที่ยวในประเทศไทยผ่านบริษัทนำเที่ยวในไทย โดยค่าทัวร์มีราคาถูกลงมาก เนื่องจากบริษัทที่ส่งนักท่องเที่ยวมาไม่ต้องเสียค่าทัวร์แฟร์ (Tour Fair) ได้แก่ ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ฯลฯ ให้แก่บริษัทนำเที่ยวในไทย เมื่อบริษัทนำเที่ยวในไทยไม่ได้รับค่าตอบแทน จึงจัดโปรแกรมทัวร์ในลักษณะที่สามารถชดเชยเงินจากนักท่องเที่ยวในลักษณะต่าง ๆ เช่น การพาไปซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง หรือจัดโปรแกรมนอกเหนือรายการ (Optional Tour) แล้วบังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อ เป็นต้น

(2) ปัญหาการซื้อขายอัญมณี

การซื้ออัญมณีและเครื่องประดับของนักท่องเที่ยวต่างชาติบางราย ถูกฉ้อโกงหรือเอาเปรียบจากผู้ขาย ในลักษณะของการขายสินค้าคุณภาพต่ำหรือไม่ได้มาตรฐานในราคาที่สูง หลอกลวงเกี่ยวกับเงื่อนไขการรับประกันสินค้า หลอกลวงเกี่ยวกับประเภท ชนิด หรือคุณภาพของสินค้า ขายสินค้าในราคาที่สูงเกินสมควร และชี้ชวนให้ซื้อสินค้าโดยวิธีการที่ไม่สุจริต

(3) ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว เช่น รบเร้า คะยั่นคะยอ ให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ

2.3.1.4. การซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว

ประเทศไทยถูกมองว่าเป็นประเทศที่สามารถหาซื้อยาเสพติดได้ง่าย นักท่องเที่ยวบางกลุ่มเดินทางเข้ามาเพื่อเสพยาเสพติด เช่น การท่องเที่ยว Full Moon Party ที่เกาะพงัน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.3.2 อันตรายระหว่างการท่องเที่ยว

อันตรายจากการท่องเที่ยวแบ่งได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ [6]

2.3.2.1 อุบัติเหตุ เรียกได้ว่าเป็นความเสี่ยงหรือภัยอันตรายที่สำคัญที่สุด และพบได้บ่อยที่สุดในนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเกิดจากอุบัติเหตุจากการจราจร หรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยว ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ ช่วงเทศกาลจะมีการเดินทางกันอย่างมาก ซึ่งต้องระวังอุบัติเหตุ โดยเฉพาะ

การเมาเหล้าแล้วขับรถ ทำให้เกิดอุบัติเหตุง่ายมาก และเป็นสาเหตุการตายอันดับต้นๆ ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ นอกจากนี้เวลาไปเที่ยวหรือทำกิจกรรมอะไร ควรระมัดระวังอุบัติเหตุไว้เสมอ เช่น การไปปั่นเขา ล่องแก่ง เทียวทะเล ดำน้ำ ฯลฯ ต้องปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด และอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องไม้ต่าง ๆ ต้องอยู่ในสภาพดี และไม่ควรทำกิจกรรมที่เสี่ยงอันตรายเกินไป ความสนุกสนานเพียงชั่วคราวอาจนำมาซึ่งการสูญเสียอย่างใหญ่หลวง

นอกจากนี้การเดินทางไปในต่างแดน ความไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม ตลอดจนสภาพอากาศอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุง่ายขึ้น เช่นเวลาเราไปเที่ยวในประเทศที่มีการขับรถชิดทางขวา เราต้องระมัดระวังเป็นพิเศษในการข้ามถนน เพราะความไม่คุ้นเคยจะก่อให้เกิดอันตรายได้ และถ้าเราเช่ารถขับควรเพิ่มความระมัดระวัง นอกจากจะต้องขับให้ถูกเลนแล้ว ต้องเข้าใจในสัญญาณจราจรต่าง ๆ ให้ดี เพราะบางอย่างอาจจะไม่คุ้นเคย เช่น ต้องหยุดให้คนข้ามถนนก่อนเสมอที่ทางม้าลาย หรือป้าย Stop เราต้องหยุดนิ่งจริง ๆ ไม่ใช่แค่ชะลอ ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้เราควรศึกษาก่อนเดินทางให้ดี จะช่วยลดอุบัติเหตุได้

2.3.2.2. อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ประเด็นนี้ก็เป็นประเด็นสำคัญที่อาจไม่ได้พูดกันบ่อยนัก แต่ก็พบได้ไม่น้อย เพราะพวกเรานักท่องเที่ยวเป็นคนต่างถิ่น ย่อมเป็นเป้าสายตาได้ง่าย และอาจมีผู้ไม่หวังดีเข้ามาข้องแวะได้ เราไม่ควรประมาท ต้องระวังการหลอกลวง การโจรกรรม ตลอดจนการทำร้ายร่างกาย ฯลฯ ควรระมัดระวังไว้เสมอ แต่ก็ไม่ควรถึงกับระแวงทุกคนที่เข้ามาพูดคุยด้วย อาจจะทำให้การท่องเที่ยวหมดสนุกไปได้

2.3.2.3. โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ

ก่อนการเดินทางควรต้องแน่ใจว่าสุขภาพร่างกายเราพร้อม ผู้มีโรคประจำตัวควรปรึกษาแพทย์ก่อนเสมอ และนำยาประจำตัวติดไปด้วย และต้องคิดแผนฉุกเฉินไว้เสมอ เพราะบางครั้งโรคอาจจะกำเริบระหว่างการเดินทางได้ เช่น ถ้าเป็นโรคหอบหืด ควรเตรียมยาพ่นขยายหลอดลมไปให้พอ อาจต้องมีจดหมายประวัติของโรคโดยให้คุณหมอเขียนให้ และอาจจำเป็นต้องดูหรือหาข้อมูลเรื่องสถานพยาบาลในที่นั้น ๆ ไว้ก่อนเผื่อในเวลาฉุกเฉิน นอกจากนี้เราต้องศึกษาว่าในประเทศหรือในพื้นที่ที่เราจะไป มีโรคระบาดอะไรอยู่บ้างหรือไม่ เพราะในบางกรณีอาจจำเป็นต้องฉีดวัคซีนป้องกันโรค หรือเตรียมการป้องกันอย่างอื่น จะทำให้เราเที่ยวได้อย่างสนุกและสบายใจขึ้น

2.3.2.4. อันตรายจากสิ่งแวดล้อม/สภาพอากาศ/สัตว์ต่าง ๆ

เรื่องนี้ก็เป็นประเด็นสำคัญ เช่นเวลาเราจะไปเที่ยวในประเทศเมืองหนาวหรือเมืองร้อน ต้องเตรียมเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และอุปกรณ์ที่จำเป็นให้เหมาะสม เช่นถ้าจะไปเที่ยวภูเขาหิมะ นอกจาก

เสื้อผ้าจะต้องพอแล้ว อย่าลืมนำเครื่องรองเท้า แวนกันแดด และครีมกันแดดด้วย เพราะอุปกรณ์เหล่านี้จะช่วยป้องกันอันตรายได้ ตรงกันข้ามถ้าเราไปในเมืองร้อน หรือไปเที่ยวในทะเลทราย ต้องดื่มน้ำให้พอ อย่าลืมนำครีมกันแดด และอย่าให้ร่างกายถูกแสงแดดมากเกินไป อาจเกิดอันตราย เช่น ลมแดดได้นอกจากนี้อันตรายจากสัตว์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสัตว์มีพิษ เช่น งู ตะขาบ แมงป่อง แมงกะพรุน ฯลฯ หรือสัตว์ไม่มีพิษ เช่น หมู ช้าง สิงโตก็สำคัญ โดยเฉพาะถ้าไปเที่ยวในบางพื้นที่หรือบางประเทศ ควรหาข้อมูลให้ดีก่อนการเดินทาง และปฏิบัติตามคำแนะนำ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย

2.3.2.5. ภาวะเครียดและสุขภาพจิตไม่ดี

อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการเดินทาง ควรทำให้สบาย เปิดใจให้กว้าง อย่าคาดหวังอะไรสูงเกินไป และต้องเตรียมหัวใจเอาไว้ด้วย เพราะเวลาเราไปเที่ยวหรือเดินทางในที่ที่ไม่คุ้นเคย ย่อมเกิดปัญหาอุปสรรคได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการพลาดเที่ยวรถ หลงทาง หาห้องน้ำไม่เจอ ทะเลาะกับเพื่อนร่วมทาง โรงแรมไม่สะอาด แอร์ไม่เย็น ถูกหลอกให้ซื้อของแพง ฯลฯ ปัญหาที่ร้ายแสบพันกันนี้ เชื่อว่าหลายคนคงมีประสบการณ์ สิ่งที่ดีที่สุดคือควรทำให้ใจไว้ล่วงหน้า เห็นเป็นเรื่องเล็กน้อยโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามันเกิดขึ้นแล้ว เราก็แก้ไขกันไป อย่าเก็บมาคิดจะทำให้การเดินทางท่องเที่ยวมีแต่ความเครียดและหมดสนุกไป

[7] ได้ทำการศึกษาเรื่องทฤษฎีความปลอดภัยการท่องเที่ยว ระบุว่าเหตุการณ์เกี่ยวกับอาชญากรรมหรือความปลอดภัยอาจอยู่ในรูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. การลักขโมย/การโจรกรรม
2. การปล้น/การชิงทรัพย์
3. การข่มขืน/กระทำชำเรา
4. การฆาตกรรม
5. การละเมิดลิขสิทธิ์
6. การลักพาตัว

สรุปได้ว่าสภาพปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ ความไม่ปลอดภัยในชีวิต ความไม่ปลอดภัยในทรัพย์สิน การถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และความไม่ปลอดภัยด้านสาธารณสุข

2.3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกประเภทความปลอดภัย

สิ่งอำนวยความสะดวกประเภทความปลอดภัย เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มุ่งให้ความปลอดภัยทางร่างกายชีวิต และทรัพย์สินแก่ประชาชนและเป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวด้วย ทั้งนี้เนื่องจากความปลอดภัยเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาตามธรรมชาติของมนุษย์ทุกคน และเป็นสัญญาตณญาณ

อย่างหนึ่งของมนุษย์ที่พยายามหลีกเลี่ยงความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นกับตัวเองให้มากที่สุด ในการตัดสินใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ใดก็ตาม นักท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยทางร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สินเป็นสำคัญ หากมีข่าวเกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นที่ใด เช่น มีการโจรกรรม ปล้นจี้ชิงทรัพย์ โรคระบาด ฯลฯ เหตุการณ์เหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการท่องเที่ยว เพราะจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่ปลอดภัยก็จะไม่เดินทางไปท่องเที่ยวสถานที่นั้น ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยที่สำคัญมี 3 ด้าน ได้แก่ [8]

2.3.3.1 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยในลักษณะทั่วไป เป็นการคุ้มครองรักษาความปลอดภัยและบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนของตนเองรวมถึงนักท่องเที่ยวด้วย โดยพยายามดำเนินการแก้ไข ป้องกัน ปรามปรามอาชญากรรมและความเดือดร้อนต่าง ๆ ทั่วราชอาณาจักร

2.3.3.2 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการท่องเที่ยว เป็นการให้ความคุ้มครองดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการท่องเที่ยว เพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุหรือถูกหลอกลวงจากผู้ประกอบการธุรกิจ ดังต่อไปนี้

(1) ความปลอดภัยจากการใช้บริการด้านการขนส่ง

ในการใช้บริการขนส่งของนักท่องเที่ยวจะต้องให้มีเส้นทาง ยานพาหนะ ผู้ประจำยานพาหนะที่เหมาะสมเพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุแก่นักท่องเที่ยว และยังป้องกันมิให้นักท่องเที่ยวถูกประทุษร้าย ถูกวางยานอนหลับ ถูกกรีดล้วงกระเป๋า จี้ปล้นบนยานพาหนะขนส่ง นอกจากนี้ยังต้องป้องกันมิให้นักท่องเที่ยวถูกโกงราคาค่าโดยสารด้วย

(2) ความปลอดภัยจากการใช้บริการด้านที่พักแรม

ในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวก็ต้องป้องกันมิให้ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายหรือเสียหาย ไม่ว่าจะสูญหายหรือเสียหายภายในห้องพักหรือฝากไว้กับโรงแรม นอกจากนี้ยังต้องป้องกันมิให้นักท่องเที่ยวถูกโกงราคาที่พักรด้วย

(3) ความปลอดภัยจากการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว

ในการใช้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวก็ต้องให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัย โดยมีการป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุขณะที่เที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งยังป้องกันมิให้นักท่องเที่ยวถูกโกงราคาค่าเข้าชมจากแหล่งท่องเที่ยวด้วย

(4) ความปลอดภัยจากการใช้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ในการใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มของนักท่องเที่ยวก็ต้องให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากอาหารเป็นพิษและการโกงราคาค่าอาหารและเครื่องดื่มจากร้านอาหาร

(5) ความปลอดภัยจากการใช้บริการด้านนำเที่ยว

ในการใช้บริการด้านนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวก็ต้องให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากการถูกลอกลวงของธุรกิจนำเที่ยวที่ขายบริการแล้วไม่ได้รับบริการ หรือได้บริการไม่ครบตามที่ตกลงกันไว้ รวมทั้งการโกงราคาค่าบริการนำเที่ยวด้วย

(6) ความปลอดภัยจากการใช้บริการด้านสินค้าที่ระลึก

ในการใช้บริการด้านสินค้าที่ระลึกของนักท่องเที่ยวก็ต้องให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากการถูกลอกลวงของผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกที่ขายไม่ได้คุณภาพมาตรฐานหรือของปลอม หรือจ่ายเงินแล้วไม่ส่งมอบสินค้าให้ หรือโกงราคาสินค้าสูงเกินไป

2.3.3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ เป็นการคุ้มครองดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวด้านอื่น ๆ เช่น การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ด้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การให้ข่าวสารข้อมูลด้านความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยว เป็นต้น

2.3.4 มาตรการรักษาความปลอดภัย

[9] กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชนควรพิจารณา ดำเนินการรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับสาเหตุ ดังนี้

1. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอาชญากรรม

1.1 จัดตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุในแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะบริเวณที่มี โอกาส เสี่ยงสูงต่อการโจรกรรม เช่น บริเวณแหล่งขายสินค้าต่าง ๆ

1.2 จัดทำป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัยนักท่องเที่ยวให้ทราบว่าบริเวณใดมีความเสี่ยง จากโจรผู้ร้ายเพื่อให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังภัยที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สิน

1.3 ฝึกอบรมให้ความรู้กับอาสาสมัครที่คอยให้การดูแลด้านความปลอดภัยจากโจร ผู้ร้ายที่ แอบแฝงตัวเพื่อหวังทำร้ายข่มขืน หรือจี้เอาทรัพย์สินจากนักท่องเที่ยว

2. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ

2.1 จัดทำป้ายเตือนเกี่ยวกับประเภทหรือลักษณะของอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุก จุดที่มี โอกาสเกิดอุบัติเหตุได้ง่ายเพื่อให้นักท่องเที่ยวเพิ่มความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น

2.2 จัดเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือประ จําจุดที่มีโอกาสเสี่ยงสูงในการเกิดอุบัติเหตุ เช่น บริเวณหน้าผา บริเวณน้ำตก

2.3 จัดฝึกอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย พร้อมวัสดุอุปกรณ์กู้ภัยประจำบ้านไว้ ณ จุดที่สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้สะดวกที่สุด

2.4 สร้างสิ่งป้องกันถาวรเพื่อป้องกันอันตรายตามความเหมาะสม เช่น สะพานข้ามลำน้ำ ทุ่งล่อยสำหรับแหล่งท่องเที่ยวและออกกฎหมายบังคับให้มีการประกันชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

2.5 จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในจุดที่เหมาะสม เพื่อให้การให้การปฐมพยาบาลผู้ประสบเหตุอย่างทันท่วงที

3. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข

3.1 กำหนดมาตรการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้ประกอบการภายใต้สุขอนามัยและตามกฎหมาย

3.2 ตรวจสอบร้านอาหารที่มีสุขอนามัยดีและประกาศเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความสะอาด เช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาด เป็นต้น

3.3 รักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น จัดถังขยะไว้ให้ทั่วบริเวณและกำจัดขยะ ให้ถูกวิธีและจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

4. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านธรรมชาติ

4.1 จัดตั้งหน่วยกู้ภัยในบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงสูงต่อการเกิดภัยธรรมชาติเช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหวไฟไหม้ป่า เป็นต้น

4.2 จัดหาและเตรียมอุปกรณ์ติดตั้งไว้ตามจุดเสี่ยงต่างๆ ตามความเหมาะสมกับภัยธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้น เช่น ชูชีพ เชือก บันไดลิง และสายยางสำหรับดับเพลิง

4.3 จัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยไว้ตลอดเวลา ณ จุดที่สามารถจะปฏิบัติงานได้สะดวก

4.4 จัดให้มีหน่วยบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดต่างๆ ที่เสี่ยงต่อภัยธรรมชาติโดยหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนกันตลอดเวลา

4.5 ติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัยที่สามารถรับรู้กันได้ทั่วถึงภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเตือนล่วงหน้าก่อนภัยธรรมชาติจะมาถึงตัว

4.6 ติดตั้งระบบเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา กรมยุทธศาสตร์ และศูนย์ตรวจสอบความสั่นสะเทือนของแผ่นดินไหว ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ กองทัพเรือ หน่วยป้องกันไฟป่า และกรมป่าไม้ เป็นต้น

5. มาตรการด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง

5.1 ปฐมนิเทศนักท่องเที่ยวก่อนการเที่ยวชมภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับพื้นที่

5.2 จัดฝึกอบรมผู้นำเที่ยวอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางนักท่องเที่ยว

5.3 จัดทำป้ายสื่อความหมายหรือนำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว

5.4 จัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งของต่างๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวด้วยมาตราส่วนและทิศทางที่ถูกต้อง

5.5 ควบคุมดูแลการประกอบการนำชมแหล่งท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์อาชีพให้ถูกต้องและเหมาะสม

5.6 จัดทำหรือก่อสร้างสิ่งกีดขวางป้องกัน เช่น รั้วลวดหนามหรือสิ่งอื่นในบริเวณที่ป้องกันให้นักท่องเที่ยวไม่หล่นลงไปจากแหล่งท่องเที่ยวได้

6. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ภายในแหล่งท่องเที่ยว

6.1 ปฐมนิเทศนักท่องเที่ยวให้ทราบล่วงหน้าว่าภายในแหล่งท่องเที่ยวมีพืชและสัตว์อะไรบ้างที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อนักท่องเที่ยว

6.2 ทำป้ายประกาศเตือน จุดที่มีพืชหรือสัตว์ที่เป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยวตลอดจนป้ายประกาศถึงอันตรายที่อาจเกิดจากพืชและสัตว์และกิจกรรมอะไรบ้าง ที่ไม่ควรกระทำเพราะอาจเกิดอันตรายตามมาได้ เช่น การเล่นหรือเหยียบหรือพยายามทำร้ายสัตว์ การเด็ดหรือทำลายพันธุ์ไม้ เป็นต้น

6.3 จัดเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครคอยเฝ้าระวังดูแล ณ จุดที่อาจเกิดอันตราย

6.4 จัดทำรั้วกันไม่ให้นักท่องเที่ยวรบกวนหรือทำลายพืชและทำร้ายสัตว์ระหว่างเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยวในขณะเดียวกันเป็นการช่วยป้องกันไม่ให้สัตว์ทำร้ายนักท่องเที่ยว

2.4. มาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว

สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการบริการด้านการท่องเที่ยวจึงได้จัดทำมาตรฐานการบริการต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบการให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานในเรื่องความปลอดภัย การให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้นักท่องเที่ยว โดยมีการกำหนดกรอบมาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว 5 การบริการ ดังนี้

2.4.1 มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี)

มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี) แบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้ดังนี้ [10]

2.4.1.1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของสถานประกอบการที่จะเข้าสู่มาตรฐาน

สถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี) ที่สนใจจะยื่นขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี) จะต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานหรือเรียกว่า Basic Compulsory Criteria เสียก่อน ซึ่งคุณลักษณะพื้นฐานที่กล่าวถึงนี้ ประกอบด้วยเกณฑ์กระบวนการประเมิน 5 ข้อ โดยสถานประกอบการนั้นๆ จะต้องผ่านการประเมินในขั้นนี้ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

1. ให้บริการเฉพาะสินค้าอัญมณี
 2. ประกอบธุรกิจเป็นรูปของนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์
 3. เป็นสมาชิกของสมาคมหรือชมรมที่เกี่ยวข้องการค้าอัญมณี และเป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 4. ไม่เคยมีประวัติการถูกร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สินค้าอัญมณี ในรอบ 1 ปี
 5. ไม่ละเมิดเทศบัญญัติ และกฎหมายใดๆ เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานนี้
- สถานประกอบการใดที่ขาดข้อหนึ่งข้อใดเพียง 1 ข้อ ก็จะไม่ได้รับการประเมินในส่วนที่ 2

2.4.1.2 เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี)

เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี) ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ 74 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านสถานที่และสภาวะแวดล้อม (3) ด้านการบริการ (4) ด้านการบริหารจัดการ และ (5) ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของธุรกิจ โดยมีเกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี) มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย 5 เกณฑ์ 16 ตัวชี้วัด

1. ประเภทสินค้ามีความหลากหลาย
 - 1.1 มีการขายสินค้าอัญมณีหลากหลายประเภท อาทิเช่น สร้อย แหวน ต่างหู และเข็มกลัด เป็นต้น
 - 1.2 มีสินค้าที่แตกต่าง ทั้งน้ำหนักและขนาด (Size)
 - 1.3 มีสต็อกสินค้าไว้บริการ ให้ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าได้
2. รูปลักษณ์และเอกลักษณ์ของสินค้า
 - 2.1 สวยงาม ดึงดูดใจ มีแบบที่ทันสมัย และมีลักษณะ คงทน
 - 2.2 สินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัว หรือมีการแสดงออก ถึงความเป็นไทย (หรืออาจมีเพียงบางส่วน)

โดดเด่น)

2.3 มีข้อมูลบอกประวัติและความเป็นมาของสินค้า (เฉพาะสินค้าประเภทที่

3. มาตรฐานสินค้า

3.1 มีใบรับประกันคุณภาพ

3.2 มีฉลากสำหรับสินค้าแต่ละประเภท

3.3 สถานประกอบการมีระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้า ที่อยู่ในร้าน

3.4 แนะนำวิธีการใช้และวิธีเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า

3.5 มีการคัดเลือกวัตถุดิบที่มีมาตรฐานในการผลิต

4. บรรจุภัณฑ์

4.1 ดูงาม สมค่า สะท้อนวัฒนธรรม และเป็นสากล

4.2 มีคู่มือการใช้และการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์

4.3 บรรจุภัณฑ์มีสัญลักษณ์ที่สื่อถึงสินค้าบริการ

5. มาตรฐานราคา

5.1 มีป้ายราคาไว้เป็นมาตรฐาน

5.2 มีรูปแบบ (สูตร) ในการคิดคำนวณราคาของสินค้า

องค์ประกอบที่ 2 ด้านสถานที่และสภาวะแวดล้อม ประกอบด้วย 6 เกณฑ์ 26 ตัวชี้วัด

1. ป้ายชื่อร้าน

1.1 ตำแหน่งติดตั้งป้ายชื่อร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

1.2 ป้ายชื่อร้านมีขนาดตัวอักษร สามารถมองเห็นได้ ชัดเจน

1.3 ป้ายชื่อร้านมีไม่น้อยกว่าสองภาษา

2. สถานที่ตั้งร้าน

2.1 การใช้พื้นที่ไม่บุกรุกที่สาธารณะ

2.2 เป็นบ้านกึ่งโรงงานหรือศูนย์ในชุมชนหรือหมู่บ้าน ที่ได้รับอนุญาต ให้

ดำเนินการได้ตามกฎหมายหรือ ตามข้อบังคับในท้องถิ่น

3. ความปลอดภัยของอาคาร

3.1 อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะ มั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร

3.2 ในเวลากลางคืนบริเวณทางเดินและที่จอดรถ มีแสงสว่างเพียงพอ

3.3 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งาน (มากกว่า 1 จุด)

3.4 มีผังแสดงเส้นทางหนีไฟ ประจำชั้นของแต่ละอาคาร

3.5 มีระบบรักษาความปลอดภัย ได้แก่ การเข้าถึงตำรวจท้องที่ หรือการ
ชักซ้อมแผนรักษาความปลอดภัย แผนเผชิญปัญหา เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัย เช่น โจรปล้น
เพลิงไหม้ และไฟฟ้าดับ เป็นต้น

4. ความสะดวกในการเข้าถึงร้านค้า

- 4.1 การคมนาคมสามารถเข้าถึงร้านได้สะดวก
- 4.2 มีที่จอดรถรับ-ส่ง สะดวก สะอาด ปลอดภัย
- 4.3 มีที่จอดรถคนพิการ อยู่ใกล้ทางเข้าร้าน
- 4.4 มีทางสัญจรของรถ และคนเดินเท้า แยกส่วนจากกัน
- 4.5 มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้อง
สุขา และห้องละหมาด เป็นต้น
- 4.6 ทางเข้าร้านมีการคำนึงถึงคนพิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดสำหรับ
รถเข็นคนพิการ เป็นต้น

5. สถานที่จัดจำหน่ายสินค้าและการจัดแสดงสินค้า

- 5.1 มีป้ายบอกชื่อหรือรายละเอียดของสินค้าที่แสดงอยู่
- 5.2 ภายในร้านและที่จัดจำหน่ายสินค้ามีแสงไฟส่องสว่างเพียงพอ
- 5.3 มีตู้ และอุปกรณ์สำหรับแสดงสินค้า
- 5.4 มีการจัดวางสินค้า แยกประเภทของสินค้าไว้อย่างชัดเจน
- 5.5 มีอุปกรณ์สนับสนุนการตรวจสอบสินค้า ได้แก่ แสงไฟส่องสว่างเพื่อดูสินค้า
ที่เหมาะสมตามชนิดสินค้า อุปกรณ์หรือเครื่องตรวจสอบสินค้า เป็นต้น
- 5.6 มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศ ที่ถูกสุขลักษณะ
- 5.7 การจัดแสดงสินค้า
ใช้รูปแบบที่โดดเด่นด้วยการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม

6. สิ่งอำนวยความสะดวก

- 6.1 มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ
- 6.2 จัดบริเวณไว้สำหรับนั่งรอคอยบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับ
ลูกค้า
- 6.3 มีการแจ้งอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่ ชัดเจน หรือมีการบริการ
รับชำระเงินโดยบัตรเครดิต หรือเงินตราต่างประเทศ

องค์ประกอบที่ 3 ด้านการให้บริการ ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 15 ตัวชี้วัด

1. การให้บริการของพนักงาน

- 1.1 มีการต้อนรับนักท่องเที่ยวและลูกค้าด้วยมารยาท และอัธยาศัยอันดีแบบไทย ๆ

- 1.2 ให้บริการที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจ มีมารยาท ในการขาย
- 1.3 การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และแต่งกาย ตามวัฒนธรรมของท้องถิ่น
- 1.4 ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ถูกต้องและเพียงพอ
- 1.5 ไม่ก่อความเดือดร้อน และความรำคาญให้กับลูกค้า
- 1.6 มีพนักงานขายที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้
2. ประชาสัมพันธ์
- 2.1 ประชาสัมพันธ์สินค้า โดยสิ่งพิมพ์หรือสื่อ อิเล็กทรอนิกส์
3. การให้บริการหลังการขาย
- 3.1 มีใบประกันสินค้าที่ระบุคุณสมบัติสินค้าครบถ้วน
- 3.2 มีเงื่อนไขและระบบการคืนสินค้าที่ชัดเจน
- 3.3 มีข้อตกลงหรือระเบียบในการส่งซ่อมที่ชัดเจน
- 3.4 มีการส่งข่าวและประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าในวาระเฉพาะ เช่น มีโปรโมชั่นหรือส่งของขวัญปีใหม่ เป็นต้น
- 3.5 มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาการประกันสินค้า
- 3.6 อำนวยความสะดวก ในกรณีที่ลูกค้าจะส่งสินค้า มาซ่อมหรือปรับปรุง โดยให้ความสำคัญกับการสูญหาย ความปลอดภัย การสับเปลี่ยนสินค้า และความเสียหายอื่นๆ
- 3.7 มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และหรือมีผู้รับความคิดเห็นจากลูกค้า
- 3.8 มีการนำผลการประเมินจากลูกค้ามาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการใช้บริการ

องค์ประกอบที่ 4 ด้านบริหารจัดการ ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 10 ตัวชี้วัด

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 1.1 มีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี
- 1.2 มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากร
- 1.3 มีคู่มือในการปฏิบัติงาน
- 1.4 มีนโยบายการฝึกอบรมพนักงานในด้านการบริการ ภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เป็นต้น
- 1.5 มีการประชุมรับฟังความคิดเห็น ปัญหาของพนักงาน
2. มีระบบการประเมินพนักงาน

- 2.1 มีการสรุปเอกสารที่แสดงถึงการประเมินพนักงาน
 - 2.2 มีเอกสารการให้คะแนนพนักงานตามการประเมิน
 - 2.3 มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน
 - 3. มีการจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย
 - 3.1 มีการจ้างพนักงานตามกฎหมายแรงงาน
 - 3.2 กรณีมีแรงงานต่างชาติ ได้ดำเนินการตามกฎหมาย
- องค์ประกอบที่ 5 ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของธุรกิจ ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 7

ตัวชี้วัด

- 1. ส่งเสริมจรรยาบรรณในการทำงาน
 - 1.1 มีข้อปฏิบัติหรือจรรยาบรรณในการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษรแสดงให้ผู้ปฏิบัติสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
 - 1.2 มีสื่อเตือนใจที่เป็นคำขวัญหรือข้อคิดให้กับผู้ประกอบการ หรือพนักงาน
- 2. มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
 - 2.1 สนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 - 2.2 มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบภายใน บริเวณร้านค้า
- 3. การบริการสังคม
 - 3.1 ส่งเสริมธุรกิจชุมชน
 - 3.2 เป็นผู้อุปถัมภ์และร่วมรับผิดชอบต่อดำเนินงานในโครงการของชุมชน
 - 3.3 เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือชมรมธุรกิจที่มีการดำเนินการสาธารณะประโยชน์

2.4.2 มาตรฐานเรือภัตตาหาร

2.4.2.1 การกำหนดมาตรฐานสำหรับเรือภัตตาหาร แบ่งออกเป็น 2 ภาคส่วน ดังนี้ [11]

- 1. มาตรฐานระดับพื้นฐาน (Minimum Standard)

หมายถึง ระดับมาตรฐานที่ผู้ประกอบการเรือภัตตาหารจำเป็นต้องมีและต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติตามข้อบังคับกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชนาวี พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของราชการส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพมหานคร, เทศบาล, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา)
- 2. มาตรฐานการส่งเสริม (Voluntary Standard)

เป็นระดับมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ยกกระดับคุณภาพบริการ ซึ่งผู้ประกอบการควรมีและควรปฏิบัติให้ได้เพิ่มเติมจากมาตรฐานระดับพื้นฐานเพื่อรองรับการ

ท่องเที่ยว โดยใช้สัญลักษณ์รูปดาวห้าแฉกเป็นสัญลักษณ์ในการแบ่งระดับมาตรฐานเรือภัตตาคาร โดยจัดแบ่งเป็น 3 ระดับเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ ระดับ 3 ดาว ระดับ 4 ดาว และระดับ 5 ดาว

2.4.2.2 องค์ประกอบมาตรฐานเรือภัตตาคาร

กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานเรือภัตตาคาร ที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 40 เกณฑ์ รวมทั้งมีแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 การสื่อสารการตลาด เกณฑ์ประกอบด้วย

1. มีเนื้อหาไม่เกินจริง
2. มีระบบและหลักการในการขายอย่างรับผิดชอบ
3. มีการเก็บข้อมูลฐานลูกค้าเดิมและหาฐานลูกค้าใหม่อย่างเป็นระบบ
4. มีการนำ เสนอสินค้าและบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน
5. มีสื่อประชาสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
6. มีสื่อการประชาสัมพันธ์ภาษาต่างประเทศ

องค์ประกอบที่ 2 การบริการ เกณฑ์ประกอบด้วย

1. พนักงานได้รับการอบรมและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน
2. มีขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตั้งแต่การต้อนรับถึงการส่งลูกค้าเมื่อถึง

จุดหมายปลายทาง

3. การแสดงและความบันเทิงบนเรือไม่ขัดต่อประเพณีวัฒนธรรมอันดี
4. มีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเส้นทางที่ผ่าน
5. มีสื่อการบรรยายสถานที่ต่าง ๆ ให้เลือกมากกว่า 3 ภาษา เช่น จีน ฝรั่งเศส

ญี่ปุ่น

6. พนักงานควรมีทักษะความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา
7. การตกแต่งบรรยากาศในเรือสะท้อนศิลปวัฒนธรรมไทย
8. ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมที่ดีงาม
9. มีการจัดการอำนวยความสะดวกสำหรับความต้องการของกลุ่มเฉพาะ เช่น

เด็กเล็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น

10. มีการออกแบบหรือการจัดการพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
11. มีระบบการจัดการแก้ไขปัญหาด้านการบริการ

องค์ประกอบที่ 3 การตระหนัก รักษา และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม เกณฑ์ประกอบด้วย

1. นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ
2. มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
3. มีระบบการจัดการขยะที่ดีมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบบำบัดน้ำเสีย
5. มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม
6. ส่งเสริมให้มีการประหยัดพลังงานและน้ำ

องค์ประกอบที่ 4 ความปลอดภัย เกณฑ์ประกอบด้วย

1. มีการแสดงใบประกาศนียบัตรจากกรมขนส่งทางน้ำ ให้เห็นอย่างชัดเจน
2. มีการจัดระบบด้านความปลอดภัยบนเรือ
3. มีขั้นตอนในการแนะนำการโดยสารเรืออย่างปลอดภัยตลอดระยะเวลาเดินทาง
4. ควรมีจำนวนเครื่องยนต์เรือมากกว่า 1 เครื่องยนต์
5. มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการเดินเรือเพียงพอ
6. มีการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน
7. มีเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย
8. มีประกันภัยสำหรับผู้โดยสาร

องค์ประกอบที่ 5 การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (สุขาภิบาลอาหาร) เกณฑ์ประกอบด้วย

1. สถานที่เตรียมปรุงอาหารถูกสุขลักษณะ
2. สถานที่รับประทานอาหารถูกสุขลักษณะ
3. อาหารและเครื่องปรุงต่างๆ มีความสะอาดปลอดภัยต่อการบริโภค
4. น้ำแข็งบริโภคจัดเก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดและมีอุปกรณ์ในการตัก
5. ภาชนะและอุปกรณ์ทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยอยู่ในสภาพดีทำความสะอาดและจัดเก็บ อย่างเหมาะสม
6. ผู้สัมผัสอาหารมีสุขลักษณะส่วนบุคคลที่ดี
7. การเก็บรวบรวมขยะ/น้ำเสียในบริเวณครัวถูกสุขลักษณะ
8. ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดแยกชายหญิง มีสภาพพร้อมใช้งาน
9. มีการป้องกันและกำจัดสัตว์และแมลงพาหะนำโรคต่างๆ

2.4.3 มาตรฐานการให้บริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

มาตรฐานการให้บริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว และเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ดังนี้ [12]

2.4.3.1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวที่สนใจยื่นขอรับรองมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว จะต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งคุณลักษณะพื้นฐานประกอบด้วยเกณฑ์การประเมิน 3 ข้อ โดยผู้ประกอบการนั้น ๆ จะต้องผ่านการประเมินในข้อนี้ทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

- (1) มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลตามกฎหมายกำหนด
- (2) เป็นผู้ประกอบการขนส่งประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง
- (3) ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานนี้ ผู้ประกอบใดที่ขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งเพียง 1 ข้อ จะไม่ได้รับการประเมินมาตรฐานต่อไป

2.4.3.2 เกณฑ์มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

เกณฑ์มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 14 เกณฑ์ 65 ตัวชี้วัด ได้แก่ สภาพรถตู้ คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ การจัดการองค์กร การจัดการด้านอุบัติเหตุ การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม รายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สภาพตัวรถ ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 19 ตัวชี้วัด

1. ลักษณะทั่วไปของรถ
 - 1.1 การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ
 - 1.2 โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์
 - 1.3 เครื่องยนต์มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
 - 1.4 ระบบสัญญาณไฟมีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
 - 1.5 ยางรถมีความสมบูรณ์
 - 1.6 ระบบเชื้อเพลิงมีการติดตั้งตามมาตรฐานของผู้ผลิตหรือมาตรฐานความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด
 - 1.7 อายุการใช้งานของรถ
 - 1.8 ระบบเปิด-ปิด ประตูไฟฟ้าอัตโนมัติและล็อคอัตโนมัติอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

ใช้งาน

1.9 เครื่องปรับอากาศได้รับการตรวจสอบและบำรุงให้พร้อมใช้งาน

ตลอดเวลา

2. ลักษณะภายในของรถ

- 2.1 ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ
- 2.2 เบาะนั่งสามารถปรับระดับการเอนได้และอยู่ในสภาพสมบูรณ์
- 2.3 เข็มขัดนิรภัยมีทุกเบาะที่นั่ง อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และสามารถใช้งานได้
- 2.4 การแบ่งสรรพื้นที่ใช้สอย สำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ
- 2.5 การติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งาน

ตลอดเวลา

- 2.6 การติดตั้งเครื่องเสียง โทรทัศน์ และเครื่องเล่น CD/DVD ที่พร้อมใช้งาน
- 2.7 การติดตั้งระบบ GPS พร้อมใช้งาน
- 2.8 อุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่อง
- 2.9 การจัดอุปกรณ์รองรับขยะ
- 2.10 การเตรียมเจลทำความสะอาดและกระดาษชำระไว้บริการ

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ ประกอบด้วย 2 เกณฑ์

14 ตัวชี้วัด

1. การแต่งกาย

- 1.1 การแต่งการสะอาดและเป็นระเบียบ

2. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

- 2.1 การกล่าวทักทายนักท่องเที่ยว
- 2.2 การให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว
- 2.3 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องยนต์
- 2.4 การดูแลและรักษารถตู้เบื้องต้นได้
- 2.5 ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางแต่ละครั้ง
- 2.6 ความสามารถในการขับรถในสภาพภูมิประเทศที่แตกต่างกันได้
- 2.7 ความสามารถในการปฐมพยาบาล
- 2.8 ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษอื่นๆ เบื้องต้น
- 2.9 ความสามารถในการทำความสะอาดจัดเก็บขยะนำไปทิ้งในที่ที่เหมาะสม

เมื่อถึงจุดพักรถ

ครบถ้วน

2.10 การช่วยบริการสัมภาระ จัดเรียงให้เป็นระเบียบและตรวจสอบความ

ภายในรถ

2.11 การให้คำแนะนำและอธิบายการให้ใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.12 การตรวจสอบการขึ้น-ลง ของนักท่องเที่ยว

2.13 การหยุดพักไม่น้อยกว่า 30 นาที เมื่อมีการขับรถ 4 ชั่วโมงแล้ว

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การ ประกอบด้วย 7 เกณฑ์

ท้องถิ่น

ประสานงาน

1. สำนักงาน

1.1 การได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้ตามกฎหมายหรือตามข้อบังคับของ

1.2 ลักษณะเป็นอาคารที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการติดต่อและ

1.3 ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ

1.4 ห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะสำหรับพนักงานและผู้มาติดต่อ

1.5 การจัดบริเวณไว้สำหรับการให้บริการลูกค้า

2. สถานที่จอดรถ

2.1 สถานที่จอดรถเพื่อเก็บรักษาและซ่อมบำรุงรถอย่างเพียงพอ

2.2 การจัดระบบให้ถูกสุขลักษณะไม่รบกวนชุมชนใกล้เคียง

2.3 บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน

3. พนักงานประจำสำนักงาน

3.1 ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น

4. พนักงานขับรถ

4.1 การตรวจสอบสุขภาพและไม่เป็นโรคติดต่อ

4.2 การตรวจสอบสารเสพติด

4.3 การตรวจสอบประวัติอาชญากรรม

5. ระบบการตรวจสอบเวลาและความเร็ว

5.1 ระบบควบคุมเวลาในการขับรถของพนักงานขับรถ

5.2 ระบบบันทึกความเร็วในการขับรถ

6. เงื่อนไขการเช่าและการชำระเงิน

6.1 การกำหนดราคาค่าเช่ารถและข้อตกลงในการบริการไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและแสดงให้เห็นชัดเจน

6.2 การกำหนดเงื่อนไขการชำระเงินไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและแสดงให้เห็นชัดเจน

7. ผลการดำเนินการขององค์กร

7.1 แผนพัฒนาพนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการ

7.2 การฝึกอบรมพนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการ

7.3 การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

7.4 การจัดทำทะเบียนประวัติผู้ขับขี่รถตู้อย่างเป็นปัจจุบัน

7.5 ทะเบียนการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ

7.6 การจัดสวัสดิการให้พนักงานตามกฎหมายกำหนด

องค์กรประกอบที่ 4 การจัดการด้านอุบัติเหตุ ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด

1. การจัดเตรียมก่อนให้บริการ

1.1 การจัดทำประกันภัยสำหรับพนักงานขับรถผู้โดยสารและรถ

1.2 การจัดเตรียมกล่องอุปกรณ์ปฐมพยาบาลที่สามารถใช้งานได้ทันที

1.3 การจัดส่งสมุดโทรศัพท์ของบริษัทประกันภัยและสถานพยาบาลไว้ในรถ

1.4 การจัดเตรียมอุปกรณ์พื้นฐานประจำรถและยางอะไหล่ที่พร้อมใช้งาน

2. การจัดการในภาวะฉุกเฉิน

2.1 การจัดทำแผนการของการจัดการกรณีรถขัดข้อง

2.2 การจัดทำแผนการจัดการผู้บาดเจ็บกรณีเกิดอุบัติเหตุ

องค์กรประกอบที่ 5 การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 3 ตัวชี้วัด

1. การรักษาสิ่งแวดล้อม

1.1 การจัดการขยะอย่างเหมาะสม

1.2 การควบคุมระบบเสียงที่เกิดจากเครื่องยนต์และกิจกรรมสันทนาการของ

นักท่องเที่ยวให้เหมาะสม

1.3 การควบคุมระดับเสียงของรถไม่ให้เกินเกณฑ์มาตรฐาน

1.4 การควบคุมระบบเสียงที่เกิดจากเครื่องยนต์และกิจกรรมสันทนาการของ

นักท่องเที่ยวให้เหมาะสม

1.5 การควบคุมระดับเสียงของรถไม่ให้เกินเกณฑ์มาตรฐาน

2.4.4 มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว [13]

2.4.4.1 ระดับมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

1. ระดับพื้นฐาน (Minimum standard) เป็นระดับมาตรฐานที่ผู้ประกอบการด้านอาหารต้องมีและต้องปฏิบัติ เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ได้แก่ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติเทคนิค พระราชบัญญัติกรมเจ้าท่า เป็นต้น ถ้าไม่มี หรือไม่ปฏิบัติ ถือว่าไม่ผ่านการพิจารณาในมาตรฐานนี้จะไม่ได้รับการจัดระดับและไม่ได้รับรองมาตรฐาน

2. ระดับเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism standard) เป็นระดับมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อรับรองการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ โดยให้ความสำคัญกับทุกองค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ 77 ตัวชี้วัด โดยเน้นในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ยกกระดับคุณภาพบริการ สร้างมูลค่าเพิ่มรวมทั้งเป็นการพัฒนาช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล โดยผู้ประกอบการจะต้องมีคะแนนผ่านเกณฑ์คะแนนขั้นต่ำด้วย

2.4.4.2 กรอบดัชนีชี้วัดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ 77 ตัวชี้วัด รวมทั้งมีแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ เกณฑ์ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 15 ตัวชี้วัด

1. สถานที่เตรียมปรุงอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ

1.2 พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบร้อย สภาพดีไม่มีรอยแตกร้าว

1.3 ผนังและเพดานควรทาสีอ่อน เพื่อให้ร้านสว่าง สามารถมองเห็นสิ่งสกปรก

ได้ง่ายมีแสงสว่างเพียงพอ

1.4 โต๊ะเตรียมปรุงอาหารควรทำด้วยวัสดุผิวเรียบ ทำความสะอาดง่าย

1.5 ผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุทนความร้อน สะอาด

1.6 มีระบบการระบายอากาศที่ดี มีพัดลมดูดอากาศหรือปล่องระบายควัน

2. สถานที่รับประทานอาหาร

2.1 สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ

2.2 โต๊ะ เก้าอี้ แข็งแรง เป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมใช้งาน

2.3 มีแสงสว่างเพียงพอ

2.4 มีการระบายอากาศที่ดี ในกรณี ห้องรับ ประทานอาหารที่มี

เครื่องปรับอากาศต้องมีพัดลมดูดอากาศ

2.5 มีการกำหนดกฎระเบียบสำหรับสถานที่รับประทานอาหารเช้า เช่น ติดเครื่องหมาย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้ในสถานที่ที่ไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่

3. ห้องสุขา มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

- 3.1 สุขามีความสะอาดปลอดภัยถูกสุขลักษณะ
- 3.2 สุขาแยกการใช้ ชาย-หญิง (ห้องน้ำพนักงาน-ลูกค้า)
- 3.3 มีส่วนบริหารให้แก่ผู้พิการ
- 3.4 สุขาดังอยู่ในส่วนพื้นที่เหมาะสมของสถานจำหน่ายอาหาร
- 3.5 มีอ่างล้างมือที่ใช้การได้ดี และมีสบู่ใช้ตลอดเวลา

องค์ประกอบที่ 2 อาหาร เกณฑ์ประกอบด้วย 5 เกณฑ์ 11 ตัวชี้วัด

1. เนื้อสัตว์ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

- 1.1 สด สะอาด ถูกสุขลักษณะอนามัย
- 1.2 ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน
- 1.3 เนื้อสัตว์ดิบต้องเก็บในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 5 องศาเซลเซียส

2. ผัก ผลไม้ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

- 2.1 สด สะอาด ถูกสุขลักษณะอนามัย
- 2.2 ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน
- 2.3 จัดเก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสม

3. น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม/น้ำแข็ง โยมีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

- 3.1 สะอาด ถูกสุขอนามัย จัดเก็บในภาชนะที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ
- 3.2 สะอาด ถูกสุขอนามัย มีเครื่องหมายรับรองทางราชการว่าโรงงานได้รับการ

รับรองเรื่องหลักเกณฑ์วิธีการใช้ที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practice-GMP)

3.3 เก็บในภาชนะมีฝาปิด ไม่นำอาหาร ผัก ผลไม้ หรือสิ่งอื่นใดมาแช่ปนกับน้ำแข็งเพื่อการบริโภค

4. สารปรุงแต่ง มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

- 4.1 มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ
- 4.2 เก็บในภาชนะที่ไม่สร้างพิษมีภาชนะปกปิดสะอาด

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ เกณฑ์ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด

1. การเตรียมปรุงอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 ไม่เตรียมปรุงอาหาร บริเวณหน้าหรือในห้องน้ำ-ห้องส้วม ปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้น

1.2 ทำให้อาหารสุกโดยการใช้ความร้อนหรืออุณหภูมิสูงที่เหมาะสมไม่วางอาหารนานเกิน 2 ชั่วโมง

2. การจัดส่งและเก็บอาหารที่ปรุงเสร็จ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัดดังนี้

2.1 อาหารที่รอเตรียมเสิร์ฟควรมีระบบที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อน

2.2 มีการจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อนระหว่างการขนส่งอาหารจากครัวไปสู่โต๊ะอาหาร

องค์ประกอบที่ 4 บุคลากร เกณฑ์ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด

1. ผู้สัมผัสอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
 1.1 มีสุขนิสัยที่ดีในการแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร (ผู้ปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหาร)

1.2 มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง และมีหลักฐานการตรวจสุขภาพประจำปีให้ตรวจสอบได้

1.3 มีสุขนิสัยที่ดีในระหว่างการเตรียมปรุง ประกอบ จำหน่าย และเสิร์ฟอาหาร

1.4 มีการพัฒนาบุคลากรด้านสุขาภิบาลอาหารและการบริการอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะ/อุปกรณ์ เกณฑ์ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

1. วัสดุที่ใช้งาน มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 ภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในงานทุกชั้นตอนต้องผลิตจากวัสดุที่ไม่เป็นอันตราย

1.2 ประเภทวัสดุของภาชนะ/อุปกรณ์ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน

2. การทำความสะอาด มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด

2.1 ใช้เครื่องมือล้างภาชนะที่มีประสิทธิภาพหรือล้างอุปกรณ์ด้วยวิธีการ 3

ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ

ขั้นตอนที่ 2 ล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล

ขั้นตอนที่ 3 ล้างด้วยน้ำสะอาดอีกครั้ง ในกรณีเกิดโรคระบาดทางเดิน

อาหารควรมีการฆ่าเชื้อโรคด้วยน้ำร้อน หรือ ผงปูนคลอรีน 60%

- 2.2 อุปกรณ์การล้างทำความสะอาดต้องอยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.
- 2.3 ใช้อ่างล้างล้างภาชนะที่สะอาดมีการปกปิดที่ดี เพื่อป้องกันการปนเปื้อน

องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย เกณฑ์ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด

1. สถานที่

- 1.1 ได้รับใบอนุญาตจากที่เกี่ยวข้องตาม พรบ. การสาธารณสุข รวมทั้งปฏิบัติตามกฎระเบียบอื่นๆ ที่สืบเนื่องด้วย
- 1.2 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีไม่มีมลภาวะ
- 1.3 มีระบบป้องกันสัตว์และแมลงต่างๆ
- 1.4 มีการควบคุมปัจจัยการเกิดภัยต่างๆ เช่น อัคคีภัย แก๊ส ไฟฟ้าลัดวงจร เป็นต้น
- 1.5 มีการฝึกซ้อมเตรียมความพร้อมต่อกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว

1. ผู้ให้บริการ

- 1.1 ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม
- 1.2 มีรายการอาหาร พร้อมระบุราคาที่เป็นธรรม
- 1.3 สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างชาติกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้
- 1.4 มีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการ
- 1.5 ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เรียบร้อย
- 1.6 มีระบบบริหารจัดการปัญหาด้านการบริการ
- 1.7 สามารถให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงได้

2. สถานที่ให้บริการ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

- 2.1 มีความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
- 2.2 มีหลักฐานแสดงการรับรองมาตรฐานอาหารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 การจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

3. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด

- 3.1 การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ดังนี้

3.2 การทักทาย นำลูกค้าไปที่โต๊ะ และการรับคำสั่งอาหารเครื่องดื่มอย่างเหมาะสม

3.3 การเสิร์ฟอาหารอย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของอาหารนั้นๆ

3.4 เสิร์ฟเครื่องดื่มอย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของเครื่องดื่ม

3.5 การเก็บภาชนะ อุปกรณ์ที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งานบนโต๊ะอาหาร

3.6 การเรียกเก็บเงินจากลูกค้ามีความถูกต้องชัดเจน

3.7 การอำนวยความสะดวกเมื่อลูกค้าออกจากห้องอาหาร

3.8 มีการประชุมทีมงานก่อนและหลังการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม เกณฑ์ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 13 ตัวชี้วัด

1. นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ

1.1 มีธรรมาภิบาลองค์กร (Organizational Governor) ได้แก่ การดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เช่น การชำระภาษี การไม่ละเมิดต่อสิทธิทางทรัพย์สินและปัญญา เป็นต้น

1.2 สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงาน (Human Rights & Fair Labor Practice)

1.3 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (ในการรับรู้ข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอ)

1.4 มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ชุมชนใกล้เคียง

1.5 ไม่มีสิ่งทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ

2. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัดดังนี้

2.1 สร้างความตระหนักเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

2.2 มีระบบการกำจัดขยะที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.3 มีระบบบำบัดน้ำทิ้งที่มีประสิทธิภาพ

2.4 มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

2.5 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและน้ำ

3. การส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

3.1 มีการร่วมกิจกรรมของชุมชนในการรักษาสิ่งแวดล้อม ประเพณี ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ

3.2 เป็นสมาชิกสมาคม ชมรมต่างๆ และมองหาช่องทางร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง

3.3 สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากชุมชนท้องถิ่น

2.4.5 มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ [14]

2.4.5.1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน

ศูนย์การค้าที่สนใจจะขอขึ้นขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว จะต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานซึ่งประกอบไปด้วยเกณฑ์การประเมิน 4 ข้อ โดยสถานประกอบการนั้นๆ จะต้องผ่านการประเมินใน ข้อ 1-3 และในข้อที่ 4 จะต้องทำการเลือกหมวดธุรกิจที่ต้องการขอรับการประเมินควบคู่ไปกับหมวดที่ 1 ศูนย์การค้าซึ่งเป็นหมวดบังคับ ดังนี้

1. ประกอบธุรกิจเป็นรูปของนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์

2. อาคารและกิจการของศูนย์การค้าได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมาย

3. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

4. หมวดธุรกิจของศูนย์การค้าที่ขอรับการประเมิน

2.4.5.2 เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า

เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินมาตรฐาน ได้แก่

หมวดที่ 1 ศูนย์การค้า

องค์ประกอบที่ 1 ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด

1. ลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้ามี 10 ตัวชี้วัด

1.1 อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะ มั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร

1.2 มีผังแสดงเส้นทางหนีไฟประจำชั้นของแต่ละอาคาร

1.3 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ

1.4 บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ

1.5 มีที่จอดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย

1.6 มีที่จอดรถสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดใหญ่

- 1.7 มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ
- 1.8 การคมนาคมมีความสะดวกต่อการเดินทางเพื่อเข้าถึงได้ง่าย
- 1.9 ทางเข้าศูนย์การค้ามีการคำนึงถึงผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็น ผู้พิการ เป็นต้น

- 1.10 มีการรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าและบริเวณรอบๆ อาคาร
2. ลักษณะภายในของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด
 - 2.1 มีการตรวจสอบบันไดหนีไฟอย่างสม่ำเสมอ
 - 2.2 บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย
 - 2.3 จำนวนลิฟท์มีเพียงพอ
 - 2.4 แสดงการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน
 - 2.5 มีความสะอาดเป็นระเบียบ พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว
 - 2.6 มีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกสุขลักษณะตลอดทั้งอาคาร
 - 2.7 มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ
 - 2.8 มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา และห้องละหมาด เป็นต้น
 - 2.9 จัดบริเวณไว้สำหรับนั่งรอคอย สำหรับลูกค้า
 - 2.10 มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด

1. คุณภาพการให้บริการทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด
 - 1.1 การแต่งกายของผู้ให้บริการมีระเบียบที่เรียบร้อยเป็นระเบียบ
 - 1.2 ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย
 - 1.3 ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
 - 1.4 ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างๆ กับนักท่องเที่ยวได้
 - 1.5 ผู้ให้บริการมีความรู้ และรอบรู้ในเรื่องของการบริการของหมวดบริการของตน
2. การให้บริการด้านข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มี 5 ตัวชี้วัด
 - 2.1 ผู้ให้บริการมีความพร้อมของข้อมูลเพื่อตอบแก่นักท่องเที่ยว
 - 2.2 มีความรวดเร็วในการใช้ข้อมูล
 - 2.3 สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงกับความต้องการ
 - 2.4 สามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 2.5 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ
3. การให้บริการด้านสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว มี 6 ตัวชี้วัด
 - 3.1 การจัดแสดงสินค้าและการนำเสนอสินค้ามีความเป็นระเบียบ และสวยงาม
 - 3.2 ราคาของสินค้ามีความเป็นธรรม
 - 3.3 มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว
 - 3.4 มีการจัดเก็บสินค้าในหีบห่อที่ปลอดภัย
 - 3.5 มีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าให้ตามที่อยู่
 - 3.6 สินค้าประเภทอาหารและยาต้องมีการควบคุมตามกฎหมาย
4. การให้บริการด้านความสะดวกต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว มี 2 ตัวชี้วัด
 - 4.1 การให้บริการพิเศษแก่นักท่องเที่ยวที่พิการ เช่น รถเข็น
 - 4.2 การให้บริการพิเศษแก่เด็กเล็ก เช่น รถเข็นห้องสำหรับเด็กก่อน

องค์ประกอบที่ 3 : ด้านการจัดการองค์การประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

1. การจัดการองค์การ
 - 1.1 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง
 - 1.2 มีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี
 - 1.3 มีคู่มือในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 มีการประชุมรับฟังความเห็นปัญหาจากพนักงาน
 - 1.5 มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านการบริการ ภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เป็นต้น
 - 1.6 มีการจัดการคุณภาพบริการระหว่างหน่วยบริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน
 - 1.7 มีการจัดการความปลอดภัยระหว่างหน่วยบริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน

องค์ประกอบที่ 4 : ด้านการจัดการด้านความปลอดภัยประกอบด้วย 4 เกณฑ์

20 ตัวชี้วัด

1. การจัดการด้านความปลอดภัยทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด
 - 1.1 มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ
 - 1.2 มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟเป็นประจำ
 - 1.3 มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ

- 1.4 มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ
- 1.5 มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศเป็นประจำ
2. การเตรียมความพร้อมด้านการป้องกันอัคคีภัยแก่นักท่องเที่ยว มี 5 ตัวชี้วัด
 - 2.1 มีแผนผังแสดงทางหนีไฟที่นักท่องเที่ยวเห็นได้ชัดเจน
 - 2.2 มีเส้นนำสายตาสู่เส้นทางหนีไฟที่เด่นชัด
 - 2.3 มีเครื่องดูดควันเพื่อป้องกันการสำลักควัน
 - 2.4 มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัยที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ
 - 2.5 มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยวที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ
3. การเตรียมความพร้อมด้านอุบัติเหตุมี 5 ตัวชี้วัด
 - 3.1 มีห้องปฐมพยาบาลและเจ้าหน้าที่รองรับสำหรับผู้ป่วย
 - 3.2 มีการฝึกอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น
 - 3.3 มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน (จุดที่เกิดอุบัติเหตุ)
 - 3.4 มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน
 - 3.5 มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาด้านสุขภาพ
4. การเตรียมความพร้อมด้านอาชญากรรม (ทะเลาะวิวาท ขโมยทรัพย์สิน) มี 5 ตัวชี้วัด
 - 4.1 มีการฝึกอบรมแผนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น
 - 4.2 มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันตามจุดที่เกิดอาชญากรรมได้ง่าย
 - 4.3 มีการเตรียมติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
 - 4.4 มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน
 - 4.5 มีการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวให้แก่ผู้ให้บริการ

องค์ประกอบที่ 5 : ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด

1. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 2 ตัวชี้วัด
 - 1.1 สนับสนุนการใช้ระบบการกำจัดขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

- 1.2 มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบภายในบริเวณศูนย์การค้า
2. การบริการสังคม มี 5 ตัวชี้วัด
 - 2.1 ส่งเสริมธุรกิจชุมชน หรือสนับสนุนสินค้าที่มาจากชุมชน
 - 2.2 เป็นผู้อุปถัมภ์และร่วมรับผิดชอบดำเนินโครงการของชุมชน
 - 2.3 มีการจัดทำโครงการ CSR เพื่อตอบแทนสังคม

หมวดที่ 2 ซูเปอร์มาร์เก็ต

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด

1. ลักษณะทั่วไปซูเปอร์มาร์เก็ตมี 5 ตัวชี้วัด
 - 1.1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในซูเปอร์มาร์เก็ต
 - 1.2 มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา ลิฟท์ และทางหนีไฟ เป็นต้น พนักงานผู้สัมผัสอาหาร
 - 1.3 มีการจัดวางสินค้าแยกประเภทและมีป้ายบอกอย่างชัดเจนจัดแยกประเภทสินค้าอาหารพร้อมรับประทาน ของใช้และวัตถุดิบออกจากกัน
 - 1.4 พื้นที่ของซูเปอร์มาร์เก็ตและบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะของโรค เป็นระเบียบและมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกลักษณะ
 - 1.5 มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย และสะท้อนวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 2 : คุณภาพการให้บริการของซูเปอร์มาร์เก็ตประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด

1. การให้บริการของพนักงาน มี 4 ตัวชี้วัด
 - 1.1 พนักงานมีบุคลิกดี สุภาพเรียบร้อยประณีตมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน
 - 1.2 พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ
 - 1.3 พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาดและสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผอมร่วงใส่อาหาร
 - 1.4 ผู้สัมผัสอาหารใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารพร้อมบริโภคทุกชนิด
2. ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 4 ตัวชี้วัด
 - 2.1 การจำหน่ายสินค้าต่างๆ ต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

- ชัดเจน
- 2.2 มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคาอย่าง
 - 2.3 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน มีฉลากถูกต้องครบถ้วน
 - 2.4 การจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารต้องมีสุขลักษณะที่ดี

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของซูเปอร์มาร์เก็ตประกอบด้วย 1 เกณฑ์
6 ตัวชี้วัด

1. การจัดการองค์กร มี 6 ตัวชี้วัด
 - 1.1 หน่วยงานมีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี
 - 1.2 หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 มีแผนการฝึกอบรมพนักงานในด้านการบริการภาษาต่างประเทศและวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เป็นต้น
 - 1.4 มีการนำผลการประเมินของลูกค้ามาพัฒนาพนักงาน
 - 1.5 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง
 - 1.6 มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของซูเปอร์มาร์เก็ต ประกอบด้วย
1 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด

1. การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 2 ตัวชี้วัด
 - 1.1 มีแผนป้องกันภัยเตือนภัยและระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อม
อยู่เสมอ
 - 1.2 มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัย
และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของซูเปอร์มาร์เก็ต
ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด

1. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด
 - 1.1 มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ในบริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต
2. การบริการสังคม มี 1 ตัวชี้วัด
 - 2.1 สนับสนุน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

หมวดที่ 3 ศูนย์รวมร้านค้าปลีก

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณศูนย์รวมร้านค้าปลีก ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด

1. ลักษณะทั่วไปของศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 8 ตัวชี้วัด
 - 1.1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีก
 - 1.2 มีผังอาคารโดยแสดงเส้นทางหนีไฟและตั้งอยู่ในที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
 - 1.3 พื้นที่ของศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีความสะอาดและมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกลักษณะ
 - 1.4 พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกถูกแบ่งเป็นสัดส่วน มีการจัดหมวดหมู่ร้านค้าอย่างเป็นระเบียบ
 - 1.5 พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีร้านค้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักตั้งอยู่ในส่วนดังกล่าวด้วย
 - 1.6 ศูนย์รวมร้านค้าปลีกจะต้องประกอบด้วยร้านค้าปลีกย่อยครบถ้วนและหลากหลาย เพื่อบริการนักท่องเที่ยว
 - 1.7 ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีอย่างน้อยสองภาษา คือภาษาอังกฤษและภาษาไทย
 - 1.8 มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 2 : คุณภาพของการบริการของศูนย์รวมร้านค้าปลีก ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด

1. การให้บริการของพนักงาน มี 4 ตัวชี้วัด
 - 1.1 พนักงานมีบุคลิกดี สุภาพเรียบร้อยประณีตมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน
 - 1.2 พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ
 - 1.3 พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาดและสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร
 - 1.4 ผู้สัมผัสอาหารใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารพร้อมบริโภครักษาทุกชนิด
2. ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 4 ตัวชี้วัด
 - 2.1 การจำหน่ายสินค้าต่างๆ ต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

- ชัดเจน
- 2.2 มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคาอย่าง
 - 2.3 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน
 - 2.4 การจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารต้องมีสุขลักษณะที่ดี

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของซูเปอร์มาร์เก็ตประกอบด้วย 1 เกณฑ์
6 ตัวชี้วัด

1. การจัดการองค์กร มี 6 ตัวชี้วัด
 - 1.1 หน่วยงานมีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี
 - 1.2 หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 มีแผนการฝึกอบรมพนักงานในด้านการบริการภาษาต่างประเทศและวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เป็นต้น
 - 1.4 มีการนำผลการประเมินของลูกค้ามาพัฒนาพนักงาน
 - 1.5 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง
 - 1.6 มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า

องค์ประกอบที่ 4 : การจัดการด้านความปลอดภัยของซูเปอร์มาร์เก็ต ประกอบด้วย
1 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด

1. การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 2 ตัวชี้วัด
 - 1.1 มีแผนป้องกันภัยเตือนภัยและระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อม
อยู่เสมอ
 - 1.2 มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัย
และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของซูเปอร์มาร์เก็ต
ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด

1. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด
 - 1.1 มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ในบริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต
2. การบริการสังคม มี 1 ตัวชี้วัด
 - 2.1 สนับสนุน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

หมวดที่ 4 ศูนย์อาหาร

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณศูนย์อาหาร ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

1. ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด

- 1.1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร
- 1.2 มีผังอาคารโดยแสดงเส้นทางหนีไฟและตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 1.3 เคาท์เตอร์จำหน่ายคูปองอาหารอยู่ในที่สามารถสังเกตง่ายและมีจำนวนที่เพียงพอ
- 1.4 มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา ลิฟท์ ทางหนีไฟ เป็นต้น
- 1.5 ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีอย่างน้อยสองภาษาคือภาษาอังกฤษและภาษาไทย
- 1.6 ศูนย์อาหารต้องมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่อึดอัด ไม่มีไอน้ำ คว้น และกลิ่นอาหารอบอวล
- 1.7 เพอร์ซิเจอร์อยู่ในสภาพดี มีความเหมาะสม และรองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ

องค์ประกอบที่ 2 : คุณภาพการให้บริการของศูนย์อาหาร ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

1. การให้บริการของพนักงาน มี 4 ตัวชี้วัด

- 1.1 พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ เป็นต้น
- 1.2 พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาดและสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายหรือป้องกันผมร่วงใส่อาหาร
- 1.3 เก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเศษอาหารภายใน 3 นาที หลังจากรับประทานอาหารเสร็จ

2. ลักษณะคุณภาพของสินค้า มี 3 ตัวชี้วัด

- 2.1 มีรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่มีรายละเอียดและราคาแสดงอย่างชัดเจน

2.2 มีรายการอาหารที่หลากหลายสามารถตอบสนองตามความต้องการของ
นักท่องเที่ยว

2.3 วัตถุดิบที่นำมาปรุง ประกอบอาหารต้อง สด ใหม่ มีคุณภาพดี

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของศูนย์อาหารประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด

1. การจัดการองค์กร มี 6 ตัวชี้วัด

1.1 หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน

1.2 มีการนำผลการประเมินของลูกค้ามาพัฒนาพนักงาน

1.3 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างถูกต้อง

1.4 การฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการ

1.5 การจัดจำทะเบียนประวัติร้านค้าผู้ให้บริการศูนย์อาหารอย่างเป็นปัจจุบัน

1.6 มีการปฏิบัติเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า

องค์ประกอบที่ 4 : การจัดการด้านความปลอดภัยของศูนย์อาหาร ประกอบด้วย 1
เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด

1. การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 2 ตัวชี้วัด

1.1 มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและ
ฝึกงานอยู่เสมอ

1.2 มีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และก๊าซที่สะสมไว้อย่างเหมาะสม
ปลอดภัย และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 5 : ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของศูนย์อาหาร
ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด

1. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด

1.1 มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ในบริเวณศูนย์อาหาร

2. การบริการสังคม มี 1 ตัวชี้วัด

2.1 สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

หมวดที่ 5 ห้างสรรพสินค้า

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

1. ลักษณะทั่วไปมี 7 ตัวชี้วัด

1.1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ของห้างสรรพสินค้า

1.2 มีผังอาคาร แสดงเส้นทางหนีไฟและตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

1.3 บันไดเลื่อนและลิฟท์มีความปลอดภัย

1.4 พื้นที่ของห้างสรรพสินค้าบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งพำนักของโรค เป็นระเบียบและมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ

1.5 พื้นที่การขายถูกแบ่งเป็นสัดส่วน สินค้าสดและสินค้าที่ใช้บริโภคต้องถูกจัดสัดส่วนอย่างชัดเจน

1.6 มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม

1.7 มีเคาน์เตอร์เพื่อให้คำปรึกษาและประชาสัมพันธ์

องค์ประกอบที่ 2 : คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด

1. การให้บริการของพนักงานมี 2 ตัวชี้วัด

1.1 พนักงานมีบุคลิกดีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อยประณีตมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน

1.2 พนักงานมีทักษะและสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2. ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 4 ตัวชี้วัด

2.1 การจำหน่ายสินค้าต่างๆ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2.2 มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงราคาอย่างชัดเจน

2.3 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน

2.4 มีสินค้าที่หลากหลายสามารถตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. การให้บริการสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยวมี 2 ตัวชี้วัด

3.1 มีจุดให้บริการจ่ายคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว (ภ.พ.10)

3.2 มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ 3 : การจัดการของห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด

1. การจัดการองค์กร มี 5 ตัวชี้วัด

1.1 หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน

1.2 มีการนำผลการประเมินของลูกค้ามาพัฒนาพนักงาน

1.3 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง

1.4 มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการ

1.5 มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า

องค์ประกอบที่ 4 : การจัดการด้านความปลอดภัยของห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด

1. การให้บริการด้านความปลอดภัยมี 4 ตัวชี้วัด

1.1 มีป้ายแสดงทางเข้าออกฉุกเฉินทั้งเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

1.2 มีแผนป้องกันภัยเดือนและระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ

1.3 มีเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว ขนาดเหมาะสม มีการระบายอากาศและแสงสว่างอย่างเพียงพอสามารถนำไปสู่พื้นที่ปลอดภัยได้โดยสวัสดิภาพ และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ

1.4 มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด

1. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด

1.1 มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ในบริเวณห้างสรรพสินค้า

2. การบริการสังคมมี 1 ตัวชี้วัด

1.1 สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

2.5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงในการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว

2.5.1 กระบวนการตัดสินใจในการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว

[15] ได้จำแนกทฤษฎีหรือโมเดลออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ โดยใช้เกณฑ์ทางด้านระดับของการค้นหาข้อมูลหรือระดับของพฤติกรรมการแก้ปัญหาของผู้บริโภค ดังต่อไปนี้

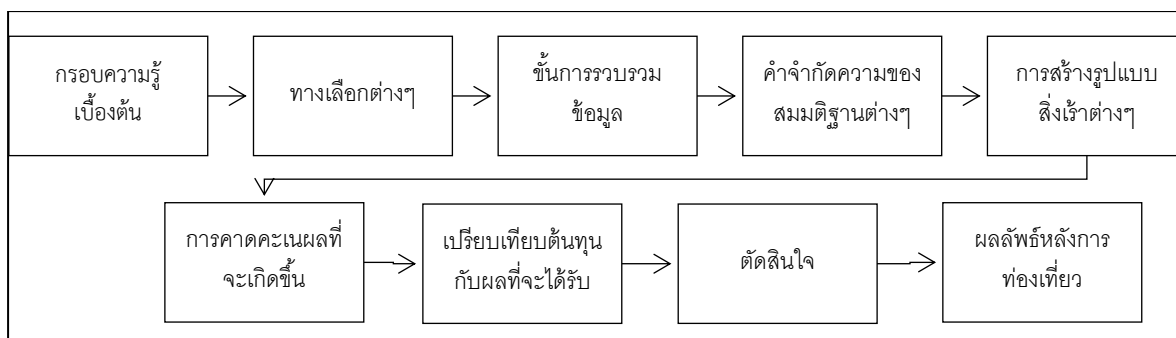
1. กลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจแก้ปัญหาที่ใช้เวลาสั้น (Limited Problem-Solving หรือ PLS) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการตัดสินใจซื้อสินค้าทั่วไปในชีวิตประจำวันซึ่งผู้ซื้อไม่ต้องใช้เวลามากในการค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ เช่น การตัดสินใจไปท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวระยะใกล้ๆ หรือการซื้อสบู่ยาสีฟัน

2. กลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจแก้ปัญหาที่ต้องใช้เวลานาน (Extended Problem-Solving หรือ EPS) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการตัดสินใจที่ต้องใช้เวลานาน เพราะเป็นการตัดสินใจที่มีความเสี่ยงเข้ามาเกี่ยวข้อง มีการค้นหาข้อมูลอย่างละเอียดและต้องมีการประเมิน มีการเปรียบเทียบทางเลือกต่างๆ ก่อนการตัดสินใจซื้อหรือท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว ทฤษฎีพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวจัดอยู่ในกลุ่มนี้

ผลการศึกษาของ Wahab, Crampon และ Rothfield จัดว่าเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้ริเริ่มระยะแรกๆ ที่พยายามอธิบายถึงพฤติกรรมการซื้อการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว นักวิชาการคนนี้พยายามชี้ให้เห็นว่าการซื้อการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวเป็นการซื้ออย่างมีจุดมุ่งหมายและเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเด่นชัดเฉพาะตัวแตกต่างจากการซื้อสินค้าอื่นเพราะมีคุณลักษณะ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ไม่มีผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรมหรือวัตถุที่จับต้องได้ภายหลังการลงทุน
2. มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับรายได้ที่ผู้ซื้อได้รับอยู่
3. การซื้อไม่ได้เกิดขึ้นโดยฉับพลันหรือไม่ได้ไตร่ตรองไว้ก่อน
4. ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมาจากการออมและการวางแผนการเงินเอาไว้ล่วงหน้า

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องยอมรับว่าการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวจะทำให้เงินที่ออมพร่องไปและต้องไม่คาดหวังผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินจากการซื้อความพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้ การตัดสินใจการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีการดำเนินไปเป็นขั้นๆ และเพื่อจูงใจให้ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อและเกิดการซื้อซ้ำในอนาคต ผู้ขายจะต้องเกาะติดกับผู้ซื้อตลอดทุกขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ และจะต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อบรรลุเป้าหมาย



รูปที่ 2 โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภคของ Wahab, Crampon และ Rothfield

ที่มา : พฤติกรรมนักท่องเทื้อว [16]

2.5.2 ปัจจัยกำหนดการท่องเทื้อว

ปัจจัยกำหนดการท่องเทื้อว (Determinants) เป็นไปได้ทั้งที่เกิดจากตัวนักท่องเทื้อวเองและเกิดจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม ดังนี้ [17]

2.5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. รายได้

เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับพฤติกรรมนักท่องเทื้อว รายได้เป็นตัวกำหนดการท่องเทื้อวและเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดรูปแบบการท่องเทื้อว กล่าวคือ คนในวัยหนุ่มสาวที่มีเวลารว่างมากจะมีรายได้น้อย ส่วนคนในวัยทำงานหรือวัยกลางคนที่มีรายได้เพิ่มขึ้นกลับไม่ค่อยมีเวลาในการพักผ่อน และคนในวัยชราจะกลับมามีเวลารว่างอีกครั้ง มีรายได้ลดลง สุขภาพและความสมบูรณ์ของร่างกายก็เสื่อมถอยลงทำให้เป็นอุปสรรคในการท่องเทื้อวได้

2. ทศนคติและการรับรู้

เป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลมากเช่นกันและมีความแตกต่างอย่างมากในแต่ละบุคคล ความปลอดภัยของแหล่งท่องเทื้อว ความชอบ ความกลัว ความเชื่อ และสิ่งที่ได้รับรู้เป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อการเดินทางท่องเทื้อวที่ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมท่องเทื้อวต้องพยายามปรับเปลี่ยนเป็นทศนคติในเชิงบวก

3. ประสบการณ์สิ่งที่ได้รับมา

ประสบการณ์สามารถเปลี่ยนทั้งความรู้ ทศนคติ สถานการณ์ และการรับรู้ได้ ประสบการณ์การท่องเทื้อวแบบผจญภัย (Soft Adventure) อาจทำให้เกิดพฤติกรรมการท่องเทื้อวที่ผจญภัยมากขึ้น (Hard Adventure) ในครั้งต่อไป อย่างไรก็ตามแต่ละบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละตัวไม่เท่ากัน บางปัจจัยสำคัญกว่าปัจจัยตัวอื่นตามทศนคติความนึกคิดประสบการณ์ของบุคคลนั้น และในบุคคลเดียวกันการให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวย่อมเปลี่ยนไปตามกาลเวลา วัย สถานการณ์ และประสบการณ์ที่เปลี่ยนไปเช่นกัน

2.5.2.2 ปัจจัยภายนอก

1. การเมืองและกฎหมาย

ความไม่สงบหรือความไม่มั่นคงทางการเมือง และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และกฎระเบียบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระเบียบเกี่ยวกับคนเข้าเมือง การขออนุญาตเข้าประเทศ การก่อการร้าย นโยบายภาษี ล้วนเป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลต่อการกำหนดการเดินทางท่องเที่ยว อิทธิพลของปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการท่องเที่ยวมาก เช่น ความไม่สงบทางการเมือง การก่อการร้ายการจลาจลต่างๆ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเลี่ยงการเดินทางเข้ายังประเทศนั้นๆ เป็นต้น

2. เศรษฐกิจ

การเดินทางท่องเที่ยวในช่วงที่มีมากในช่วงที่เศรษฐกิจเฟื่องฟู การท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้ง่ายเนื่องจากประชาชนมีรายได้ มีความสุข ซึ่งทำให้การตัดสินใจท่องเที่ยวถูกนำมาใช้เป็นวิธีการหนึ่งในการสร้างความสุข และประเทศที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจจะสร้างรายได้โดยรวมให้กับคนในประเทศทำให้มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อการท่องเที่ยวของคนในประเทศ

3. สังคมและวัฒนธรรม

ในระบบสังคมไม่ว่าจะเป็นชนชั้นทางสังคมหรือแบบแผนชีวิต ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวได้ทั้งสิ้น ในสังคมเมืองที่มีความวุ่นวาย ความเครียด จะทำให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตเนื่องจากช่วยผ่อนคลายความเครียด หลีกหนีความวุ่นวาย

4. กิจกรรมทางการตลาด

กลยุทธ์และกิจกรรมทางการตลาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่งผลต่อความต้องการท่องเที่ยว ทั้งในส่วนของ การสื่อสารข้อมูล การติดต่อซื้อขาบ การจองบริการต่างๆ โดยเฉพาะการบริการอำนวยความสะดวกของตัวแทนจำหน่าย หรือธุรกิจจัดนำเที่ยวถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความต้องการท่องเที่ยว จากการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดนในปัจจุบันทำให้การรับรู้ข้อมูลทางการท่องเที่ยวสะดวกรวดเร็ว โดยนำหนักที่ให้กับแหล่งข้อมูลจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2.5.3 กิจกรรมการท่องเที่ยว

2.5.3.1 กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบอิสระ

การท่องเที่ยวแบบอิสระนั้น เป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดของบริษัทนำเที่ยว นักท่องเที่ยวจะกำหนดรายการนำเที่ยวด้วยตนเองและอาจรวมไปถึงการท่องเที่ยวเองด้วย ซึ่งเรียกว่าทัวร์อิสระ การท่องเที่ยวแบบนี้จะเกิดจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ชอบทำตามความต้องการของตนเอง จะมีการวางแผนในการใช้เวลา เลือกสถานที่ท่องเที่ยวและมีอิสระในการทำกิจกรรมต่างๆ ในระหว่างท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบนี้อาจมีทั้งที่ไม่มีผู้นำเที่ยวและแบบที่มีผู้นำเที่ยวดูแลให้คำปรึกษา แต่ไม่ได้นำเที่ยวตามรายการ

2.5.3.2 กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบตามกำหนดหรือมีผู้นำเที่ยว

กิจกรรมการท่องเที่ยวลักษณะนี้อยู่ในรูปแบบการท่องเที่ยวทั่วไปที่เดินทางท่องเที่ยวตามรายการนำเที่ยวที่กำหนด เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ชอบบริการที่มีแบบแผนและตารางกำหนดที่แน่นอน มีผู้ดูแลอำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มผู้ตามที่ดี

2.5.3.3 กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย

เกิดจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ชอบผจญภัยหรือแสวงหาสิ่งแปลกใหม่ ในบางกลุ่มจะเป็นพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงหรือทำลาย ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะมีความหลากหลายของกิจกรรม ตั้งแต่เสี่ยงมากจนถึงไม่มีความเสี่ยง แต่มีความสนุกและตื่นเต้น การท่องเที่ยวแบบผจญภัยแบ่งเป็น 2 แบบ คือ การผจญภัยอย่างเบา และการผจญภัยอย่างหนัก สำหรับการผจญภัยอย่างเบาจะเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวที่ทำหาย ตื่นเต้น แต่มีผู้เชี่ยวชาญคอยดูแลอย่างใกล้ชิด เช่น การท่องเที่ยวเดินป่า การล่องแพ การปั่นจักรยาน หรือเป็นกิจกรรมที่ใช้สถานที่จำลองเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในการจัดกิจกรรม เช่น การปีนหน้าผาจำลอง ส่วนการผจญภัยอย่างหนักจะเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างความตื่นเต้นและทำลายอย่างมาก ซึ่งนักท่องเที่ยวจะต้องมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง มีทักษะในการเอาตัวรอดได้ดี เนื่องจากมีความเสี่ยงต่ออันตรายสูงมาก จึงต้องมีการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนทำกิจกรรม เช่น การปีนเขา ปีนหน้าผา การกระโดดจากที่สูงหรือบันจี้จัมพ์ เครื่องเล่นรุ่มร้อน เป็นต้น

2.5.3.4 กิจกรรมการท่องเที่ยวตามความสนใจพิเศษหรือความชอบ

เป็นพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกทำกิจกรรมที่ตนชื่นชอบและสนใจรวมถึงความสนใจพิเศษ ทำให้เกิดเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ มากมาย ได้แก่

1. กิจกรรมการท่องเที่ยวชมเมือง ชมภูมิทัศน์
2. กิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
3. กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
4. กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงศึกษา
5. กิจกรรมท่องเที่ยวในรูปแบบพิเศษ

2.6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร

2.6.1 ประวัติกรุงเทพมหานคร

คำขวัญประจำจังหวัด “กรุงเทพฯ ดุจเทพสร้าง เมืองศูนย์กลางการปกครอง วัด วัง งามเรืองรอง เมืองหลวงของประเทศไทย”

กรุงเทพฯ หรือ บางกอก เมืองหลวงของประเทศไทย เริ่มก่อตั้งภายหลังจากที่ พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชทรงครองราชย์ปราบดาภิเษกเป็นปฐมกษัตริย์แห่ง ราชจักรีวงศ์เมื่อวันเสาร์ ที่ 6 เมษายน เดือน 5 แรม 9 ค่ำ ปีชวด พ.ศ. 2325 พระองค์ได้โปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระราชวังทางฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาปากตะวันออก เนื่องจากเป็นชัยภูมิที่ดีกว่ากรุงธนบุรีเพราะ มีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแนวคูเมืองทางด้านตะวันตก และด้านใต้อาณาเขตของกรุงเทพฯ ในชั้นแรก ถือเอาแนวคูเมืองเดิมฝั่งตะวันออกของกรุงธนบุรี คือ แนวคลองหลอด ตั้งแต่ปากคลองตลาดจนออกสู่ แม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณสะพานพระปิ่นเกล้า เป็นบริเวณเกาะรัตนโกสินทร์มีพื้นที่ประมาณ 1.8 ตารางกิโลเมตร บริเวณที่สร้างพระราชวังนั้นเดิมเป็นที่อยู่อาศัยของพระยาราชเศรษฐี และชาวจีน ซึ่งได้โปรดเกล้าฯ ให้ย้ายไปอยู่ที่สำเพ็ง ในการก่อสร้างพระราชวังโปรดเกล้าฯ ให้พระยาธรรมาธิบดี กับพระยาวิจิตรนาวิเป็นแม่กองคุมการก่อสร้างได้ตั้งพิธียกเสาหลักเมือง เมื่อวันอาทิตย์ เดือน 6 ขึ้น 10 ค่ำย่ำรุ่งแล้ว 54 นาที (21 เมษายน 2325) พระราชวังแล้วเสร็จ เมื่อพ.ศ. 2328 จึงได้จัดให้มี พิธีบรมราชาภิเษกตามแบบแผน รวมทั้งงานฉลองพระนครโดยพระราชทานนามพระนครใหม่ว่า “กรุงเทพมหานคร บวรรัตนโกสินทร์ มหินทรายุธยา มหาดิลกภพ นพรัตนราชธานีบุรีรมย์ อุดมราชนิเวศน์มหาสถาน อมรพิมานอวตารสถิต สักกะทัตติยวิษณุกรรมประสิทธิ์” ต่อมาในสมัย พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเปลี่ยนคำว่า “บวรรัตนโกสินทร์” เป็น “อมรรัตนโกสินทร์” และในสมัยจอมพลถนอม กิตติขจร เป็นนายกรัฐมนตรีได้รวมจังหวัดธนบุรีเข้าไว้ด้วยกันกับกรุงเทพฯ แล้วเปลี่ยนชื่อเป็น “กรุงเทพมหานคร” เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2515

กรุงเทพมหานครมีบทบาทและความสำคัญทั้งในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ ความเป็นรูปแบบพิเศษของกรุงเทพมหานคร ดังเห็นจากการมีพระราชบัญญัติเฉพาะองค์การนั้นคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 นอกจากนี้รูปแบบการบริหาร กรุงเทพมหานครยังเป็นระบบชั้นเดียว หมายถึง กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรเดียวที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด ในขณะที่พื้นที่จังหวัดอื่น ๆ มีระบบการปกครองท้องถิ่นเป็นสองชั้น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดในระดับบน ส่วนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับล่าง

กรุงเทพมหานคร ได้รับการสถาปนาเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2325 และมีการเปลี่ยนแปลงจากชุมชนขนาดเล็กริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยามาเป็นมหานครที่ครอบคลุมพื้นที่ 1,568.74 ตารางกิโลเมตรมีประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,710,883 คน (พ.ศ. 2551) และมีลักษณะเป็นเมืองเอกนครหรือ เมืองโตเดี่ยว (Primate City) ซึ่งหมายถึง เมืองที่เป็นศูนย์กลาง การพัฒนาจนทำให้มีการเติบโตเหนือเมืองอื่น ๆ คาดการณ์ว่ารวมประชากรแฝงของกรุงเทพมหานคร มีประชากรราว 10 ล้านคน การขยายตัวอย่างรวดเร็วและความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะ เมืองหลวงส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครอยู่ตลอดเวลาจากเดิมการ

บริหารกรุงเทพมหานครอยู่ในความรับผิดชอบของกรมเวียงต่อมาได้เปลี่ยนเป็นกระทรวงเมืองและกระทรวงนครบาล ตามลำดับ ต่อมามีการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพในสมัยรัชกาลที่ 5 ในช่วงหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองและเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ทำให้มีการจัดตั้งเทศบาลนครกรุงเทพขึ้น และได้พัฒนาเป็นเทศบาลนครหลวงกรุงเทพธนบุรี และสุดท้ายจัดตั้งเป็นกรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและนครที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศนอกจากนี้ยังเป็นเมืองที่มีชื่อยาวที่สุดในโลกอีกด้วย ตั้งอยู่บนสามเหลี่ยมปากแม่น้ำเจ้าพระยามีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านและแบ่งเมืองออกเป็น 2 ฝั่ง คือ ฝั่งพระนครและฝั่งธนบุรีโดยกรุงเทพมหานครมีพื้นที่ทั้งหมด 1,568.737 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่าห้าล้านคน ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเอกนคร (primate city) และศูนย์กลางอื่นของประเทศไทยด้วยมีความสำคัญสูง มีผู้กล่าวว่า กรุงเทพมหานครเป็น “เอกนครที่สุดในโลก” โดยมีประชากรมากกว่านครที่มีประชากรมากเป็นอันดับสองถึงสี่สิบเท่า กรุงเทพมหานครมีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่ง เช่น พระบรมมหาราชวัง พระที่นั่งวิมานเมฆและวัดต่าง ๆ ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 10 ล้านคนในแต่ละปี นับเป็นเมืองที่มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศมากที่สุดในโลกซึ่งได้ชนะกรุงลอนดอนอดีตแชมป์ปี 2012 ได้สำเร็จ

กรุงเทพมหานครเป็นเขตปกครองพิเศษของประเทศไทย มิได้มีสถานะเป็นจังหวัด คำว่า กรุงเทพมหานคร นั้นยังใช้เรียกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานครอีกด้วย ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงในสมัยอาณาจักรอยุธยา กรุงเทพมหานครยังเป็นเพียงสถานีการค้าขนาดเล็กอยู่ที่ปากแม่น้ำเจ้าพระยา ต่อมา มีขนาดเพิ่มขึ้นและเป็นที่ตั้งของเมืองหลวงสองแห่ง คือ กรุงธนบุรีในปี พ.ศ. 2311 และกรุงรัตนโกสินทร์ ใน พ.ศ. 2325 กรุงเทพมหานครเป็นหัวใจของการทำให้ประเทศสยามทันสมัยและเป็นเวทีกลางของการต่อสู้ทางการเมืองของประเทศตลอดคริสต์ศตวรรษที่ 20 นครเติบโตอย่างรวดเร็วและปัจจุบันมีผลกระทบสำคัญต่อการเมืองเศรษฐกิจ การศึกษา สื่อและสังคมสมัยใหม่ของไทย ในช่วงที่การลงทุนในเอเชียรุ่งเรือง ทำให้บริษัทข้ามชาติจำนวนมากเข้ามาตั้งสำนักงานใหญ่ภูมิภาคในกรุงเทพมหานคร ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นกำลังหลักทางการเงินและธุรกิจในภูมิภาค นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางการขนส่งและสาธารณสุขระหว่างประเทศและกำลังเติบโตเป็นศูนย์กลางศิลปะ แฟชั่นและการบันเทิงในภูมิภาค

2.6.2 สัญลักษณ์ของกรุงเทพมหานคร

2.6.2.1 ตราประจำจังหวัด

ตราของกรุงเทพมหานคร เป็นรูปพระอินทร์ทรงช้างเอราวัณ พระหัตถ์ทรงสายฟ้า ตรานี้กรมศิลปากรออกแบบโดยอาศัยภาพเขียนฝีพระหัตถ์ของสมเด็จพระยานริศรานุวัดติวงศ์เป็นต้นแบบ เริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2516 ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายราชการ พ.ศ. 2482 ฉบับที่ 60 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2516 (สมัยเมื่อยังเป็นจังหวัดพระนครนั้นใช้ตราพระที่นั่งจักรีมหาปราสาทเป็นตราประจำจังหวัด)

ตราพระอินทร์ทรงช้าง เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร อาจเป็นเพราะว่ากรุงเทพฯ เป็นเมืองเทวดาของพระอินทร์ดังปรากฏตามชื่อเมืองซึ่งรัชกาลที่ 1 ได้พระราชทานว่า กรุงเทพมหานครบรรทัดโกสินทร์ และรัชกาลที่ 4 ทรงแก้สร้อยชื่อเมืองเป็น “กรุงเทพมหานคร อมรรัตนโกสินทร์” ก็คือ โกลี สนธิกับ อินทร์ สาเหตุที่ยกกรุงเทพฯ เป็นเมืองพระอินทร์ สันนิษฐานว่า เพราะคำว่า รัตนโกสินทร์ คือแก้วของพระอินทร์ อันได้แก่ พระพุทธมณีรัตนปฏิมากร (พระแก้วมรกต) ซึ่งมีสีเขียวเหมือนสีกายของพระอินทร์ เมืองของพระแก้วมรกตจึงเป็นเมืองของพระอินทร์

รูปพระอินทร์ ที่เป็นตรากรุงเทพมหานครนั้น ถ้าวิวหรืออวูธที่เป็นสายฟ้า เป็นอาวุธประจำพระองค์ ทั้งนี้เพราะพระอินทร์มีหน้าที่ขับไล่ประหารอสูร หรือฤาษีที่ทำความผิดมั่วแก่โลก กล่าวคือ เมื่อฤาษีบำเพ็ญตบะจนโลกมีตมั่ว ฝนไม่ตกตามฤดูกาล พระอินทร์จะทรงใช้สายฟ้า หรือใช้นางอัปสรไปช่วยวนทำลายตบะฤาษี ฝนก็จะตก ท้องฟ้าแจ่มใส เกิดแสงสว่างและความชุ่มชื้นดังเดิม ดังนั้น รูปพระอินทร์ทรงช้างเอราวัณบนก้อนเมฆ จึงมีความหมายในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ปวงประชา

2.6.2.2 ต้นไม้ประจำกรุงเทพมหานคร

ไทรย้อยใบแหลม หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ไทร (ชื่อวิทยาศาสตร์: *Ficus benjamina*; อังกฤษ: Weeping fig, Ficus tree) เป็นพันธุ์ไม้ยืนต้นขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ลำต้นมีความสูงประมาณ 10-20 เมตร ลำต้นตรงแตกกิ่งก้านเป็นพุ่มทึบ บางชนิดก็เป็นพุ่มโปร่ง มีรากอากาศห้อยลงมาตามกิ่งก้านและลำต้น ผิวเปลือกเรียบสีเทาปนเทา ใบเป็นใบเดี่ยวแตกออกจากกิ่ง และส่วนยอดของลำต้น ใบออกเป็นคู่สลับกัน ลักษณะใบ ขนาดใบ และสีสันแตกต่างกันตามชนิดย่อย

คนไทยโบราณเชื่อว่า บ้านใดปลูกต้นไทรไว้ประจำบ้านจะทำให้เกิดความร่มเย็น จนมีคำโบราณกล่าวว่า "ร่มโพธิ์ร่มไทร" ช่วยทำให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุขนอกจากนี้ยังช่วยคุ้มครองป้องกันภัยอันตรายทั้งปวงเพราะบางคนเชื่อว่าต้นไทรเป็นต้นไม้ที่ศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งมีเทพารักษ์อาศัยอยู่คอยคุ้มครองพิทักษ์ปวงชนให้มีความอยู่เย็นเป็นสุข เพื่อเป็นสิริมงคลแก่บ้านและผู้อาศัยควรปลูกต้นไทรไว้ทางทิศตะวันตกผู้ปลูกควรปลูกในวันอังคาร เพราะเชื่อว่าการปลูกไม้เพื่อเอาประโยชน์ทางใบให้ปลูกในวันอังคาร และเป็นต้นไม้ประจำกรุงเทพมหานคร และมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

2.6.3 ภูมิศาสตร์

2.6.3.1 อาณาเขตติดต่อ

กรุงเทพมหานครมีอาณาเขตทางบกติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนอาณาเขตทางทะเลอ่าวไทยตอนใน ติดต่อกับจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดชลบุรี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทิศเหนือ	มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันออก	มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดฉะเชิงเทรา
ทิศตะวันตก	มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดนครปฐม
ทิศใต้	มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดสมุทรปราการและอ่าวไทย (ส่วนที่เป็นอ่าวไทยที่เป็นพื้นที่เดิมของจังหวัดธนบุรี ปัจจุบันคือเขตบางขุนเทียน ซึ่งมีอาณาเขตทางทะเลติดต่อกับอ่าวไทยกับจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ จุดที่อยู่ใต้ ซึ่งเป็นการแบ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดเขตจังหวัดในอ่าวไทยตอนใน พ.ศ. 2502)

2.6.3.2 ภูมิประเทศ

กรุงเทพมหานครมีพื้นที่ 1,568.7 ตารางกิโลเมตร เป็นจังหวัด (โดยอนุโลม) ที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 68 ของไทย เป็นเมืองที่กว้างที่สุดของโลก เป็นเมืองที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 73 ของโลก และเป็นเมืองหลวงที่มีพื้นที่กว้างเป็นอันดับ 4 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมีแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งทอดตัวยาว 372 กิโลเมตร พาดผ่านพื้นที่ ทำให้กรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงเป็นส่วนหนึ่งของที่ราบลุ่มภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย ซึ่งเป็นพื้นที่อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก พื้นที่ส่วนมากในกรุงเทพมหานครเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่บนพื้นที่บริเวณดินดอนสามเหลี่ยมปากแม่น้ำซึ่งเกิดจากตะกอนน้ำพา มีระดับความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 1.50-2 เมตร โดยมีความลาดเอียงจากทิศเหนือสู่อ่าวไทยทางทิศใต้ และเฉพาะลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่างจะอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลไม่เกิน 1.50 เมตร ทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมบ่อยครั้งในช่วงฤดูมรสุม

2.6.3.4 ภูมิอากาศ

กรุงเทพมหานครตั้งอยู่ในเขตร้อน มีภูมิอากาศร้อนแบบทุ่งหญ้าสะวันนา (Aw) ตามเกณฑ์การแบ่งภูมิอากาศโลกของวลาดีมีร์ เคิปเปิน คือ อุณหภูมิเฉลี่ยในเดือนที่มีอุณหภูมิต่ำสุดสูงกว่า 18 องศาเซลเซียส มีอย่างน้อย 1 เดือนที่ปริมาณน้ำฝนต่ำกว่า 60 มิลลิเมตร และเดือนที่มีฝนตกน้อยที่สุดจะมีปริมาณน้ำฝนน้อยกว่า 100 ลบ.ปริมาตรน้ำฝนเฉลี่ยรายปี หาดด้วย 25

อากาศของกรุงเทพมหานครได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ (กลางเดือนพฤษภาคม - เดือนตุลาคม) และมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ (เดือนพฤศจิกายน - กลางเดือนกุมภาพันธ์) ทำให้มีฝนตกในช่วงบ่ายถึงค่ำอย่างสม่ำเสมอ และยังก่อให้เกิดร่องมรสุมพาดผ่านในเดือนพฤษภาคมกับเดือนกันยายนซึ่งทำให้มีฝนตกหนักกว่าปกติ แต่ในช่วงเดือนมิถุนายน - เดือนกรกฎาคม ร่องมรสุมนี้จะเลื่อนขึ้นไปพาดผ่านทางเหนือทำให้ฝนตกน้อยลง เดือนพฤศจิกายน เมื่อซีกโลกเหนือหันออกจากดวงอาทิตย์ หย่อมความกดอากาศสูงจากจีนจะแผ่ลงมา มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งพัดเอาความแห้งแล้งและหนาวเย็นมาทำให้อากาศเย็นและแห้ง ท้องฟ้าแจ่มใส ไม่มีเมฆและฝนตกน้อย ครึ่งหลังของเดือนกุมภาพันธ์ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือจะอ่อนกำลังลง เป็นการเปลี่ยนเข้าสู่ฤดูร้อน อากาศจะร้อนขึ้นเรื่อย ๆ กระแสลมในช่วงนี้จะพัดมาจากทางใต้หรือตะวันออกเฉียงใต้ เรียกว่าลมตะเภา

2.6.4 การปกครองของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นเขตการปกครองพิเศษตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครเป็นทบวงการเมือง มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้ง และเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน อยู่ในตำแหน่งตามวาระคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การดำเนินงานมีสภากรุงเทพมหานครที่ได้รับเลือกตั้งโดยตรงทำงานร่วมด้วย โดยแบ่งการปกครองออกเป็น 50 เขต ได้แก่

- | | | |
|--------------------|--------------------------|-------------------|
| 1. เขตพระนคร | 18. เขตดุสิต | 35. เขตหนองจอก |
| 2. เขตบางรัก | 19. เขตบางเขน | 36. เขตบางกะปิ |
| 3. เขตปทุมวัน | 20. เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย | |
| 4. เขตพระโขนง | 21. เขตมีนบุรี | 37. เขตลาดกระบัง |
| 5. เขตยานนาวา | 22. เขตสัมพันธวงศ์ | 38. เขตพญาไท |
| 6. เขตธนบุรี | 23. เขตบางกอกใหญ่ | 39. เขตห้วยขวาง |
| 7. เขตคลองสาน | 24. เขตตลิ่งชัน | 40. เขตบางกอกน้อย |
| 8. เขตบางขุนเทียน | 25. เขตภาษีเจริญ | 41. เขตหนองแขม |
| 9. เขตราชบุรีบูรณะ | 26. เขตบางพลัด | 42. เขตดินแดง |
| 10. เขตบึงกุ่ม | 27. เขตสาทร | 43. เขตบางซื่อ |
| 11. เขตจตุจักร | 28. เขตบางคอแหลม | 44. เขตประเวศ |
| 12. เขตคลองเตย | 29. เขตสวนหลวง | 45. เขตจอมทอง |
| 13. เขตดอนเมือง | 30. เขตราชเทวี | 46. เขตลาดพร้าว |
| 14. เขตวัฒนา | 31. เขตบางแค | 47. เขตหลักสี่ |

- | | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| 15. เขตสายไหม | 32. เขตคันนายาว | 48. เขตสะพานสูง |
| 16. เขตวังทองหลาง | 33. เขตคลองสามวา | 49. เขตบางนา |
| 17. เขตทวีวัฒนา | 34. เขตทุ่งครุ | 50. เขตบางบอน |

2.6.5 สถานที่ท่องเที่ยว/ กิจกรรมท่องเที่ยว

กรุงเทพฯ มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมายและหลากหลายประเภท เป็นเมืองแห่งสีสันทั้งในยามค่ำคืนและยามกลางวัน เต็มไปด้วยเรื่องราวทางประวัติศาสตร์และความรู้รอบตัว แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่

2.6.5.1 พระบรมมหาราชวัง

พระบรมมหาราชวัง เป็นที่ประทับของพระมหากษัตริย์สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ตั้งแต่รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช รัชกาลที่ 1 จนกระทั่งถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 สร้างขึ้นพร้อมสถาปนากรุงรัตนโกสินทร์ เมื่อแรกสร้างประกอบด้วย 3 ส่วน คือ พระมหาปราสาท พระราชมณเฑียรสถาน และวัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีเนื้อที่ 132 ไร่ ในอดีตบริเวณที่ประทับของพระมหากษัตริย์มีการสร้างวัดไว้ภายในบริเวณพระบรมมหาราชวังด้วย เช่น ในสมัยกรุงศรีอยุธยามีการสร้างวัดพระศรีสรรเพชญ์ภายในที่ตั้งพระบรมมหาราชวัง จึงมีแบบแผนการก่อสร้างที่คล้ายคลึงกับในอดีตโดยมีวัดพระศรีรัตนศาสดารามอยู่ภายในบริเวณพระบรมมหาราชวัง ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 และรัชกาลที่ 5 เริ่มรับอิทธิพลจากตะวันตกทำให้สถาปัตยกรรมมีลักษณะผสมผสานทางตะวันตกมากขึ้น

ในปัจจุบัน พระบรมมหาราชวังใช้เป็นสถานที่ประกอบพระราชพิธีสำคัญต่าง ๆ ตามพระราชประเพณี เป็นที่รับแขกเมืองและพระราชอาคันตุกะ รวมทั้งเป็นที่ตั้งพระบรมศพและพระศพของพระบรมวงศานุวงศ์ชั้นสูง พื้นที่พระบรมมหาราชวังจะแบ่งออกเป็นส่วนของวัดพระศรีรัตนศาสดารามและเขตพระราชฐาน ซึ่งเป็นพื้นที่สำหรับเป็นที่ประทับและบริหารราชการแผ่นดินของพระมหากษัตริย์เขตพระราชฐานนั้นแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ เขตพระราชฐานชั้นหน้าเขตพระราชฐานชั้นกลาง และเขตพระราชฐานชั้นใน

เขตพระราชฐานชั้นหน้า นับตั้งแต่ประตูวิเศษไชยศรีถึงประตูพิมานไชยศรี รวมทั้งบริเวณรอบนอกกำแพงชั้นในของพระบรมมหาราชวัง ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของหน่วยราชการต่าง ๆ เช่น สำนักพระราชวัง สำนักราชเลขาธิการ ราชบัณฑิตยสถาน

เขตพระราชฐานชั้นกลาง นับตั้งแต่ประตูพิมานไชยศรีถึงประตูสนามราชกิจ ปัจจุบันใช้ประกอบพระราชพิธีสำคัญ ๆ เช่น พระราชพิธีบรมราชาภิเษก พระราชพิธีฉัตรมงคล เขตพระราชฐานชั้นกลางนี้เป็นที่ตั้งของปราสาทพระราชมณเฑียร ซึ่งประกอบด้วย หมู่พระมหามณเฑียร หมู่พระที่นั่งจักรีมหาปราสาท หมู่พระมหาปราสาท และพระที่นั่งบริเวณสวนศิवालีย์

เขตพระราชฐานชั้นใน นับตั้งแต่ประตูสนามราชกิจจนถึงแถวเต็ง (ตึกแถวยาวที่เคยเป็น กำแพงวังสมัยรัชกาลที่ 1) ทางด้านทิศใต้ เป็นเขตสำหรับผู้หญิงล้วน ผู้ชายที่อายุ 13 ปีขึ้นไปห้ามเข้า (ยกเว้นองค์พระมหากษัตริย์) เป็นที่ตั้งของพระตำหนัก ตำหนัก เรือน ของพระมเหสี พระราชเทวี พระชายา พระราชธิดา เจ้าจอมมารดา เจ้าจอม ข้าราชการบริพารและข้าราชการฝ่ายใน ซึ่งปัจจุบันไม่ได้ ใช้เป็นที่อยู่อาศัยของเจ้านายฝ่ายในอีกต่อไป

2.6.5.2 วัดพระศรีรัตนศาสดาราม

สร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 1 เป็นวัดในพระบรมมหาราชวัง หรือเรียกกันทั่วไปว่า "วัดพระแก้ว" เนื่องจากเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปมหาสมณรัตน์ปฏิมากร หรือพระแก้วมรกต ซึ่งเป็นพระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองของชาวไทย แกะสลักจากหยกสีมรกต สกulptศิลปะช่างล้านนา วัดพระแก้วเป็นวัดที่ไม่มีพระสงฆ์จำพรรษาอยู่ และเป็นสถานที่สำหรับทรงบำเพ็ญพระราชกุศลของ พระมหากษัตริย์ สิ่งที่สำคัญในวัดนอกจากพระอุโบสถซึ่งประดิษฐานพระแก้วมรกตแล้ว ยังมีศาลาราย หอพระราชกรมานุสร หอพระราชพงศานุสร หอพระคันธารราษฎร์ มณฑปยอดปราสาท หอระฆัง หอพระมณฑปธรรม หอพระนาก วิหารยอด ปราสาทพระเทพบิดร บุษบกประดิษฐานพระบรมราช สัตยลักษณ์และรูปช้างโลหะ เจดีย์ทองและพระปราสาทต่างๆ รวมถึงยักษ์ทวารบาลซึ่งเป็นรูปยักษ์ใน วรรณคดีเรื่องรามเกียรติ์ วัดพระแก้วเป็นวัดที่มีความสำคัญต่อบ้านเมืองและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็น ที่นิยมของนักท่องเที่ยว

2.6.5.3 วัดสุทัศนเทพวราราม

วัดสุทัศนเทพวรารามราชวรมหาวิหาร เป็นพระอารามหลวงชั้นเอก ชนิด ราชวรมหาวิหาร ตั้งอยู่ริมถนนตีทองและถนนบำรุงเมืองหน้าวัดหันออกทางถนนอนุสาวรีย์ พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกทรงดำรัสให้สร้างขึ้น (ประมาณ พ.ศ. 2350-2351) เดิม พระราชทานนามว่า “วัดมหาสุทธาวาส” โปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระวิหารขึ้นก่อนเพื่อประดิษฐานพระ ศรีศากยมุนี (พระโต) ซึ่งอัญเชิญมาจากพระวิหารหลวงวัดมหาธาตุ จังหวัดสุโขทัย เป็นพระพุทธรูปที่ สร้างขึ้นในสมัยราชวงศ์พระร่วง ครั้นเวลาผ่านไปพระวิหารหลวงของวัดก็หักพังลงทำให้พระพุทธรูป องค์นี้ต้องตากแดดกรำฝน จนกระทั่งมาในสมัยของพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ไปพบเข้าก็ทรงมีพระดำรัสให้อัญเชิญเข้ามายังพระวิหารของวัดสุทัศน์ ฯ ในพระนคร แต่เมื่ออัญเชิญ เข้ามาแล้วพระวิหารในวัดนี้ยังสร้างไม่เสร็จ แต่สิ้นรัชกาลก่อนที่จะประดิษฐานเป็นสังฆาราม จึงเรียก กันว่า วัดพระโต วัดพระใหญ่ หรือวัดเสาชิงช้างบ้าง

ต่อมาถึงในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย ก็ทรงโปรดให้สร้างต่อไปและแสดง ฝีมือหัตถ์ไว้เป็นอนุสรณ์โดยทรงสร้างบานประตูกลางจำหลักด้วยฝีมือพระหัตถ์ร่วมกับกรมหมื่นจิตร

ภักดี ของตัวพระวิหารแห่งนี้ด้วย (ปัจจุบันบานประตูนี้ เก็บรักษาไว้ในพิพิธภัณฑ์) แต่ก็สิ้นรัชกาลเสียก่อนที่การก่อสร้างจะแล้วเสร็จ

ในสมัยรัชกาลของพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 ทรงโปรดให้ทำการบูรณะสร้างพระวิหารจนสำเร็จแล้วทรงโปรดให้สร้างพระอุโบสถและศาลาการเปรียญ กับโปรดให้สร้างสัตตมหาสถานและสร้างกุฏิสำนักสงฆ์ประดิษฐานสังฆาราม พระราชทานนามว่า วัดสุทัศนเทพวรารามราชวรมหาวิหาร พร้อมกับนิมนต์พระสงฆ์ไปจำวัดตั้งแต่รัชกาลที่ 3 ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 และ 5 โปรดให้มีการซ่อมแซมพระวิหารพระศรีศากยมุนีและซ่อมพระอุโบสถเพิ่มเติม

ภายในวัดสุทัศนเทพวรารามเป็นที่ประดิษฐานพระบรมราชานุสาวรีย์ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร และได้ัญเชิญพระบรมราชสรีรางคารของพระองค์มาบรรจุที่ผ้าทิพย์ด้านหน้าพุทธบัลลังก์พระศรีศากยมุนีเมื่อ พ.ศ. 2493 และมีพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลคล้ายวันสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทรในวันที่ 9 มิถุนายนของทุกปี

สถาปัตยกรรมที่สำคัญ

พระอุโบสถ มีความงามตามแบบสถาปัตยกรรมไทยโบราณสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น กล่าวคือ ตัวพระอุโบสถก่ออิฐถือปูน กว้าง 22.60 เมตร ยาว 72.25 หน้ามุขกระสันกว้าง 14.00 เมตร ยาว 10.40 เมตร สร้างอยู่บนฐานไพทีชั้นที่ 2 มีเฉลียงรอบทั้ง 4 ด้าน มีเสาพระอุโบสถมีทั้งหมด 62 ต้น เสาแต่ละต้นมีลักษณะ 4 เหลี่ยมเท่ากัน ปิดทองล่องชาดลายดอกไม้ ชุ่มประตุน้ำต่างทรงบัวเจมียอดแหลมคล้ายทรงมงกุฎ ปิดทองประดับกระจกฐานพระอุโบสถ ประกอบด้วยกระดานฐานสิงห์คั่นปิดลูกแก้ว ไม่มีลวดลายระหว่างโคนเสาเฉลียงด้านนอกมีผนังก่ออิฐ คั่นเป็นห้อง ๆ สูง 1.22 เมตร ด้านในเจาะคูหาเล็ก ๆ สำหรับใส่ตะเกียงบูชา เพื่อบูชาพระที่ปในงานนักขัตฤกษ์สมัยโบราณห้องละ 5 คูหาหลังคาอุโบสถมีลักษณะเป็นทรงไทยโบราณ 4 ชั้น 3 ลด มีมุขกระสันหน้าหลังมุงกระเบื้องเคลือบสามสี ประกอบด้วยช่อฟ้ากระจุกมุกหน้า 4 ตัว รวม 8 ตัว หางหงส์ 64 ตัว ไม่มีคันทวย หน้าบันด้านทิศตะวันออกมีภาพพระอาทิตย์เทพเจ้าให้แสงสว่าง มีผิวกายแดง หน้าบันด้านทิศตะวันตกมีภาพพระจันทร์มีผิวกายขาว พื้นลายหน้าบันทั้งสองข้างมีลายกรอบคั่นกลางเหมือนลายพระอาทิตย์พระจันทร์และลายใบเทศทางใต้ประดับด้วยกระจกสีน้ำเงิน สีแดง สีขาว สีเหลือง สีเขียวสลับกัน ชุ่มเสมา ชั้นล่างเป็นฐานหน้ากระดานมีดอกบัวคว่ำ ถัดขึ้นไปเป็นท้องไม้ใส่ลูกฟักหินดุนที่สลักลายดอกกลาง ถัดขึ้นไปเป็นบัวหงายและหน้ากระดานเป็นบัวท้องปลิง ชั้นกลางชุ่มเป็นที่ประดิษฐานใบเสมาหินอ่อนสีขาวเทา ชั้นปลายเป็นลายดอกไม้ทรงโค้ง ประดุกกระจังหน้านาง ด้านบนเป็นบัวหงายกลีบซ้อน ข้างบนมียอดปล้อง ๆ เรียวเล็กตามลำดับจุดปล้องโหนด 5 ปล้อง ปล้องที่ 6 เป็นปลีบัวหงายคั่นด้วยลูกแก้วระหว่างปลีบัวหงาย ปลายยอดสุดเป็นหยาดน้ำค้าง

พระวิหาร มีความงามตามแบบสถาปัตยกรรมไทยสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น โดยถ่ายทอดมาจากพระวิหารมณฑลพิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กล่าวคือ พระวิหารมีขนาดกว้าง 23.84 เมตร ขนาดยาว 26.35 เมตร สร้างบนฐานไพทีชั้นที่ 2 ซึ่งก่ออิฐถือปูนมั่นคง ฐานไพทีประกอบด้วยกระดานฐานสิงห์บัวลูกแก้ว สูง 62 เซนติเมตร มีพนักสูง 85 เซนติเมตร ก่ออิฐกระเบื้องปรุตาโปร่งเคลือบสีเขียวพื้นฐานไพทีปูกระเบื้องดินเผาสีแดง 8 เหลี่ยม หลังคาพระวิหารเป็นทรงไทยโบราณ 2 ชั้นลด 1 มีเฉลียงซ้ายขวามุงกระเบื้องเคลือบสี ประดับด้วยช่อฟ้า ใบระกา หางหงส์ ด้านหน้าและด้านหลังพระวิหารมีประตูเข้าสู่พระวิหารด้านละ 3 ประตู เป็นประตูสลักไม้ สร้างในรัชกาลที่ 2 กล่าวกันว่าบานประตูพระวิหารของวัดสุทัศน์เป็นฝีมือพระหัตถ์รัชกาลที่ 2 นับเป็นสถาปัตยกรรมชิ้นเอกชิ้นหนึ่งในสมัยรัชกาลที่ 2

พระวิหารคด หรือพระระเบียง สร้างในสมัยรัชกาลที่ 3 ล้อมพระวิหารพระศรี ศากยมุนีทั้งสี่ด้าน มีหลังคาเป็นทรงไทยโบราณกระเบื้องเคลือบพื้นสีเหลือง ขอบสีเขียวใบไม้ และมีช่อฟ้า หางหงส์ หน้าบันพระวิหารคดสลักภาพพระนารายณ์ทรงสุบรรณ มีโคมกรอบลายคั่นพื้นลายทั้งหมด ประกอบด้วยลายใบเทศหางโตกนกเปลวและหางโตก้านขด สลักบนไม้แรเงาลวดลาย ปิดทองประดับกระจกทั้งหมด ใต้ลายหน้าบันลงมาประกอบด้วยกระจิงฐานพระซึ่งประกอบด้วยกระจิงใบเทศหน้ากระดาน บัวหงาย ลูกแก้ว และกระจิงรวน ฯลฯ ความวิจิตรสวยงามของลวดลายหน้าบันนี้ยากที่จะหาหน้าบันวิหารคดใดมาเทียบได้ พระวิหารคดด้านในมีเสารายรับหลังคาเฉลียงลดเป็นห้อง ๆ เสาดูทุกต้นเป็นสีเหลือง มีบัวทองปลิง ท้องสะพานเหนือปลายเสาทาสีแดง ปิดทองฉลุลายดอกแก้วแกมกนกเกลียว เพดานทาสีแดงมีลายกรอบแว่นประดับดาวทองล้อมเดือนทุกห้อง ช่อทาสีเขียวปิดทองประดับลายกรวยเชิง

ตำหนักสมเด็จพระสังฆราช เดิมใช้เป็นที่ประทับของสมเด็จพระสังฆราช (แพ ตีสสเทวมหาเถร) ซึ่งเป็นพระสังฆราชองค์ที่ 12 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ เป็นตึกหลังใหญ่ชั้นเดียว

ศาลาวิหารทิศ เป็นศาลาทรงไทย 4 หลัง อยู่บนพื้นไพทีรอบมุมพระวิหารทั้ง 4 ทิศ เป็นศาลาโถง ด้านสกัดและด้านหลังก่ออิฐถือปูนด้วยกระเบื้องปรุตาโปร่ง เครื่องบนทำด้วยไม้ทั้งหมด ใบระกา หางหงส์ เชิงชายทั้งหมดเป็นไม้สัก หน้าบันแกะสลักด้วยลายดอกไม้ ประดับด้วยกระจิงฐานพระปิดทองประดับกระจก

ศาลาลอย มี 4 แห่ง สร้างชิดแนวกำแพงด้านหน้าพระวิหารแถบเหนือที่เรียกกันว่า ศาลาลอย เพราะมีพื้นสูงตั้งอยู่เหนือกำแพงมองดูเด่นเป็นสง่า มีหลังคาเป็นทรงไทยมุงกระเบื้องเคลือบสี ไม่มีช่อฟ้า หางหงส์ หน้าบันปั้นด้วยปูนลายดอกไม้ เสาดูทั้งหมดสีเหลืองมีบัวทองเปลวทาสีขาว โดยรอบเฉลียงไม่มีฝาปิดโล่งทั้ง 4 ด้าน

หอรบขัง สร้างอยู่ในเขตสังฆาวาส ก่อด้วยอิฐถือปูนลักษณะเป็นแปดเหลี่ยมตั้งแต่ฐาน แต่พื้นดินขึ้นไปเป็นหน้ากระดานบัวคว่ำท่อนที่ 2 เป็นหน้ากระดานบัวหงาย ผนังคูหาแต่ละมุมก่ออิฐตัน

สร้างเป็นซุ้มคูหา ด้านนอก ชั้นที่ 3 เจาะช่องเป็นคูหา 8 ช่องเพื่อให้แลเห็นระฆังที่แขวนหลังคา ก่ออิฐถือปูนทำเป็นทรงบัวตูมอ่อน

2.6.5.4 หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร

หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร (Bangkok Art and Culture Centre) หรือ หอศิลปกรุงเทพฯ เป็นหอศิลปะร่วมสมัย ตั้งอยู่ที่สี่แยกปทุมวัน กรุงเทพมหานคร หอศิลป์แห่งนี้ได้เริ่มขึ้นเมื่อ ดร.พิจิตต์ รัตตกุล ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในขณะนั้น ได้มีมติร่วมกับคณะกรรมการโครงการ เฉลิมพระเกียรติฯ ศิลปะแห่งรัชกาลที่ 9 เมื่อปี พ.ศ. 2538 ให้กรุงเทพมหานครจัดสร้างหอศิลปะร่วมสมัยแห่งกรุงเทพมหานคร ณ สี่แยกปทุมวัน หอศิลป์แห่งนี้ก่อสร้างแล้วเสร็จอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2551 แต่ได้ทำการเปิดอาคารตั้งแต่วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2548 อาคารได้รับการออกแบบให้เป็นทรงกระบอก สูง 9 ชั้น มีพื้นที่ทั้งหมด 25,000 ตารางเมตร โดยแบ่งเป็นห้องแสดงผลงาน โรงภาพยนตร์ ห้องสมุด ห้องเก็บรักษาผลงาน ห้องประชุม ร้านค้า และร้านอาหาร ในชั้นที่ 6 เป็นต้นไป มีทางเดินลาดเอียงเลาะขึ้นไปตามชั้นต่างๆ ในรูปทรงกระบอกของอาคาร และมีการนำแสงธรรมชาติในการจัดแสดงงาน คล้ายคลึงกับพิพิธภัณฑ์โซโลมอน อาร์ กุกเกนไฮม์ ซึ่งเป็นงานชนะเลิศประกวดแบบ ของบริษัทสถาปนิกโรเบิร์ต จี บุย แอนด์ แอสโซซิเอตส์ จำกัด

2.6.5.5 ตลาดนัดสวนจตุจักร

ตลาดนัดจตุจักร หรือ ตลาดนัดสวนจตุจักร (อังกฤษ: Jatujak Market) หรือที่เรียกกันอย่างย่อ ๆ ว่า JJ Market เป็นตลาดนัดที่ใหญ่ที่สุดในโลก ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนแผงค้าทั้งหมดมากกว่า 8,000 แผงค้า แบ่งเป็น 27 โครงการ มีสินค้า 8 ประเภท ได้แก่ ผักและผลไม้ เสื้อผ้า สัตว์เลี้ยง ต้นไม้ อาหารปรุง อาหารสำเร็จรูป อาหารสด และเบ็ดเตล็ด ตลาดแห่งนี้มีความเป็นมายาวนานกว่า 60 ปี เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2491 ในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรีรัฐบาลมีนโยบายให้จัดตั้งตลาดนัดขึ้นในทุกจังหวัด สำหรับกรุงเทพนั้นได้เลือกสนามหลวงเป็นสถานที่จัดตลาดนัด แต่เพียงไม่ถึงปีทางราชการก็ย้ายตลาดนัด ไปอยู่ในพระราชอุทยานสราญรมย์แล้วจึงย้ายออกไปตั้งอยู่บริเวณสนามไชย และย้ายตลาดนัดกลับไปอยู่ที่สนามหลวง ในปี พ.ศ. 2501

ต่อมาในปี พ.ศ. 2521 ได้มีนโยบายใช้สนามหลวงเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ และจัดงานกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี การรถไฟแห่งประเทศไทยจึงได้มอบที่ดินย่านพหลโยธินตอนต่อจากสวนจตุจักรด้านทิศใต้ให้แก่ กรุงเทพมหานครเพื่อใช้ในกิจการสาธารณะประโยชน์ และกรุงเทพมหานครได้ปรับพื้นที่เพื่อให้ผู้ค้าหาบเร่แผงลอยและขณะเดียวกันก็พยายามย้ายผู้ค้าจากสนามหลวงมาด้วย จนกระทั่งดำเนินการสำเร็จ เมื่อปี พ.ศ. 2525 โดยใช้ชื่อว่าตลาดนัดย่านพหลโยธิน ต่อมาเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น

“ตลาดนัดจตุจักร” ให้สอดคล้องกับสวนสาธารณะจตุจักรในบริเวณใกล้เคียง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 จนถึงปัจจุบัน

2.6.5.6 ถนนข้าวสาร

เดิมทีบริเวณนี้เป็นย่านการค้าขายข้าวสารที่เจริญรุ่งเรืองมากในสมัย ร.6 แต่ในปัจจุบันกลายเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมมาเยือนมากที่สุดแห่งหนึ่ง เพราะบริเวณถนนข้าวสาร (Khao San Road) จะมีที่พักประเภทเกสต์เฮาส์จำนวนมาก จึงสะดวกเรื่องที่พัก ในส่วนของทำเลก็ถือว่าดีมาก อยู่ใจกลางเมือง ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญหลายแห่ง เช่น วัดพระแก้ว วัดบวรฯ วัดสระเกศ วัดราชนัดดา อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ใกล้แหล่งช้อปปิ้งอย่างบางลำพู ท่าพระจันทร์ ถนนพระอาทิตย์ และใกล้กับสวนสันติชัยปราการอีกด้วย

เสน่ห์ของถนนข้าวสารที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจก็คือ ในยามค่ำคืน ถนนข้าวสารจะเป็นศูนย์รวมของร้านอาหารนานาชาติ ทั้งที่เป็นร้านประจำและร้านที่ขายริมถนน (Bangkok Street Food) ชาวต่างชาติได้ลองลิ้มชิมรสอาหารไทยต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก อีกทั้งยังมีร้านสำหรับนั่งฟังเพลง รวมถึงร้านขายสินค้านานาชาติ ร้านรับบริการต่าง ๆ ถนนข้าวสาร (Khao San Road Bangkok) จึงนับเป็นแหล่งสังสรรค์ที่ได้รับความนิยมมากแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติในกรุงเทพฯ

2.6.5.7 เซ็นทรัลเวิลด์

พื้นที่ของศูนย์การค้าเป็นที่ตั้งเดิมของพระราชวังปทุมวัน และวังเพ็ชรบูรณ์ ซึ่งเป็นวังที่ประทับของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าจุฑาธุชธราดิลก กรมขุนเพ็ชรบูรณ์อินทราไชย ต่อมาเมื่อเจ้าของวังสิ้นพระชนม์ นักธุรกิจญี่ปุ่นได้ขอซื้อที่ดินบริเวณวังเพื่อก่อสร้างห้างไทยไทม์มาร์เก็ต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการศูนย์การค้าราชประสงค์ จากนั้น บริษัท วังเพ็ชรบูรณ์ จำกัด ของนายอุเทน เตชะไพบูลย์ ได้ขอเช่าที่ดินผืนนี้จากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เพื่อก่อสร้างห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ในชื่อ เวิลด์เทรดเซ็นเตอร์

เวิลด์เทรดเซ็นเตอร์เริ่มก่อสร้างเมื่อ พ.ศ. 2525 แต่ประสบความล่าช้าอยู่หลายครั้งจนสามารถเปิดดำเนินการได้เมื่อ พ.ศ. 2532 ประกอบด้วยตัวอาคารและห้างสรรพสินค้าเซน ก่อนที่ห้างสรรพสินค้าไอเซตันจะเข้ามาเปิดดำเนินการใน พ.ศ. 2535 และเริ่มดำเนินการก่อสร้างส่วนต่อขยายเพิ่มเติมเพื่อให้โครงการแล้วเสร็จตามสัญญาที่ทำไว้ร่วมกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ แต่ในปลายปี พ.ศ. 2545 บริษัทวังเพ็ชรบูรณ์ประสบปัญหาทางการเงินและไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างโรงแรมและอาคารสำนักงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จึงได้บอกเลิกสัญญาเช่าและเปิดโอกาสให้บริษัทอื่นเข้ามาประมูลเป็นผู้บริหารศูนย์การค้า รวมทั้ง

พัฒนาพื้นที่และต่อเติมอาคารให้แล้วเสร็จตามข้อตกลงในคู่สัญญา โดยสำนักทรัพย์สินฯ ได้เปิดประมูลและปรับโครงสร้างจากเดิมด้วยวิธีการเปลี่ยนถ่ายสัญญาไปเป็นบริษัทที่ชนะการประมูล โดยมีผู้เข้าร่วมการประมูลครั้งนี้เป็น 2 ธุรกิจค้าปลีกหลักของไทย คือ กลุ่มเซ็นทรัล และกลุ่มเดอะมอลล์ ซึ่งกลุ่มเซ็นทรัลชนะการประมูลดังกล่าว

ปัจจุบันโครงการนี้บริหารงานโดย บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) หรือ ซีพีเอ็น ซึ่งเป็นบริษัทพัฒนาโครงการภายใต้การดำเนินการของกลุ่มเซ็นทรัล โดยในระยะแรกเป็นการปรับปรุงและต่อเติมอาคารสำนักงานที่บริษัทวังเพชรบูรณ์สร้างไว้ตั้งแต่เป็นเวสต์เทรคเซ็นเตอร์แต่ยังไม่แล้วเสร็จให้เสร็จ สมบูรณ์ จากนั้นจึงเริ่มปรับปรุงศูนย์การค้าโดยเปลี่ยนชื่อจากเดิมเป็น เซ็นทรัลเวสต์พลาซ่า และสร้างทางเดินเชื่อม "เซ็นทรัลเวสต์สกายวอล์ก" ซึ่งเป็นทางเชื่อมลอยฟ้าจากสถานีสยาม ซึ่งเป็นจุดตัดของรถไฟฟ้าบีทีเอสสายหลักทั้ง 2 สาย คือสายสุขุมวิทและสายสีลม ร่วมกับกรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับลูกค้าที่คาดว่าจะมาใช้บริการเพิ่มขึ้นในอนาคต และได้ร่วมทุนกับกลุ่มผู้ประกอบการย่านการค้าบริเวณแยกราชประสงค์เพื่อสร้างทางเดินเชื่อม "ราชประสงค์สกายวอล์ก" จากสถานีชิดลมของสายสุขุมวิทมาจนถึงโครงสร้างเดิมที่ได้ก่อสร้างไว้บริเวณด้านหน้าศูนย์การค้าเกษรพลาซ่า

ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 บริษัทได้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบทั้งหมด ต่อเติมโครงสร้างที่เหลือจากชั้นบนให้เป็นพื้นที่สำหรับการพัฒนาเป็นลานกิจกรรม ก่อสร้างอาคารเซนทรัล รวมทั้งภัตตาคารและส่วนโรงแรมซึ่งต่อเติมไปจากช่วงอิมเซตัน และได้เปลี่ยนชื่อศูนย์การค้าเป็น เซ็นทรัลเวสต์ โดยสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดศูนย์การค้าอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550

ปัจจุบันเซ็นทรัลเวสต์ ประกอบด้วยศูนย์การค้า โรงแรม และอาคารสำนักงาน โดยในส่วนของศูนย์การค้า นั้น เป็นศูนย์การค้าครบวงจรที่มีพื้นที่รวมใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีพื้นที่ขายมากเป็นอันดับสามของโลก นอกจากนี้ยังมีพื้นที่ชั้น 1 มากเป็นอันดับสี่ของโลก

2.7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ไม่มีผู้ใดศึกษาสภาพปัญหาความปลอดภัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง แต่มีงานวิจัยที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ได้ดังนี้

[18] ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ซึ่งเป็น

การศึกษาเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพอใจในด้านการไม่ทราบทิศทาง การเอาเปรียบ โกงราคาและบริการ ด้านอุบัติเหตุ ด้านภัยธรรมชาติ ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาชญากรรม และด้านสาธารณสุข ตามลำดับ และพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในบางด้าน และความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยรวมของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความปลอดภัยในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวยังมีไม่มากพอ ควรได้รับการปรับปรุงด้านสาธารณสุข ในเรื่องของจุดให้บริการทำความสะอาดและป้องกันการติดเชื้อจากโรคระบาด การควบคุมดูแลถังขยะให้มีปริมาณเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยว ควรเพิ่มบุคลากรที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้นกว่าเดิมและกระจายให้ทั่วทุกจุด แต่มีความประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังคงความสวยงามเป็นธรรมชาติมาก และมีวัฒนธรรมที่น่าสนใจมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

[19] ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเล ณ หาดแม่รำพึง อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ทศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเกาะเสม็ด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเลแตกต่างกันในบางเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเลแตกต่างกันในบางด้าน

[20] ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์และทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อภาพลักษณ์ความปลอดภัยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อภาพลักษณ์ความปลอดภัยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้

15,001-30,000 บาท ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อภาพลักษณ์ความปลอดภัย พบว่า ทศนคติโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทศนคติในเชิงบวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบขนส่งมวลชนในพญาสะตอกและปลอดภัย พญาเป็นเมืองที่มีระบบการจัดการดี และความปลอดภัยเป็นเหตุผลแรกที่นักท่องเที่ยวเลือกมาพญา เมื่อพิจารณา ทศนคติพบว่าทศนคติเชิงลบที่ได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นค่อนข้างมากในพญา การฉกชิงวิ่งราว การถูกรบกวนให้ซื้อสินค้าและบริการ โดยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21 ปี ขึ้นไป มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา รายได้ 10,000-15,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ถ้าอายุและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีผลให้ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ถ้าเพศ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อภาพลักษณ์ความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

[21] ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีจำนวน 400 คน โดยเลือก นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ เดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม จากข้อมูล ที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาราย ประเด็น พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น คือ ด้านการให้บริการ (Service) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (Facilities) และด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจ ท่อเที่ยวในถนนข้าว สาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ภูมิลำเนา จำนวนคืนที่พัก พบว่า มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

[22] ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาถึงทศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มี

ต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่ 2.ศึกษาภูมิหลัง และปัจจัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีความสัมพันธ์ต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ 3.ศึกษาข้อเสนอแนะตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 ชุด ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความประทับใจและมีความรู้สึกที่ดีมากต่อจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมีอัธยาศัยดีและความเป็นมิตรของคนเชียงใหม่ ประทับใจต่อรสชาติอาหารท้องถิ่น ทัศนียภาพ ความสะอาดสบายและมีความรู้สึกปลอดภัยต่อที่พักระบบขนส่งมวลชนและการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีความประสงค์กลับมาท่องเที่ยวซ้ำ สำหรับปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัญหาการลักทรัพย์ การฉ้อโกง การเอาัดเอาเปรียบเกี่ยวกับราคาและคุณภาพของสินค้าหรือบริการ การก่อความเดือดร้อนรำคาญ ปัญหายาเสพติด และปัญหาเกี่ยวกับแก๊งมาเฟียต่างๆ นักท่องเที่ยวมีทัศนคติในแง่บวก คือ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ว่าปัญหาดังกล่าวมีค่อนข้างน้อยและไม่ได้เป็นปัญหาร้ายแรง ซึ่งทัศนคติต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสภาพปัญหาความปลอดภัยในการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวยัง กรุงเทพมหานคร ในปี 2560 จำนวน 2,396,732 คน [2]

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร โดยเลือกตัวแทนนักท่องเที่ยวจากเขตการปกครอง 4 แห่ง ได้แก่ เขตพระนคร เขตราชเทวี เขตจตุจักร และเขตปทุมวัน ระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึง เดือนธันวาคม 2561 โดยใช้สูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane [21] ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย N = จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

นักท่องเที่ยวจำนวน 2,396,732 คน ต้องการความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และคำนวณความคลาดเคลื่อน ± 5 สามารถแทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{2,396,732}{1+2,396,732(0.05)^2}$$

$$= 400 \text{ คน}$$

จากการคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร ที่ได้มาโดยการใช้เทคนิคการสุ่มอย่างง่ายจับฉลาก 4 เขต จาก 50 เขตการปกครอง ได้แก่ เขตพระนคร เขตราชเทวี เขตจตุจักร และเขตปทุมวัน แบ่งเป็นเขตละ 100 ชุด จนครบกำหนด จำนวน 400 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลในการออกแบบสอบถามสำหรับดำเนินการวิจัย เรื่อง สภาพปัญหาความปลอดภัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สัญชาติ

ตอนที่ 2 ระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ด้านการเอาตัวรอดเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข

โดยคำถามตอนที่ 2 เกณฑ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท์ จัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีความกังวลอยู่ในระดับมากที่สุด/ มีผลจริงจัง |
| 4 | หมายถึง | มีความกังวลอยู่ในระดับมาก/ มีผลสูง |
| 3 | หมายถึง | มีความกังวลอยู่ในระดับปานกลาง/ มีผลปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความกังวลอยู่ในระดับน้อย/ มีผลต่ำ |
| 1 | หมายถึง | มีความกังวลอยู่ในระดับน้อยที่สุด/ ไม่มีผล |

ตอนที่ 3 ระดับของความพึงพอใจในการร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยในชีวิต ความปลอดภัยในทรัพย์สิน การเอาตัวรอดเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข

คำถามตอนที่ 3 เกณฑ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท์ จัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
|---|---------|-------------------------------|

- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับต่ำ
- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

การวัดค่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อสภาพปัญหาความปลอดภัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สามารถหาได้จากการนำผลรวมของ คะแนนในแต่ละด้านของข้อมูลทั้งหมด มาหาค่าเฉลี่ย โดยกำหนดการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง ได้ดังนี้

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

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนน เป็น 5 ช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ทัศนคติในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ทัศนคติในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ทัศนคติในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ทัศนคติในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ทัศนคติในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นคำถามปลายเปิดที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้า โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ

3.2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาสร้างชุดแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นหาความเที่ยงตรง โดยสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ

จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

$$\text{โดยใช้สูตร } \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC	หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)
N	หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
R	หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
โดยที่ ค่า +1	หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน
ค่า 0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้
ค่า -1	หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่วนข้อที่มี IOC ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะลงพื้นที่เก็บข้อมูล

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ปรับปรุงก่อนแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

5. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำ Try Out และทดสอบค่าสถิติเพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach alpha coefficient) ในส่วนของแบบสอบถามที่เป็น Rating Scale มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.895

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาความปลอดภัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยโดยมีขั้นตอนดังนี้

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง หลักทฤษฎี ข้อมูลทางวิชาการ หนังสือ งานวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางประกอบการในการศึกษาครั้งนี้

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเป็นผู้กำหนดให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากเขตการปกครอง 4 แห่ง ได้แก่ เขตพระนคร เขตราชเทวี เขตจตุจักร และ เขตปทุมวัน แบ่งเป็นเขตละ 100 ชุด รวม 400 ชุดและนำมาประมวลผลโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistic Package for the Social Science)

3.4. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Encoding) นำแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบข้อมูลที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป
3. ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้
 - 3.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 - 3.1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สัญชาติ
 - 3.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3
 4. ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ Multiple Regression
 5. การนำข้อสรุปไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อความถูกต้องและเป็นแนวทางที่จะทำเป็นการนำเสนอผลงานที่สมบูรณ์



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ รวมทั้งอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Adjusted R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
SE_{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
Y	แทน	พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอย
L_s	แทน	สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิต
B_s	แทน	สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน
E_a	แทน	สภาพความปลอดภัยด้านการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ
Ph	แทน	สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุข
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านี้สำคัญทางสถิติ
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามจุดประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สัญชาติ การเดินทางมาครั้งแรก การวางแผนพักอาศัย เหตุผลหลักที่เดินทาง และการเดินทางกลับมาอีกครั้ง มีดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	198	49.5
หญิง	202	50.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	17	4.3
21 – 30 ปี	150	37.5
31 – 40 ปี	134	33.5
41 – 50 ปี	39	9.8
51 – 60 ปี	43	10.8
มากกว่า 61 ปี	17	4.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ผู้ที่มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และผู้ที่มีอายุมากกว่า 61 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	197	49.3
สมรส	162	40.5
หย่าร้าง	24	6.0
แยกกันอยู่	7	1.8
อื่นๆ	10	2.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาผู้ที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ผู้ที่มีสถานภาพอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	99	24.8
ปริญญาตรี	180	45.0
ปริญญาโท	89	22.3
สูงกว่าปริญญาโท	32	8.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	106	26.5
ข้าราชการ	70	17.5
พนักงานบริษัท	103	25.8
ธุรกิจส่วนตัว	41	10.3
รับจ้าง	47	11.8
เกษียณอายุ	21	5.3
อื่นๆ	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 เกษียณอายุ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,500 USD	88	22.0
1,501 – 3,000 USD	107	26.8
3,001 – 4,500 USD	72	18.0
4,501 – 6,000 USD	55	13.8
6,001 – 7,500 USD	35	8.8
มากกว่า 7,501 USD	43	10.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 3,000 USD จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,500 USD จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 4,500 USD จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,501 – 6,000 USD จำนวน 55 คน

คิดเป็นร้อยละ 13.8 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 7,501 USD จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001 – 7,500 USD จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
เอเชีย	160	40.0
ยุโรป	116	29.0
อเมริกา	60	15.0
ออสเตรเลีย	29	7.3
ตะวันออกกลาง	4	1.0
อื่นๆ	31	7.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีสัญชาติเอเชีย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีสัญชาติยุโรป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีสัญชาติอเมริกา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีสัญชาติอื่นๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 มีสัญชาติออสเตรเลีย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และมีสัญชาติตะวันออกกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านการเดินทางมา

กรุงเทพมหานคร

การเดินทางมากรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	287	71.8
ไม่ใช่ครั้งแรก	113	28.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เดินทางมา กรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรก จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และไม่ใช่ครั้งแรกที่เดินทางมา กรุงเทพมหานคร จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3

**ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านการวางแผนพักอาศัย
ในกรุงเทพมหานคร**

การวางแผนพักอาศัยในกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 คืน	96	24.0
3-5 คืน	186	46.5
มากกว่า 5 คืน	118	29.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่วางแผนพักอาศัยในกรุงเทพมหานครเป็นเวลา 3-5 คืน จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาวางแผนพักอาศัยในกรุงเทพมหานครมากกว่า 5 คืน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และวางแผนพักอาศัยในกรุงเทพมหานครน้อยกว่า 3 คืน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

**ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านเหตุผลหลักที่เดินทาง
มากรุงเทพมหานคร**

เหตุผลหลักที่เดินทางมากรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
พักผ่อนและผ่อนคลาย	159	39.8
เยี่ยมญาติและเพื่อน ๆ	57	14.3
ติดต่อธุรกิจ	73	18.3
วัฒนธรรม	56	14.0
สุขภาพ	11	2.8
เข้าร่วมการประชุม สัมมนาและการศึกษาในรูปแบบอื่น ๆ	13	3.3
อื่นๆ	31	7.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เดินทางมากรุงเทพมหานครมาเพื่อพักผ่อนและผ่อนคลาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาเดินทางมาเพื่อติดต่อธุรกิจ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 เดินทางมาเพื่อเยี่ยมญาติและเพื่อน ๆ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 เดินทางมาด้วยเหตุผลด้านวัฒนธรรม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 เดินทางมาเพื่ออื่นๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 เดินทางมาเพื่อเข้าร่วมการประชุม สัมมนาและการศึกษาในรูปแบบอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และเดินทางมาด้วยเหตุผลด้านสุขภาพ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามในด้านการเดินทางกลับมา กรุงเทพมหานครอีกครั้ง

การเดินทางกลับมากรุงเทพมหานครอีกครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	331	82.8
ไม่กลับมา	55	13.8
อาจจะกลับมา	14	3.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่จะเดินทางกลับมา กรุงเทพมหานครอีกครั้ง จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาไม่เดินทางกลับมาอีก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และอาจจะกลับมาอีกครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางใน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ด้านการเอาใจเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข โดยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้าน

(n=400)

ความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความกังวล
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	2.98	0.76	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	2.83	0.90	ปานกลาง
ด้านการเอาใจเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	3.05	0.91	ปานกลาง
ด้านสาธารณสุข	3.07	0.87	ปานกลาง
ภาพรวม	2.98	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานครในภาพรวม พบว่า มีความกังวลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.87) ด้านการเอาใจใส่เปรียบเทียบในการซื้อสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.91) ด้านความปลอดภัยในชีวิต ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.76) และด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.90)

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ในด้านความปลอดภัยในชีวิต

ด้านความปลอดภัยในชีวิต	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความกังวล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อุบัติเหตุทางถนน / การจราจร	37 (9.3)	161 (40.3)	108 (27.0)	79 (19.8)	15 (3.8)	3.32	1.01	ปานกลาง
2. อุบัติเหตุทางน้ำ	15 (3.8)	104 (26)	148 (37.0)	96 (24.0)	37 (9.3)	2.91	1.01	ปานกลาง
3. การถูกทำร้ายร่างกาย	22 (5.5)	83 (20.8)	149 (37.3)	105 (26.3)	41 (10.3)	2.85	1.04	ปานกลาง
4. การก่อการร้าย	25 (6.3)	75 (18.8)	128 (32.0)	100 (25.0)	72 (18.0)	2.70	1.15	ปานกลาง
5. เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง	24 (6.0)	74 (18.5)	155 (38.8)	95 (23.8)	52 (13.0)	2.81	1.07	ปานกลาง
6. มลพิษทางอากาศ	63 (15.8)	101 (25.3)	142 (35.5)	73 (18.3)	21 (5.3)	3.28	1.10	ปานกลาง
รวม						2.98	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ด้านความปลอดภัยในชีวิตในภาพรวม พบว่า มีความกังวลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ อุบัติเหตุทางถนน / การจราจร ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 1.01) มลพิษทางอากาศ ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 1.10) อุบัติเหตุทางน้ำ ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 1.01) การถูกทำร้ายร่างกาย ($\bar{X} =$

2.85, S.D. = 1.04) เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง (\bar{X} = 2.81, S.D. = 1.07) และการก่อการร้าย (\bar{X} = 2.70, S.D. = 1.15)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ในด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน

ด้านความปลอดภัย ในทรัพย์สิน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความกังวล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ทรัพย์สินถูกขโมย ในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ถูกวิ่งราว ล้วงกระเป๋า ฯลฯ	22 (5.5)	109 (27.3)	156 (39)	85 (21.3)	28 (7.0)	3.03	0.99	ปานกลาง
2. ทรัพย์สินสูญหาย ในที่พัก	25 (6.3)	95 (23.8)	132 (33.0)	89 (22.3)	59 (14.8)	2.85	1.13	ปานกลาง
3. การขายบริการ ทางเพศเพื่อลักทรัพย์	24 (6.0)	74 (18.5)	146 (36.5)	91 (22.8)	65 (16.3)	2.75	1.12	ปานกลาง
4. การหลอกลวงให้ ไปเล่นการพนัน	21 (5.3)	72 (18.0)	130 (32.5)	109 (27.3)	68 (17.0)	2.67	1.11	ปานกลาง
5. ทรัพย์สินถูกขโมย ระหว่างเดินทาง	21 (5.3)	72 (18.0)	176 (44.0)	91 (22.8)	40 (10.0)	2.86	1.00	ปานกลาง
รวม						2.83	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินในภาพรวม พบว่า มีความกังวลในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.83, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ทรัพย์สินถูกขโมยในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ถูกวิ่งราว ล้วงกระเป๋า ฯลฯ (\bar{X} = 3.03, S.D. = 0.99) ทรัพย์สินถูกขโมยระหว่างเดินทาง (\bar{X} = 2.86, S.D. = 1.00) ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก (\bar{X} = 2.85, S.D. = 1.13) การขายบริการทางเพศเพื่อลักทรัพย์ (\bar{X} = 2.75, S.D. = 1.12) และการหลอกลวงให้ไปเล่นการพนัน (\bar{X} = 2.67, S.D. = 1.11)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเอาต์เอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ

ด้านการเอาต์เอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความกังวล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การถูกฉ้อโกงหรือเอาต์เอาเปรียบจากผู้ขาย	36 (9.0)	109 (27.3)	137 (34.3)	101 (25.3)	17 (4.3)	3.12	1.02	ปานกลาง
2. สินค้าและบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่ได้มาตรฐาน	34 (8.5)	96 (24.0)	150 (37.5)	91 (22.8)	29 (7.3)	3.04	1.05	ปานกลาง
3. การสร้างความเดือดร้อนรำคาญ เช่น รบเร้า คะยั่นคะยอ ให้ซื้อสินค้าหรือบริการ	28 (7.0)	106 (26.5)	134 (33.5)	91 (22.8)	41 (10.3)	2.97	1.09	ปานกลาง
4. ซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง (ค่าเดินทาง / ค่าที่พัก ฯลฯ)	42 (10.5)	97 (24.3)	139 (34.8)	92 (23.0)	30 (7.5)	3.07	1.09	ปานกลาง
รวม						3.05	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ด้านการเอาต์เอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการในภาพรวม พบว่า ความกังวลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การถูกฉ้อโกงหรือเอาต์เอาเปรียบจากผู้ขาย ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 1.02) ซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง (ค่าเดินทาง / ค่าที่พัก ฯลฯ) ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 1.09) สินค้าและบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 1.05) และมีการสร้างความเดือดร้อนรำคาญ เช่น รบเร้า คะยั่นคะยอ ให้ซื้อสินค้าหรือบริการ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.09)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ในด้านสาธารณสุข

ด้านสาธารณสุข	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความกังวล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ที่พักถูกสุขอนามัย	31 (7.8)	91 (22.8)	166 (41.5)	94 (23.5)	18 (4.5)	3.06	0.98	ปานกลาง
2. อาหารและ เครื่องดื่มถูกสุขอนามัย	24 (6.0)	118 (29.5)	153 (38.3)	87 (21.8)	18 (4.5)	3.11	0.96	ปานกลาง
3. ความพร้อมในการ ให้บริการด้าน สาธารณสุข	31 (7.8)	105 (26.3)	135 (33.8)	103 (25.8)	26 (6.5)	3.03	1.04	ปานกลาง
รวม						3.07	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่า ความกังวลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ อาหารและเครื่องดื่มถูกสุขอนามัย ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.96) ที่พักถูกสุขอนามัย ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.98) และความพร้อมในการให้บริการด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 1.04)

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเงื่อนไขความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเงื่อนไขความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ด้านการเอารอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข โดยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยรายด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในภาพรวม

ความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการตัดสินใจ
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	2.97	0.81	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	3.01	0.85	ปานกลาง
ด้านการเอารอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	3.06	0.86	ปานกลาง
ด้านสาธารณสุข	3.12	0.93	ปานกลาง
ภาพรวม	3.04	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยที่มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในภาพรวม พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.93) ด้านการเอารอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.86) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.85) และด้านความปลอดภัยในชีวิต ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยในชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ด้านความปลอดภัย ในชีวิต	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ ตัดสินใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การเดินทางโดย รถยนต์/รถโดยสาร ประจำทาง	37 (9.3)	130 (32.5)	134 (33.5)	81 (20.3)	18 (4.5)	3.22	1.02	ปานกลาง
2. การเดินทางโดยเรือ	30 (7.5)	99 (24.8)	141 (35.3)	98 (24.5)	32 (8.0)	2.99	1.06	ปานกลาง
3. กิจกรรมทางน้ำ	21 (5.3)	97 (24.3)	141 (35.3)	97 (24.3)	44 (11.0)	2.89	1.06	ปานกลาง
4. กิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน)	29 (7.3)	96 (24.0)	154 (38.5)	81 (20.3)	40 (10.0)	2.98	1.07	ปานกลาง
5. กิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ)	23 (5.8)	82 (20.5)	146 (36.5)	91 (22.8)	58 (14.5)	2.80	1.10	ปานกลาง
6. การเดินทางคนเดียว	37 (9.3)	81 (20.3)	142 (35.5)	111 (27.8)	29 (7.3)	2.97	1.07	ปานกลาง
รวม						2.97	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยในชีวิตที่มีผลต่อการใช้บริการ
กิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในภาพรวม พบว่าความปลอดภัยในชีวิตที่มีผลต่อการ
ใช้บริการการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถ
เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้การเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง ($\bar{X} =$
3.22, S.D. = 1.02) การเดินทางโดยเรือ ($\bar{X} = 2.99$, S.D. = 1.06) การใช้บริการกิจกรรมผจญภัย
(เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน) ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.07) การเดินทางคนเดียว ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.07)
กิจกรรมทางน้ำ ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.06) และ การใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) ($\bar{X} =$
2.80, S.D. = 1.10)

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยในทรัพย์สินที่มีผลต่อการใช้บริการการ
ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ด้านความปลอดภัย ในทรัพย์สิน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ ตัดสินใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การเดินทางคน เดียว	36 (9.0)	93 (23.3)	146 (36.5)	95 (23.8)	30 (7.5)	3.03	1.06	ปานกลาง
2. การซื้อของริม ถนน	24 (6.0)	93 (23.3)	151 (37.8)	106 (26.5)	26 (6.5)	2.96	1.00	ปานกลาง
3. ความบันเทิงยาม ค่ำคืน	33 (8.3)	108 (27.0)	148 (37.0)	91 (22.8)	20 (5.0)	3.11	1.01	ปานกลาง
4. สถานที่ท่องเที่ยว ยอดนิยม	34 (8.5)	100 (25.0)	131 (32.8)	96 (24)	39 (9.8)	2.99	1.11	ปานกลาง
5. สถานที่พักไม่มี มาตรฐาน	24 (6.0)	102 (25.5)	147 (36.8)	99 (24.8)	28 (7.0)	2.99	1.01	ปานกลาง
รวม						3.01	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยในทรัพย์สินที่มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในภาพรวมระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความบันเทิงยามค่ำคืน ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 1.01) การเดินทางคนเดียว ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 1.06) สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม ($\bar{X} = 2.99$, S.D. = 1.11) สถานที่พักไม่มีมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.99$, S.D. = 1.01) และการซื้อของริมถนน ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 1.00)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการเอาต์เอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ด้านการเอาต์เอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการตัดสินใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การเดินทางคนเดียว	42 (10.5)	100 (25.0)	161 (40.3)	78 (19.5)	19 (4.8)	3.17	1.01	ปานกลาง
2. การซื้อของริมถนน	33 (8.3)	105 (26.3)	147 (36.8)	87 (21.8)	28 (7.0)	3.07	1.04	ปานกลาง
3. ความบันเทิงยามค่ำคืน	31 (7.8)	119 (29.8)	129 (32.3)	101 (25.3)	20 (5.0)	3.10	1.03	ปานกลาง
4. การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว	28 (7.0)	102 (25.5)	160 (40.0)	79 (19.8)	31 (7.8)	3.04	1.02	ปานกลาง
5. สถานที่ไม่มีมาตรฐาน	23 (5.8)	90 (22.5)	160 (40.0)	94 (23.5)	33 (8.3)	2.94	1.01	ปานกลาง
รวม						3.06	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยด้านการเอาต์เอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในภาพรวมพบว่าการเอาต์เอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการมีผลต่อการใช้บริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การเดินทางคนเดียว ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 1.01) ความบันเทิงยามค่ำคืน ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 1.03) การซื้อของริมถนน ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 1.04) การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 1.02) และสถานที่ไม่มีมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 1.01)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับเงื่อนไขความปลอดภัยด้านสาธารณสุขที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ด้านสาธารณสุข	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ ตัดสินใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. สถานที่ไม่มี มาตรฐาน	40 (10.0)	110 (27.5)	138 (34.5)	83 (20.8)	29 (7.3)	3.12	1.08	ปานกลาง
2. มีอาหารและ เครื่องดื่มข้างถนน	46 (11.5)	112 (28)	135 (33.8)	95 (23.8)	12 (3.0)	3.21	1.03	ปานกลาง
3. การใช้บริการ สาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ)	36 (9.0)	99 (24.8)	143 (35.8)	87 (21.8)	35 (8.8)	3.04	1.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความปลอดภัยด้านสาธารณสุขที่มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในภาพรวม พบว่าความปลอดภัยด้านสาธารณสุขมีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ รับประทานอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 1.08) สถานที่ไม่มีมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 1.08) และ การใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 1.08)

4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
ประกอบด้วย

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิต
2. ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน
3. ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ
4. ด้านสาธารณสุข

ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนี้

1. การเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง
2. การเดินทางโดยเรือ
3. กิจกรรมทางน้ำ
4. กิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน)
5. กิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ)
6. การเดินทางคนเดียว
7. การซื้อของริมถนน
8. ความบันเทิงยามค่ำคืน
9. สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม
10. สถานที่พักไม่มีมาตรฐาน
11. การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว
12. การรับประทานอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน
13. การใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ)

โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis) แบบวิธี Enter ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยกำหนดให้

H_0 แทนสมมติฐานหลัก

H_1 แทนสมมติฐานรอง

สมมติฐานการศึกษา สภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง มีผลการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

H_0 : สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวไม่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

H_1 : สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวมีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตารางที่ 22 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยว
ในภาพรวม

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.57	0.10		5.47	0.00*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.28	0.05	0.28	5.60	0.00*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	0.02	0.04	0.02	0.48	0.63
ด้านการเอาต์เอาเปรียบในการ ซื้อสินค้าและบริการ	0.15	0.04	0.17	3.37	0.00*
ด้านสาธารณสุข	0.36	0.04	0.41	8.43	0.00*

R = 0.781, R Square = 0.610, Adjusted R Square = 0.606, SE_{est} = 0.483,
F = 154.291, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: การใช้บริการการท่องเที่ยวในภาพรวม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาต์เอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในภาพรวม โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 61.0 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 60.6 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การใช้บริการการท่องเที่ยวในภาพรวม = 0.57 + 0.28 (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.15 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.36 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในภาพรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการการท่องเที่ยวในภาพรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.28

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการการท่องเที่ยวในภาพรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.15

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการการท่องเที่ยวในภาพรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.36

ตารางที่ 23 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	T	Sig.
ค่าคงที่	0.86	0.18		4.76	0.00*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.26	0.09	0.20	2.97	0.00*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	-0.03	0.08	-0.02	-0.33	0.74
ด้านการเอาตัวรอดในการซื้อสินค้าและบริการ	0.07	0.08	0.06	0.90	0.37
ด้านสาธารณสุข	0.47	0.07	0.40	6.27	0.00*

R = 0.573, R Square = 0.328, Adjusted R Square = 0.321, SE_{est} = 0.837, F = 48.179, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: การเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาตัวรอดในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 32.8 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 32.1 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง = $0.86 + 0.26$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) 0.47 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต และด้านสาธารณสุขมีผลต่อการเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.26

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.47

ตารางที่ 24 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเดินทางโดยเรือ

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.48	0.19		2.59	0.01*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.25	0.09	0.18	2.79	0.01*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	0.03	0.08	0.03	0.38	0.70
ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	0.15	0.08	0.13	1.89	0.06
ด้านสาธารณสุข	0.40	0.08	0.33	5.16	0.00*

R = 0.582, R Square = 0.339, Adjusted R Square = 0.333, SE_{est} = 0.863, F = 50.710, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: การเดินทางโดยเรือ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเดินทางโดยเรือ โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 33.9 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 33.3 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดง

ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การเดินทางโดยเรือ = $0.48 + 0.25$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.40 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต และด้านสาธารณสุขมีผลต่อการเดินทางโดยเรืออย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การเดินทางโดยเรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.25

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การเดินทางโดยเรือการเดินทางโดยเรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.40

ตารางที่ 25 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวมีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมทางน้ำ

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.23	0.18		1.24	0.02*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.29	0.09	0.21	3.30	0.00*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	0.11	0.08	0.09	1.37	0.17
ด้านการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	0.06	0.08	0.06	0.85	0.39
ด้านสาธารณสุข	0.42	0.08	0.35	5.60	0.00*

R = 0.613, R Square = 0.375, Adjusted R Square = 0.369, SE_{est} = 0.842,

F = 59.301, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: กิจกรรมทางน้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการกิจกรรมทางน้ำ โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 37.5 และ Adjusted R

Square เท่ากับร้อยละ 36.9 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การใช้บริการกิจกรรมทางน้ำ = 0.23 + 0.29 (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.42 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต และด้านสาธารณสุขมีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมทางน้ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการกิจกรรมทางน้ำ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.29

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการกิจกรรมทางน้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.42

ตารางที่ 26 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน)

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.96	0.21		4.69	0.00*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.29	0.10	0.21	2.91	0.00*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	-0.05	0.09	-0.04	-0.60	0.55
ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	0.01	0.09	0.01	0.11	0.91
ด้านสาธารณสุข	0.42	0.08	0.34	4.91	0.00*

R = 0.466, R Square = 0.217, Adjusted R Square = 0.209, SE_{est} = 0.948,
F = 27.335, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: กิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามา

สร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน) โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 21.7 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 20.9 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

กิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน) = $0.96 + 0.29$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.42 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน) อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการกิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.29

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการกิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.42

ตารางที่ 27 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ)

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	T	Sig.
ค่าคงที่	0.41	0.20		2.06	0.04*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.24	0.10	0.16	2.44	0.02*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	0.23	0.08	0.19	2.74	0.01*
ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการ ซื้อสินค้าและบริการ	0.08	0.08	0.07	0.95	0.34
ด้านสาธารณสุข	0.25	0.08	0.20	3.06	0.00*

R = 0.539, R Square = 0.290, Adjusted R Square = 0.283, SE_{est} = 0.930,

F = 40.421, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: กิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาตัวรอดในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 29.0 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 28.3 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) = 0.41 + 0.24 (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.23 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.25 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.24

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.23

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 28 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเดินทางคนเดียว

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	T	Sig.
ค่าคงที่	0.66	0.20		3.33	0.00*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.31	0.10	0.22	3.18	0.00*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	0.00	0.08	0.00	-0.01	0.99
ด้านการเอาตัวรอดในการซื้อสินค้าและบริการ	0.15	0.08	0.13	1.79	0.07
ด้านสาธารณสุข	0.31	0.08	0.25	3.75	0.00*

R= 0.520, R Square = 0.270, Adjusted R Square = 0.263, SE_{est} = 0.917,
F = 36.582, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: การเดินทางคนเดียว

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาตัวรอดเอเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเดินทางคนเดียว โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 27.0 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 26.3 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การเดินทางคนเดียว = 0.66 + 0.31 (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.31 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t – test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการเดินทางคนเดียว อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การเดินทางคนเดียวเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.31

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การเดินทางคนเดียวเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.31

จากตารางที่ 29 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาตัวรอดเอเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อของริมถนน โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 37.1 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 36.4 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ตารางที่ 29 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการซื้อของริมถนน

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.53	0.17		3.07	0.00*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.19	0.08	0.15	2.31	0.02*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	0.17	0.07	0.15	2.27	0.02*
ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการ ซื้อสินค้าและบริการ	0.29	0.07	0.26	3.97	0.00*
ด้านสาธารณสุข	0.17	0.07	0.15	2.35	0.02*

R= 0.609, R Square = 0.371, Adjusted R Square = 0.364, SE_{est} = 0.797,
F = 58.184, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: การซื้อของริมถนน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การซื้อของริมถนน = 0.53 + 0.19 (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.17 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.29 (ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ) + 0.17 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการซื้อของริมถนน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิต เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การซื้อของริมถนนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.19

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การซื้อของริมถนนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.17

สภาพความปลอดภัยด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การซื้อของริมถนน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.29

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุข เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การซื้อของริมถนนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.17

ตารางที่ 30 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการร่วมกิจกรรมความบันเทิงยามค่ำคืน

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.68	0.18		3.81	0.00*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.36	0.09	0.27	4.18	0.00*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	-0.05	0.08	-0.05	-0.68	0.50
ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	0.19	0.07	0.17	2.59	0.01*
ด้านสาธารณสุข	0.29	0.07	0.25	3.96	0.00*

R = 0.578, R Square = 0.334, Adjusted R Square = 0.327, SE_{est} = 0.828, F = 49.499, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: ความบันเทิงยามค่ำคืน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความบันเทิงยามค่ำคืน โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 33.4 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 32.7 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ความบันเทิงยามค่ำคืน = 0.68 + 0.36 (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.19 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.29 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข มีผลต่อความบันเทิงยามค่ำคืน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความบันเทิงยามค่ำคืนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.36

สภาพความปลอดภัยด้านการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความบันเทิงยามค่ำคืนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.19

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความบันเทิงยามค่ำคืนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.29

ตารางที่ 31 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวมีผลต่อการไปเยือนสถานที่ท่องเที่ยว ยอดนิยม

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.41	0.20		2.05	0.04*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.31	0.10	0.21	3.22	0.00*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	-0.05	0.08	-0.04	-0.59	0.55
ด้านการเอาเปรียบในการ ซื้อสินค้าและบริการ	0.20	0.08	0.16	2.40	0.02*
ด้านสาธารณสุข	0.39	0.08	0.31	4.77	0.00*

R = 0.569, R Square = 0.324, Adjusted R Square = 0.317, SE_{est} = 0.914,
F = 47.374, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 32.4 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 31.7 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม = 0.41 + 0.31 (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.20 (ด้านการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ) + 0.39 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทาง

ในด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข มีผลต่อสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ไปเยือนสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.31

สภาพความปลอดภัยด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ไปเยือนสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.20

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุข เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ไปเยือนสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.39

ตารางที่ 32 สภาพความปลอดภัยระหว่างท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเข้าพักสถานที่พักที่ไม่มีมาตรฐาน

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.56	0.18		3.17	0.00*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.17	0.08	0.13	1.99	0.05
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	-0.02	0.07	-0.02	-0.25	0.80
ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	0.21	0.07	0.18	2.83	0.00*
ด้านสาธารณสุข	0.44	0.07	0.38	6.10	0.00*

R = 0.607, R Square = 0.368, Adjusted R Square = 0.362, SE_{est} = 0.809, F = 57.589, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: สถานที่พักไม่มีมาตรฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสถานที่พักไม่มีมาตรฐาน โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 36.8 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 36.2 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สถานที่พักไม่มีมาตรฐาน = $0.56 + 0.21$ (ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ) + 0.44 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการเข้าพักสถานที่พักไม่มีมาตรฐาน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้เข้าพักสถานที่พักไม่มีมาตรฐานเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.21

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น 1 จะทำให้เข้าพักสถานที่พักไม่มีมาตรฐานเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.44

ตารางที่ 33 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.46	0.17		2.63	0.01*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.28	0.08	0.21	3.34	0.00*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	0.21	0.07	0.18	2.79	0.01*
ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	0.13	0.07	0.12	1.83	0.07
ด้านสาธารณสุข	0.25	0.07	0.21	3.44	0.00*

R= 0.622, R Square = 0.386, Adjusted R Square = 0.380, SE_{est} = 0.804, F = 62.195, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 38.6 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 38.0 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับ

นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว = $0.46 + 0.28$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.21 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.25 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.28

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.21

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.25

จากตารางที่ 34 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต (Ls) ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการมีอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 34.5 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 33.9 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ตารางที่ 34 สภาพความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการรับประทานอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.74	0.18		4.08	0.00*
ด้านความปลอดภัยในชีวิต	0.34	0.09	0.25	3.92	0.00*
ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	-0.01	0.08	-0.01	-0.13	0.89
ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการ ซื้อสินค้าและบริการ	0.01	0.08	0.01	0.18	0.86
ด้านสาธารณสุข	0.47	0.07	0.40	6.29	0.00*

R = 0.588, R Square = 0.345, Adjusted R Square = 0.339, SE_{est} = 0.835,
F = 52.053, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: การมีอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การมีอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน = 0.74 + 0.34 (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.47 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทางในด้านความปลอดภัยในชีวิต และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการรับประทานอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การรับประทานอาหารและเครื่องดื่มข้างถนนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.34

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การรับประทานอาหารและเครื่องดื่มข้างถนนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.47

ตารางที่ 35 สภาพความสอดคล้องระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ)

ค่าความถดถอย	B	Std.Error	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.38	0.19		2.05	0.04*
ด้านความสอดคล้องในชีวิต	0.22	0.09	0.16	2.47	0.01*
ด้านความสอดคล้องในทรัพย์สิน	-0.04	0.08	-0.03	-0.46	0.65
ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ	0.23	0.08	0.19	2.95	0.00*
ด้านสาธารณสุข	0.45	0.08	0.36	5.86	0.00*

R = 0.611, R Square = 0.374, Adjusted R Square = 0.367, SE_{est} = 0.863, F = 58.869, Sig.F = 0.000

Dependent Variable: การใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ สภาพความสอดคล้องระหว่างเดินทางในด้านความสอดคล้องในชีวิต (Ls) ด้านความสอดคล้องในทรัพย์สิน (Bs) ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ (Ea) และด้านสาธารณสุข (Ph) ได้รับการคัดเลือกเข้ามาสร้างสมการเพื่อการพยากรณ์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) โดยสมการทั้งหมดสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square เท่ากับร้อยละ 37.4 และ Adjusted R Square เท่ากับร้อยละ 36.7 ค่า Sig.F ที่คำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร สามารถนำเอาค่าสัมประสิทธิ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) = 0.38 + 0.22 (ด้านความสอดคล้องในชีวิต) + 0.23 (ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ) + 0.45 (ด้านสาธารณสุข)

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยทำการทดสอบค่า t - test โดยมี Sig.t น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สภาพความสอดคล้องระหว่างเดินทางในด้านความสอดคล้องในชีวิต ด้านการเอาใจเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ

สภาพความปลอดภัยด้านความปลอดภัยในชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.22

สภาพความปลอดภัยด้านการเอาัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.23

สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้การใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.45



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขระหว่างการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครผ่านมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และศึกษาสภาพความปลอดภัยที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผลการศึกษาที่ได้นำมาสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพปัญหาความปลอดภัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.0 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 3,000 USD คิดเป็นร้อยละ 26.8 สัญชาติชาวเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 40.0 เดินทางมากรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 71.8 มีการวางแผนพักอาศัยในกรุงเทพมหานครเป็นเวลา 3-5 คืน คิดเป็นร้อยละ 46.5 เดินทางมากรุงเทพมหานครมาเพื่อพักผ่อนและผ่อนคลาย คิดเป็นร้อยละ 39.8 และจะเดินทางกลับมากรุงเทพมหานครอีกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 82.8

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุข ด้านการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิต และด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ดังนี้

ความกังวลด้านสาธารณสุขในภาพรวม มีความกังวลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ อาหารและเครื่องดื่มถูกสุขอนามัย ที่พักถูกสุขอนามัย และความพร้อมในการให้บริการด้านสาธารณสุข ความกังวลในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ความกังวลด้านการเอาใจเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการในภาพรวม มีความกังวลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ การถูกฉ้อโกงหรือเอาใจเอาเปรียบจากผู้ขาย ซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง (ค่าเดินทาง / ค่าที่พัก ฯลฯ) สินค้าและบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่ได้มาตรฐาน และมีการสร้างความเดือดร้อนรำคาญ เช่น รบเร้า คะยั่นคะยอ ให้ซื้อสินค้าหรือบริการ ความกังวลในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ความกังวลด้านความปลอดภัยในชีวิตในภาพรวม มีความกังวลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ อุบัติเหตุทางถนน / การจราจร มลพิษทางอากาศ อุบัติเหตุทางน้ำ การถูกทำร้ายร่างกาย เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง และการก่อการร้าย มีความกังวลในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ความกังวลด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินในภาพรวม มีความกังวลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ทรัพย์สินถูกขโมยในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ลูกวิ่งราว ล้วงกระเป๋า ฯลฯ ทรัพย์สินถูกขโมยระหว่างเดินทาง ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก การขายบริการทางเพศเพื่อลักทรัพย์ และการหลอกลวงให้ไปเล่นการพนัน มีความกังวลในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเงื่อนไขความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเงื่อนไขความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ ด้านสาธารณสุข ด้านการเอาใจเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านความปลอดภัยในชีวิต ดังนี้

เงื่อนไขด้านสาธารณสุขในภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ มีอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน สถานที่ไม่มีมาตรฐาน และการใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

เงื่อนไขด้านการเอาใจเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการในภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า

มากที่สุดคือ การเดินทางคนเดียว ความบันเทิงยามค่ำคืน การซื้อของริมถนน การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว และสถานที่ที่ไม่มีมาตรฐาน มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

เงื่อนไขด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินในภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ความบันเทิงยามค่ำคืน การเดินทางคนเดียว สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม สถานที่พักที่ไม่มีมาตรฐาน และการซื้อของริมถนน มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

เงื่อนไขด้านความปลอดภัยในชีวิตในภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ การเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง การเดินทางโดยเรือ กิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน) การเดินทางคนเดียว กิจกรรมทางน้ำ และกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

5.1.4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านสาธารณสุข มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในภาพรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การใช้บริการการท่องเที่ยว ในภาพรวม = $0.57 + 0.28$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.15 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.36 (ด้านสาธารณสุข)

การเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง = $0.86 + 0.26$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.47 (ด้านสาธารณสุข)

การเดินทางโดยเรือ = $0.48 + 0.25$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.40 (ด้านสาธารณสุข)

การใช้บริการกิจกรรมทางน้ำ = $0.23 + 0.29$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.42 (ด้านสาธารณสุข)

การใช้บริการกิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน) = $0.96 + 0.29$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.42 (ด้านสาธารณสุข)

การใช้บริการกิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) = $0.41 + 0.24$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.23 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.25 (ด้านสาธารณสุข)

การเดินทางคนเดียว = $0.66 + 0.31$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.31 (ด้านสาธารณสุข)

การซื้อของริมถนน = $0.53 + 0.19$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.17 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.29 (ด้านการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ) + 0.17 (ด้านสาธารณสุข)

การใช้บริการความบันเทิงยามค่ำคืน = $0.68 + 0.36$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.19 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.29 (ด้านสาธารณสุข)

ไปเยือนสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม = $0.41 + 0.31$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.20 (ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ) + 0.39 (ด้านสาธารณสุข)

เข้าพักในสถานที่พักที่ไม่มีมาตรฐาน = $0.56 + 0.21$ (ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ) + 0.44 (ด้านสาธารณสุข)

การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว = $0.46 + 0.28$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.21 (ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน) + 0.25 (ด้านสาธารณสุข)

การรับประทานอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน = $0.74 + 0.34$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.47 (ด้านสาธารณสุข)

ใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) = $0.38 + 0.22$ (ด้านความปลอดภัยในชีวิต) + 0.23 (ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ) + 0.45 (ด้านสาธารณสุข)

5.2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาสภาพปัญหาความปลอดภัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านสาธารณสุข มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในภาพรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนาวัลย์ ตันติเอกรัตน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ผลการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยรวมของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความปลอดภัยในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวยังมีไม่มากพอ ควรได้รับการปรับปรุงด้านสาธารณสุข ในเรื่องของจุดให้บริการทำความสะอาดและป้องกันการติดเชื้อจากโรคระบาด การควบคุมดูแลถังขยะให้มีปริมาณเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยว ควรเพิ่มบุคลากรที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้นกว่าเดิมและกระจายให้ทั่วทุกจุด แต่มีความประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังคงความสวยงามเป็นธรรมชาติมาก และมีวัฒนธรรมที่น่าสนใจมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักมาตรฐานและกำกับความปลอดภัย

นักท่องเที่ยว (2558) ความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อทั้งการตัดสินใจก่อนการเดินทางและความพึงพอใจระหว่างและหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากจุดเริ่มต้นของการตัดสินใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวคือเพื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ที่ไม่เคยได้รับมาก่อน เมื่อวางแผนเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจึงต้องเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าเชิงประสบการณ์ที่ตนจะได้รับ ราคา และความเสี่ยงจากความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนไม่มีความคุ้นเคย คำนึงถึงอันตรายจากการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) อันตรายจากอุบัติเหตุ เป็นความเสี่ยงหรือภัยอันตรายที่สำคัญที่สุด และพบได้บ่อยที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุจากการจราจรหรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยว เกิดจากความไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม ตลอดจนสภาพอากาศอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุง่ายขึ้น 2) อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การลอบปลง การโจรกรรม ตลอดจนการทำร้ายร่างกาย ทำให้การท่องเที่ยวหมดสนุกไปได้ 3) อันตรายจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ต้องหาข้อมูลเรื่องสถานพยาบาลเพื่อในเวลาฉุกเฉิน การมีโรคระบาดในพื้นที่ เพราะในบางกรณีอาจจำเป็นต้องฉีดวัคซีนป้องกันโรค หรือเตรียมการป้องกันอย่างอื่น 4) อันตรายจากสิ่งแวดล้อม/สภาพอากาศ/สัตว์ต่างๆ ควรหาข้อมูลให้ดีกว่าก่อนการเดินทาง และปฏิบัติตามคำแนะนำ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย 5) ภาวะเครียดและสุขภาพจิตไม่ดี อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นการพลาดเที่ยวรถ หลงทาง หาห้องน้ำไม่เจอ ทะเลาะกับเพื่อนร่วมทาง โรงแรมไม่สะอาด แอร์ไม่เย็น ถูกหลอกให้ซื้อของแพง เป็นต้น มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

5.3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง มีอายุ 21 – 30 ปี เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 3,000 USD โดยเป็นชาวเอเชียที่เดินทางมากรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรกเพื่อพักผ่อน และกลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าวคิดว่าจะเดินทางกลับมากรุงเทพมหานครอีกครั้ง ดังนั้น ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวควรทำการตลาดผ่านสื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่อง การทำโปรโมชั่น การมีแคมเปญหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการ และดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่นักท่องเที่ยวเหล่านี้ให้กลับมาเที่ยวซ้ำในเทศกาลต่างๆ ของเมืองไทย

2. นักท่องเที่ยวมีความกังวลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสาธารณสุขมากที่สุด รองลงเป็นด้านการเอาตัวรอดเปรียบเทียบในการซื้อสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิต และด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ดังนั้น ภาครัฐบาลและเอกชนต้องเตรียมความพร้อมในการให้บริการด้านสาธารณสุข ร้านอาหาร เครื่องดื่ม โรงแรมที่พักอาศัย ต้องสะอาดถูกสุขลักษณะและสุขอนามัยที่ดี ตรวจสอบร้านอาหารให้มีสุขอนามัยดีและประกาศเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความสะอาด เช่น โครงการ Clean

Food Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาด เป็นต้น รวมถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระหว่างการท่องเที่ยว มีการจัดตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุในแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะบริเวณที่มีโอกาส เสี่ยงสูงต่อการโจรกรรม บริเวณแหล่งขายสินค้าต่าง ๆ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เช่น ถนนข้าวสาร ตลาดนัดจตุจักร เป็นต้น เพื่อสร้างความความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

3. ความกังวลด้านความปลอดภัยในชีวิต ความกังวลด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ความกังวลด้านการเอาใจเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ และความกังวลด้านสาธารณสุข มีผลต่อพฤติกรรมการเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง การเดินทางโดยเรือ กิจกรรมทางน้ำ กิจกรรมผจญภัย (เช่น ทัวร์ปั่นจักรยาน) กิจกรรมสวนสนุก (เช่น รถไฟเหาะ) การเดินทางคนเดียว การซื้อของริมถนน ความบันเทิงยามค่ำคืน สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม สถานที่พักไม่มีมาตรฐาน การซื้อบริการทัวร์จากตัวแทนการท่องเที่ยว มีอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน การใช้บริการสาธารณสุข (โรงพยาบาลของรัฐ) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยในการเดินทางโดยรถยนต์/รถโดยสารประจำทาง การมีอาหารและเครื่องดื่มข้างถนน ความปลอดภัยในการเดินทางคนเดียว สถานที่ต่าง ๆ ที่ไม่มีมาตรฐาน และความบันเทิงยามค่ำคืน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่แหล่งท่องเที่ยวควรจะมีเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มาเยือน รวมถึงการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์สิ่งดี ๆ จุดเด่นของประเทศแก่นักท่องเที่ยว

5.4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ควรศึกษาในพื้นที่อื่นที่เป็นจังหวัดแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี เป็นต้น และนำผลที่ได้จากการศึกษามาเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์กัน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านสัญชาติของนักท่องเที่ยว มีผลต่อรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศหรือการเดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันหรือไม่

รายการอ้างอิง

1. สำนักงานสถิติแห่งชาติ, จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย. 2561.
2. กรมการท่องเที่ยว, สรุปสถานการณ์พักแรม จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน และรายได้จากผู้เยี่ยมชมเยือน ปี 2561. 2560, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: กรุงเทพมหานคร.
3. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, แผนพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564). 2560, สำนักงานกิจการโรงแรมเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว: กรุงเทพมหานคร.
4. สำนักมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว, แผนยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. 2558, สำนักงานกิจการโรงแรมเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว: กรุงเทพมหานคร.
5. ปาจริย์ ผลประเสริฐ, ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว 2550: p. 32.
6. คลินิกท่องเที่ยว โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน. ภัยอันตรายจากการเดินทางท่องเที่ยว. 2560 [cited 2 5 6 1 1 2 พ ก ช ภ า ค ม] ; Available from: <https://www.thaitravelclinic.com/blog/th/general-travel-health-issue>.
7. Pizam, A.a.M., Y., *Toward a Theory of Tiurism Security*. 2006.
8. บุญเลิศ จิตรตั้งวัฒนา, การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. 2548, กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
9. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. 2551, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
10. สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว, มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี). 2557, กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: สำนักงานกิจการโรงแรมเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในพระบรมราชูปถัมภ์.
11. สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว, มาตรฐานเรือภัตตาคาร, ed. 3. 2556, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
12. สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว, มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว, กรมการท่องเที่ยว, Editor. 2557., กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: สำนักงานกิจการโรงแรมเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในพระบรมราชูปถัมภ์.
13. สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว, มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว. 2553, กรมการ

- ท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
14. สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว, มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า. 2558, กรมการท่องเที่ยว, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 15. James F. Engel, Roger D. Blackwell, and P.W. Miniard, *Consumer Behavior*, ed. 6. 1990, Chicago: Dryden Press.
 16. เลิศพร ภาระสกุล, พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. 2555, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 17. วชิราภรณ์ โลหะชาละ, พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. 2558, กรุงเทพมหานคร: พี.เอ็น.เค แอนด์สกายพริ้นติ้งส์ จำกัด.
 18. ทศนาวัลย์ ตันติเอกรัตน์, ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง, in ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์. 2554, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
 19. ประภัสสร รัตนเจริญ and ศ. หลินประเสริฐ, แนวทางการพัฒนาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเล ณ หาดแม่รำพึง อุทยานเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง, in สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว 2552, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
 20. จุฑามาศ กันทพลธิติมา, ภาพลักษณ์และทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ, in คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม. 2560, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
 21. วันทิกา หิรัญเทศ, ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. 2554.
 22. สุธิดา วงษ์พันธ์, ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่, in ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์. 2554, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

Tourist Questionnaire

Dear Sir or Madam

Good morning/afternoon and welcome to our tourist destination. The purpose of this questionnaire aim to ask your concern about safety conditions effecting your decision to choose in the mentions tourism activities in Bangkok. Please accept our sincere thanks for taking the time to provide us such valued in formation.

Siripha Chitphong
Silpakorn University

PART 1: General Information

Please check (✓) in the box that most reflects you or fill in the blank provide about yourself.

1. Gender Male Female
2. Age ≤20 21-30 31-40 41-50
 51-60 61 ≥
3. Status Single Married Divorced Separated
 Other.....
4. Education Lower than bachelor's degree Bachelor's degree
 Master degree Higher than master's degree
5. Occupation Student/ college student Government employee
 Company employee Business owner
 Freelance Retiree
 Other.....
6. Monthly income Less than 1,500 USD 1,501 – 3,000 USD
 3,001 – 4,500 USD 4,501 – 6,000 USD
 6,001 – 7,500 USD Over than 7,501 USD
7. Country of Residence Asia Europe
 America Australia
 Middle East Africa
8. Nationality Asian, please specify.....

European, please specify.....

American, please specify.....

Australian, please specify.....

Middle East, please specify.....

Other, please specify.....

9. Is this your first visit to Bangkok?

Yes. No. How many times have you visited Bangkok in the past?

10. How many nights are you planning to stay in Bangkok?

11. What are the main reasons for your visit?

Rest and relaxation. Visiting relative and friends.

Business. Culture.

Health. Attending a conference, congress, seminar,
and other forms of educations.

Other, please specify

12. What did you LIKE the most during your visit to Bangkok?

.....

13. What did you DISLIKE the most during your visit to Bangkok?

.....

14. Would you revisit Bangkok? Yes. No.

PART 2: The degree of your concern about safety conditions while visiting Bangkok

Please check (√) in the columns

Safety conditions	Degree of concern				
	Seriously concern 5	Highly concern 4	Moderately concern 3	Low concern 2	Not concern 1
Life safety					
1. Road/traffic accidents					
2. Water accident					
3. Assaulted/attacked					
4. Terrorism					

Safety conditions	Degree of concern				
	Seriously concern 5	Highly concern 4	Moderately concern 3	Low concern 2	Not concern 1
5. Political unstable					
6. Severe air pollution					
Belongings safety					
7. Snatch thief					
8. Robbery in hotel room					
9. Tricked into sex services for burglary					
10. Tricked into gambling					
11. Belonging lost at a destination					
Exploit/taking advantage					
12. Be taken advantage in buying goods and services					
13. The inequality of goods and services					
14. Urged to buy products or services					
15. Paying too expensive services fee (transportation, accommodation etc.)					
Public health					
16. Accommodation sanitary					
17. Food and beverage sanitary					
18. Availability of public health service					

PART 3: The degree of satisfaction towards tourism activities in Bangkok

Tourism activities	Degree of effect				
	Seriously effect 5	Highly effect 4	Moderately effect 3	Low effect 2	No effect 1
1. Travel by car/bus					
2. Travel by boat					
3. Water-based activities					
4. Adventure activities (such as bicycling tour)					
5. Amusement park activities (such as roller coaster)					
6. Solo traveling					
7. Roadside shopping					
8. Night life entertainment					
9. Visiting popular destinations					
10. Buying tours from travel agent					
11. Staying in none standard accommodation					
12. Having street food and beverage					
13. Using public health service (Public Hospital)					

Other comments about safety conditions in Bangkok

.....

.....

.....

.....

(Thank you for your contribution to this research)



ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือ



บัณฑิตวิทยาลัย
ศิลปากร

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ ศธ 6806 (พบ)/122

โทร.034-218790
วันที่ 15 มีนาคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

ด้วย นางสาวศิริภา จิตผ่อง รหัสประจำตัว 57602420 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการ
พัฒนาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวประเทศไทย "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากजू)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

โทร.034-218790

วันที่ 15 มีนาคม 2562

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศษ 6806 (พบ)/123

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา

ด้วย นางสาวศิริภา จิตม่อง รหัสประจำตัว 57602420 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " แนวทางการ
พัฒนาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวประเทศไทย "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจู้)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บัณฑิตวิทยาลัย

ศิลปากร

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.034-218790

ที่ ศธ 6806 (พบ)/124

วันที่ 15 มีนาคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิษรัตน์ รัตนพงษ์พิญโญ

ด้วย นางสาวศิริภา จิตผ่อง รหัสประจำตัว 57602420 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " แนวทางการ
พัฒนาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวประเทศไทย "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร. อธิกมาส มากजूย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ค
การเข้าร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการ



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอมอบเกียรติบัตรนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวศิริภา จิตผ่อง

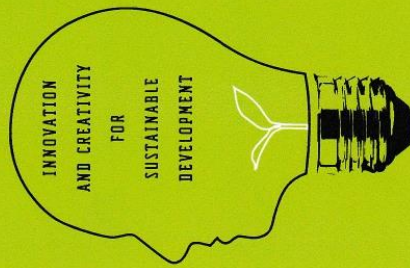
ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ ด้วย โปสเตอร์
ในหัวข้อ

สภาพปัญหาความปลอดภัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

การประชุมวิชาการ เสนอผลงานวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ ๘๘
การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๙
“นวัตกรรมและการสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์ ดร.จรัสดี นันทนิช)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวศิริภา จิตผ่อง
วัน เดือน ปี เกิด	30 มกราคม 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดสุพรรณบุรี
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	6/19 หมู่ 9 ต.ย่านยาว อ.สามชุก จ.สุพรรณบุรี 72130
ผลงานตีพิมพ์	-
รางวัลที่ได้รับ	-

