



# รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

## โครงการย่อยที่ 1

ประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

The Efficiency of Safety Management of Tourism Logistics in Pattaya

โดย

มนต์ชัย สีสถาวรสุข และคณะ

มกราคม 2562

สัญญาเลขที่ RDG 60T0023

# รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

## โครงการย่อยที่ 1

ประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

The Efficiency of Safety Management of Tourism Logistics in Pattaya

คณะผู้วิจัย

มนต์ชัย ลีลาถาวรสุข

กนกพร เพียรประเสริฐ

นวลพรรณ ไม้ทองดี

คณะเศรษฐศาสตร์ ศรีราชา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานเป็นของผู้วิจัย วช.-สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

## บทสรุปผู้บริหาร

### Executive Summary

#### โครงการย่อย 1 ประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

##### คณะผู้วิจัย

มนต์ชัย ลีลาถาวรสุข มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

กนกพร เพียรประเสริฐ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

นवलพรรณ ไม้ทองดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

##### 1. บทนำ

###### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาคการท่องเที่ยวถือเป็นภาคส่วนที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากช่วยสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) พบว่า ในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 168.97 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 6.14 เช่นเดียวกับด้านรายได้จากนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2559 ก็เพิ่มสูงขึ้นมาอยู่ที่ระดับ 2.155 ล้านล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 16.06 โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมืองพัทยาซึ่งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย โดยในปี พ.ศ. 2559 เมืองพัทยามีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 12,701,098 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 37.71 โดยในจำนวนนี้ จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 65.71 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ซึ่งสัดส่วนของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดนี้ ถือว่าสูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับภาคการท่องเที่ยวในภาพรวมของทั้งประเทศ ทำให้ในปี พ.ศ. 2559 เมืองพัทยามีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งสิ้น 161,274.16 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึงร้อยละ 51.28 หรือคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ทั้งหมดสูงถึงร้อยละ 81.39

แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) เป็นหนึ่งแนวคิดสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมภาคการท่องเที่ยวของประเทศ ให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กับประเทศมากยิ่งขึ้น โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมในสามประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) ในด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (2) การไหลของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และ (3) การไหลทางการเงิน (Financial Flow) แต่ประเทศไทยยังประสบปัญหาด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) โดยการขนส่งนักท่องเที่ยวยังคงเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ทั้งที่มีสาเหตุจากความไม่พร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ และความไม่พร้อมทางกายภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ซึ่งปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวนี้ ก็อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากรายงาน The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015 จัดทำโดย World Economic Forum ที่ได้จัดอันดับในภาพรวม

ด้านความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวให้ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 35 จากทั้งหมด 141 ประเทศทั่วโลก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ประเทศไทยถูกจัดให้อยู่ในอันดับที่ 132 จากทั้งหมด 141 ประเทศทั่วโลก ในด้านความปลอดภัย (Safety and Security) โดยที่ประเทศไทยมีอันดับต่ำกว่าทุกประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคอาเซียนที่ถูกจัดอันดับในรายงานครั้งนี้

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าประเทศไทยยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism Logistics) โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวสำคัญอย่างเมืองพัทยา ซึ่งถือเป็นเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทย ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของรายได้จากภาคการท่องเที่ยว ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นทำการศึกษาระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวหลักในเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในเมืองพัทยา รวมถึงวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ทั้งหมด 3 ข้อ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว (2) เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบ โลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้จึงกำหนดขอบเขตครอบคลุม 1 ใน 3 ประเด็นหลักภายใต้แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) กล่าวคือ **ครอบคลุมการศึกษาเฉพาะการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) เท่านั้น** โดยจะศึกษาครอบคลุมใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) **ประเด็นด้านความปลอดภัย (Safety)** ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา (2) **ประเด็นด้านสิ่งที่มีให้บริการ (Availability)** สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ได้แก่ ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ และแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา การเข้าถึง (Accessibility) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer Care) ความสะดวกสบาย (Comfort) และระยะเวลา (Time) สำหรับการใช้บริการของนักท่องเที่ยว และ (3) **ประเด็นด้านแม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว** ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว ถนนคนเดินและจุดทำเงินสำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงรูปแบบ ปัญหา และข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักในเมืองพัทยา รวมถึงความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

## 2. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

### 2.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาผ่านการรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่สำรวจ การประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ทั้งผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยว โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ด้านหลักในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ได้แก่ (1) การเดินทางของนักท่องเที่ยว (Transportation) (2) ที่พัก (Loading) (3) แหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรมการท่องเที่ยว (Attraction) และ (4) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist)

ในส่วนของการเดินทางของนักท่องเที่ยวเข้าสู่เมืองพัทยา (Transportation) พบว่า นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยาได้ด้วยการโดยสารรถยนต์ส่วนบุคคล รถตู้โดยสาร รถโดยสารประจำทาง และรถไฟ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการเดินทางจากกรุงเทพฯ เข้าสู่เมืองพัทยา ขณะเดียวกัน นักท่องเที่ยวก็สามารถเดินทางมายังเมืองพัทยาดังกล่าวด้วยการเดินทางทางอากาศ มาลงที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และยังสามารถเดินทางมาลงที่ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดระยอง ซึ่งอยู่ห่างจากเมืองพัทยา 45 กิโลเมตรโดยประมาณ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังสามารถเดินทางด้วยการโดยสารเครื่องบินเล็กเช่าเหมาลำมาลงที่พัทยาได้โดยตรง เพียงแต่การเดินทางด้วยวิธีดังกล่าวยังมีจำนวนไม่มากนัก และเป็นการเดินทางที่เป็นแบบส่วนตัว ทำให้ข้อมูลในประเด็นดังกล่าวค่อนข้างเป็นความลับ ขณะที่การเดินทางภายในเมืองพัทยานักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้วิธีการเดินทางได้หลากหลายวิธี ประกอบด้วย การเดินทางโดยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล การเดินทางโดยรถสองแถว การเดินทางโดยรถจักรยานยนต์รับจ้าง การเดินทางโดยรถสามล้อเครื่อง (ตุ๊กตัก) และการเดินทางโดยรถแท็กซี่

ในส่วนที่พักรวมในเมืองพัทยา (Loading) พบว่าข้อมูลในปีพ.ศ. 2560 จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมืองพัทยานี้อาจมีจำนวนที่พักและห้องพักรวมทั้งสิ้น 880 แห่ง และ 63,445 ห้อง ตามลำดับ แต่จากการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ทั้งผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน พบประเด็นปัญหาหลักด้านที่พักของการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ได้แก่ “ปัญหาการให้บริการที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย” โดยเมืองพัทยานี้อาจมีที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมากอันอาจนำไปสู่ปัญหาด้านความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในที่พัก/โรงแรมนั้น เนื่องจากหากเป็นโรงแรมที่อยู่ในสมาคมและชมรม จะมีความปลอดภัยในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากมีข้อกำหนดด้านมาตรฐานที่จะต้องปฏิบัติ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐก็จะค่อนข้างเข้มงวดกับโรงแรมในกลุ่มนี้ แต่ปัญหาความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในโรงแรมนั้น จะเกิดกับโรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในสมาคม ซึ่งอาจไม่ได้มีการตรวจสอบ

ในส่วนของแหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรมการท่องเที่ยว (Attraction) จากระบบฐานข้อมูลการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว พบว่าแหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในพัทยามีจำนวนทั้งสิ้น 43 แห่ง แบ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 23.26 ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดที่ตั้งอยู่ในพัทยา และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นที่อยู่ในพัทยา จำนวน 33 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 76.74 ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดที่ตั้งอยู่ในพัทยา

ในส่วนของนักท่องเที่ยว (Tourist) ที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 เมืองพัทยายังคงมีจำนวนนักท่องเที่ยวปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง โดยมีนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 13,638,542 คน ปรับเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 7.38 โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนทั้งสิ้น 4,675,555 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 8,962,987 คน สอดคล้องกับการปรับเพิ่มขึ้นของรายรับที่เมืองพัทยาได้จากการท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2560 พบว่าเมืองพัทยามีรายรับจากการท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 231,313.97 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.74 จากปีก่อนหน้า โดยแบ่งเป็นรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนทั้งสิ้น 41,052.78 ล้านบาท และรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 190,261.19 ล้านบาท อันเป็นการแสดงถึงความสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา

ผลการศึกษาในภาพรวมของการท่องเที่ยวเมืองพัทยานั้น พบว่าหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ได้มีการดำเนินการเพื่อดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยา มีการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในขณะทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี แต่จากการลงพื้นที่สำรวจ การประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยว ยังคงพบประเด็นปัญหาหลักที่อาจนำไปสู่ความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะยังมีการใช้วิธีคิดราคาแบบเหมาจ่ายกับนักท่องเที่ยว
- ผู้ให้บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์แก่นักท่องเที่ยว ไม่มีการเรียกดูใบอนุญาตขับขี่ของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังขาดการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตราย
- ผู้ให้บริการเรือโดยสารในเมืองพัทยาไม่ได้มีการแจ้งเตือนให้นักท่องเที่ยวทุกคนสวมใส่เสื้อชูชีพขณะโดยสาร อีกทั้งยังไม่ได้มีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการสวมใส่เสื้อชูชีพอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ เสื้อชูชีพที่มีอยู่นั้น บางส่วนก็อยู่ในสภาพค่อนข้างเก่า อีกทั้งอุปกรณ์ที่อยู่ในเสื้อชูชีพนั้น ก็ไม่ครบถ้วน
- ปัญหาการให้บริการด้านที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยเมืองพัทยามีที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมาก และไม่ได้อยู่ในความดูแลของสมาคมและชมรม ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาด้านความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในที่พักนั้น
- ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาบางรายที่ขาดการดูแลและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงมีการบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวถือเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นกับนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่นิยมสวมใส่เสื้อชูชีพ

ขณะที่อยู่บนเรือ นักท่องเที่ยวนิยมยืนตรงบันไดขึ้นลงของรถสองแถว นักท่องเที่ยวที่เช่ารถจักรยานยนต์เพื่อขี่ด้วยตนเอง ไม่สวมใส่หมวก นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือค่าเตือนที่ผู้ให้บริการแจ้งเตือน

ในส่วนของการลงทุนด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เมืองพัทยามีการลงทุนในโครงการด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา รวมมูลค่าทั้งสิ้น 158.823 ล้านบาท นั่นคือ ต้นทุน (Cost) ในการลงทุนด้านการท่องเที่ยวและการดูแลรักษาความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว เท่ากับ 158.823 ล้านบาท เป็นผลให้เมืองพัทยามีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 33,175.33 ล้านบาท นั่นคือ ผลประโยชน์ (Benefit) จากการลงทุนเท่ากับ 33,175.33 ล้านบาท ซึ่งก็คือสัดส่วนของผลประโยชน์ (Benefit) ต่อต้นทุน (Cost) เท่ากับ 208.88 อันเป็นการแสดงถึงคุณค่าของการลงทุนด้านความปลอดภัยของเมืองพัทยา ดังจะเห็นได้จากการที่การลงทุนในโครงการดังกล่าวมีส่วนทำให้เกิดผลได้ (Benefit) ซึ่งก็คือรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา สูงกว่าต้นทุนจากการลงทุนในโครงการลงทุนด้านความปลอดภัยของเมืองพัทยา

## 2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว สามารถแยกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ **ด้านการอบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็น (Education)** ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยามีการอบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยวก่อนทำกิจกรรมการท่องเที่ยว การสร้างจิตสำนึกด้านการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวให้กับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นต้น

ขณะที่ในด้าน**อุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบ (Engineering)** ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยามีการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์/เครื่องมือด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ การผลักดันให้มีการเพิ่มการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถใช้งานได้จริง และเพิ่มไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง เป็นต้น

ในด้านสุดท้าย คือ **ด้านการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ (Enforcement)** ตัวอย่างเช่น หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐควรร่วมกับหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นต้น

## 3. ผลสำเร็จและคุณค่าของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาทำให้ทราบถึงระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว รวมถึงข้อมูลการลงทุนด้านความปลอดภัยของเมืองพัทยา และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการด้านความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ของ

การท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา อันจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวและการให้บริการของระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาที่ดีขึ้น

#### 4. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ คณะผู้วิจัยจะดำเนินการประชุมร่วมและทำความเข้าใจผลงานวิจัย และวิธีการนำไปใช้โดยตรงให้แก่ผู้รับผิดชอบเมืองพัทยา เพื่อนำไปใช้ในเชิงนโยบายและการกำกับควบคุมกิจกรรมการท่องเที่ยวบนเส้นทางระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา หลังจากนั้นจะทำการส่งมอบทั้งให้กับนายกเมืองพัทยาอย่างเป็นทางการในฐานะที่เป็นผู้ใช้ประโยชน์ (User) โดยตรง



## บทคัดย่อ

เมืองพัทยาถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญและมีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย เนื่องจากตั้งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯมากนัก อีกทั้งเมืองพัทยายังมีแหล่งท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากและความหลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ทำให้ในแต่ละปีภาคการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับเมืองพัทยาและประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี พ.ศ. 2559 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่สุดในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559 โดยมีจำนวนมากกว่า 12 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากกว่า 8 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วน 2 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ทำให้เกิดรายรับจากการท่องเที่ยวให้กับเมืองพัทยาเกือบ 2 แสนล้านบาทในปี พ.ศ. 2559

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว (2) เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่สำรวจ การประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ทั้งผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยว โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ด้านหลักในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ได้แก่ (1) การเดินทางของนักท่องเที่ยว (Transportation) (2) ที่พัก (Loading) (3) แหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรมการท่องเที่ยว (Attraction) และ (4) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist)

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของการท่องเที่ยวเมืองพัทยานั้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ได้มีการดำเนินการเพื่อดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยา มีการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในขณะทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี แต่จากการลงพื้นที่สำรวจ การประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยว ยังคงพบประเด็นปัญหาหลักที่อาจนำไปสู่ความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะยังมีการใช้วิธีคิดราคาแบบเหมาจ่ายกับนักท่องเที่ยว
- ผู้ให้บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์แก่นักท่องเที่ยว ไม่มีการเรียกดูใบอนุญาตขับขี่ของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังขาดการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตราย
- ผู้ให้บริการเรือโดยสารในเมืองพัทยาไม่ได้มีการแจ้งเตือนให้นักท่องเที่ยวทุกคนสวมใส่เสื้อชูชีพขณะโดยสาร อีกทั้งยังไม่มีมาตรการให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการสวมใส่เสื้อชูชีพอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ เสื้อชูชีพที่มีอยู่นั้น บางส่วนก็อยู่ในสภาพค่อนข้างเก่า อีกทั้งอุปกรณ์ที่อยู่ในเสื้อชูชีพนั้น ก็ไม่ครบถ้วน

- ปัญหาการให้บริการด้านที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยเมืองพัทยาที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมาก และไม่ได้อยู่ในความดูแลของสมาคมและชมรม ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่พักนั้น

- ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาบางรายที่ขาดการดูแลและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงมีการบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวถือเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นกับนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่นิยมสวมใส่เสื้อชูชีพขณะที่อยู่บนเรือ นักท่องเที่ยวนิยมยืนตรงบันไดขึ้นลงของรถสองแถว นักท่องเที่ยวที่เช่ารถจักรยานยนต์เพื่อขี่ด้วยตนเอง ไม่สวมใส่หมวก นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือคำเตือนที่ผู้ให้บริการแจ้งเตือน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว สามารถแยกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

(1) ด้านการอบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็น (Education) ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยานี้อบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยวก่อนทำกิจกรรมการท่องเที่ยว การสร้างจิตสำนึกด้านการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวให้กับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นต้น

(2) ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบ (Engineering) ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยานี้อบรมและตรวจสอบอุปกรณ์/เครื่องมือด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ การผลักดันให้มีการเพิ่มการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถใช้งานได้จริง และเพิ่มไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง เป็นต้น

(3) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ (Enforcement) ตัวอย่างเช่น หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐควรร่วมกับหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นต้น

## Abstract

Pattaya is one of the most famous cities in Thailand due to its location, which is close to Bangkok. Moreover, Pattaya also has many various tourist attractions including both natural and man-made tourist attractions. As a result, each year the tourism sector can generate enormous revenues for Pattaya and Thailand. It is evident that the number of tourists travelling in Pattaya keeps increasing continuously, especially in 2016 that there were more than 12 million tourists in Pattaya, which was the highest during 2009-2016. Among these 12 million visitors, more than 8 million tourists were foreigners, which accounted for two-thirds of total tourists. Accordingly, Pattaya gained approximately 200,000 million bahts from tourism in 2016.

This study aims for three research objectives: (1) to study the tourism logistics in Pattaya, as well as the problems and recommendations of the tourism logistics in Pattaya, especially the issues related to the safety in the tourism logistics, (2) to analyze the worth of public investment on projects regarding the safety in the tourism logistics in Pattaya, and (3) to make the policy recommendation in enhancing the efficiency of safety management in the tourism logistics in Pattaya. Field surveys, focus group discussions with the stakeholders in the tourism logistics in Pattaya including the representatives from both public and private sectors, along with the in-depth interviews with tourists in Pattaya were used for data collections. The analysis focuses on four major parts of the tourism logistics in Pattaya which comprise (1) transportation, (2) loading, (3) attraction, and (4) tourist.

The study has found that overall, both public and private sectors in the tourism logistics in Pattaya have provided a safe and secure environment for the tourists in Pattaya. For example, the tourism service and activity providers in Pattaya have ensured tourist safety while the tourists are participating in a variety of activities. Nevertheless, according to the field surveys, focus group discussions of tourism-related stakeholders, and the in-depth tourist interviews, the main problems leading to the tourist safety risk still exist. The key issues could be summarized in the following.

- Public transportation service providers charge tourists with flat rate.
- Motorcycle rental service providers do not ask to see the driver's license of the tourist, and lack for the safety equipment examination.
- Boat service providers in Pattaya do not remind tourists to wear life jackets while they are on board and also do not inform tourists about how to wear life jacket properly. In addition, among the available life jackets, some are worn-out, and some lack the complete equipments.

- Some accommodation service providers are illegal. In Pattaya, there are a large number of illegal accommodations and they are not in charge of the official association, which could lead tourists to their risk.

- Some tourism service providers in Pattaya neglect and do not give tourists proper instruction for participating in various tourist activities, in addition to their disorganized management.

Furthermore, the results reveal that the behavior of tourist is one of the main causes for tourist unsafety. For instance, most tourists do not wear life jackets while they are on board. Many tourists prefer to stand on the ladder instead of sitting on the two-row seat bus. Some tourists ride the rental motorcycle without a helmet. Besides, some tourists do not follow the rules or the warning from the service providers.

The policy recommendations for the tourism logistics in Pattaya particularly the safety in the tourism logistics could be concluded in three separate issues as follows.

(1) Education. For example, we should encourage the tourism service providers in Pattaya to give tourists instructions or knowledge and necessary information before doing their activities, and build their good conscious mind to protect the tourist safety, etc.

(2) Engineering. For instance, we should persuade the tourism service providers in Pattaya to maintain and examine their safety equipment regularly, and support for installing more usable surveillance cameras and expanding more lights thoroughly, etc.

(3) Enforcement. For example, public sector could strengthen law enforcement regarding the safety in the tourism logistics in Pattaya. Public sector could collaborate with the related private sector to improve the laws or rules or regulations in order to be proper and consistent with the current situation, etc.

## สารบัญ

|                                                                                                                                                                                                    | หน้า       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                                                                                                                                                                | <b>1-1</b> |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                                                                                                                                                                 | 1-1        |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                                                                                                                                                        | 1-6        |
| 1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย                                                                                                                                                                          | 1-7        |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย                                                                                                                                                                              | 1-8        |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                                                                                                                                                      | 1-9        |
| 1.6 นิยามศัพท์                                                                                                                                                                                     | 1-9        |
| <b>บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>                                                                                                                                                          | <b>2-1</b> |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                    | 2-1        |
| 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                 | 2-11       |
| 2.3 สรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                      | 2-20       |
| 2.4 ข้อมูลพื้นฐานเมืองพัทยา                                                                                                                                                                        | 2-21       |
| <b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>                                                                                                                                                               | <b>3-1</b> |
| 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                                                                                                                                                | 3-1        |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                                                                                                                                     | 3-2        |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                                                                                                                                            | 3-5        |
| 3.4 วิธีการดำเนินการวิจัย                                                                                                                                                                          | 3-5        |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                                                                                             | 3-9        |
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>                                                                                                                                                                          | <b>4-1</b> |
| 4.1 ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะ<br>สำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความ<br>ปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว | 4-1        |
| 4.2 วิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของ<br>การท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา                                                                                      | 4-75       |
| 4.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบ<br>โลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา                                                                                         | 4-80       |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                                                              | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา                                                                                                                       | 5-1  |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา                                                                                                                           | 5-1  |
| 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา<br>โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว | 5-9  |
| บรรณานุกรม                                                                                                                                   |      |
| ภาคผนวก                                                                                                                                      |      |

## สารบัญภาพ

|                |                                                                                                                                      | หน้า |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาพที่ 1.1     | อัตราการเสียชีวิตอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย (ต่อประชากร 100,000 คน) ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2555                   | 1-2  |
| ภาพที่ 1.2     | สัดส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดของเมืองพัทยา ภาคตะวันออก และประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2559         | 1-5  |
| ภาพที่ 1.3     | สัดส่วนรายรับจากนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อรายรับจากการท่องเที่ยวทั้งหมดของเมืองพัทยา ภาคตะวันออก และประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2559 | 1-5  |
| ภาพที่ 1.4     | กรอบแนวคิดและขอบเขตในการศึกษา                                                                                                        | 1-8  |
| ภาพที่ 2.1     | กรอบแนวคิดในการศึกษาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว                                                                                    | 2-4  |
| ภาพที่ 2.2     | สรุปแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา                                                                                                           | 2-9  |
| ภาพที่ 3.1     | สรุปขั้นตอนการศึกษา                                                                                                                  | 3-8  |
| ภาพที่ 4.1 (ก) | สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) และทางลาดสำหรับรถเข็น                                                                           | 4-3  |
| ภาพที่ 4.1 (ข) | ห้องให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ และจุดพักรถขึ้นรถที่มีการจัดเก้าอี้เพื่ออำนวยความสะดวกพร้อมกล้องวงจรปิด            | 4-3  |
| ภาพที่ 4.1 (ค) | ตู้ TTRS บริการล่ามภาษามือทางไกล ตู้ชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์เคลื่อนที่                                                                 | 4-4  |
| ภาพที่ 4.1 (ง) | พื้นที่นั่งพักรอสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ                                                                                          | 4-4  |
| ภาพที่ 4.1 (จ) | จุดให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์โดยเจ้าหน้าที่                                                                                              | 4-4  |
| ภาพที่ 4.1 (ฉ) | ตู้ปั๊มหัวใจและห้องปฐมพยาบาลที่พร้อมให้บริการกับนักท่องเที่ยว                                                                        | 4-5  |
| ภาพที่ 4.1 (ช) | ตู้รับฝากสัมภาระและอุปกรณ์ดับไฟ                                                                                                      | 4-5  |
| ภาพที่ 4.1 (ฌ) | จุดรอรถ และป้ายบอกเวลาพร้อมหมายเลขรถ                                                                                                 | 4-5  |
| ภาพที่ 4.2     | จุดบริการรถสำหรับนักท่องเที่ยวที่สถานีขนส่งพัทยา (พัทยาเหนือ)                                                                        | 4-6  |
| ภาพที่ 4.3     | สถานที่ขึ้นเรือเฟอร์รี่พัทยา-หัวหิน ณ ท่าเรือแหลมบาลีฮาย พัทยา                                                                       | 4-7  |
| ภาพที่ 4.4     | บริการลานจอดเฮลิคอปเตอร์ในเครือรอยัล คลิฟ โฮเต็ล กรุ๊ป                                                                               | 4-9  |
| ภาพที่ 4.5     | ตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง                                                                            | 4-13 |
| ภาพที่ 4.6     | ตัวอย่างเส้นทางที่ 1 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง                                                                      | 4-14 |
| ภาพที่ 4.7     | ตัวอย่างเส้นทางที่ 2 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง                                                                      | 4-15 |
| ภาพที่ 4.8     | ตัวอย่างเส้นทางที่ 3 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง                                                                      | 4-17 |
| ภาพที่ 4.9     | ตัวอย่างเส้นทางที่ 4 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง                                                                      | 4-18 |
| ภาพที่ 4.10    | ตัวอย่างเส้นทางที่ 5 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง                                                                      | 4-19 |
| ภาพที่ 4.11    | ตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา 2 วัน และจุดเสี่ยง                                                                            | 4-21 |
| ภาพที่ 4.12    | ตัวอย่างเส้นทางที่ 1 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 2 วัน และจุดเสี่ยง                                                                      | 4-21 |

## สารบัญภาพ (ต่อ)

|             | หน้า                                                                                                                                                        |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ภาพที่ 4.13 | ตัวอย่างเส้นทางที่ 2 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 2 วัน และจุดเสี่ยง 4-22                                                                                        |
| ภาพที่ 4.14 | ตัวอย่างเส้นทางที่ 3 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 2 วัน และจุดเสี่ยง 4-22                                                                                        |
| ภาพที่ 4.15 | แผนที่แสดงแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา 4-26                                                                                                                  |
| ภาพที่ 4.16 | จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559 4-27                                                                              |
| ภาพที่ 4.17 | สัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทย (Thai) กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Foreigner) ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559 4-28          |
| ภาพที่ 4.18 | รายรับเมืองพัทยาจากนักท่องเที่ยวชาวไทย (Thai) และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Foreigner) ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557-2559 4-29 |
| ภาพที่ 4.19 | บรรยากาศการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นจากผู้ที่มีบทบาทสำคัญในระบบ โลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา 4-36                                             |
| ภาพที่ 4.20 | ลักษณะหรือสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 4-53                                                                   |
| ภาพที่ 4.21 | สภาพการสัญจรทางน้ำเพื่อข้ามไปยังเกาะล้านในส่วนที่ไม่ใช่หาดที่ได้รับ ความนิยมหลัก 4-68                                                                       |



## สารบัญตาราง

|               |                                                                                                                                                                       | หน้า |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 1.1  | จำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับจากการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาในปี พ.ศ. 2559                                                                                                | 1-4  |
| ตารางที่ 2.1  | สรุปประเด็นคำถามที่สำคัญสำหรับการศึกษาในครั้งนี้                                                                                                                      | 2-8  |
| ตารางที่ 2.2  | สรุปแหล่งท่องเที่ยวในตัวอย่างแพ็กเกจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา                                                                                                           | 2-23 |
| ตารางที่ 4.1  | นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามวิธีการเดินทางและพาหนะในการเดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560                            | 4-10 |
| ตารางที่ 4.2  | จำนวนที่พักและห้องพักในเมืองพัทยา                                                                                                                                     | 4-23 |
| ตารางที่ 4.3  | แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในพัทยาจำแนกตามประเภท                                                                                                                           | 4-25 |
| ตารางที่ 4.4  | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์                                                                                                                                      | 4-37 |
| ตารางที่ 4.5  | กิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา                                                                                                                 | 4-39 |
| ตารางที่ 4.6  | ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่าง ในประเด็นความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการยานพาหนะสาธารณะ และประเมินระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในด้านต่างๆ | 4-43 |
| ตารางที่ 4.7  | ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่าง ในประเด็นการให้บริการกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว                                                                                  | 4-46 |
| ตารางที่ 4.8  | ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่าง ในประเด็นการให้บริการของบุคลากรและการใช้บริการซ้ำ                                                                               | 4-48 |
| ตารางที่ 4.9  | ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่าง ในประเด็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว                                                                                     | 4-50 |
| ตารางที่ 4.10 | ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่าง ในประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์                                                                                        | 4-51 |
| ตารางที่ 4.11 | ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560                                                                                        | 4-54 |
| ตารางที่ 4.12 | จุดที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560                                                                                                  | 4-55 |
| ตารางที่ 4.13 | สรุปสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย และการกระทำที่ไม่ปลอดภัย จากการท่องเที่ยวเมืองพัทยา                                                                                        | 4-66 |
| ตารางที่ 4.14 | โครงการของเมืองพัทยาปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา                                                    | 4-76 |
| ตารางที่ 4.15 | สรุปประเด็นปัญหาสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว                                     | 4-80 |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาคการท่องเที่ยวถือเป็นภาคส่วนที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากช่วยสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) พบว่า ในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 168.97 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 6.14 เช่นเดียวกับด้านรายได้จากนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2559 ก็เพิ่มสูงขึ้นมาอยู่ที่ระดับ 2.16 ล้านล้านบาท โดยเพิ่มจาก 1.86 ล้านล้านบาท ในปีก่อนหน้า หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.06

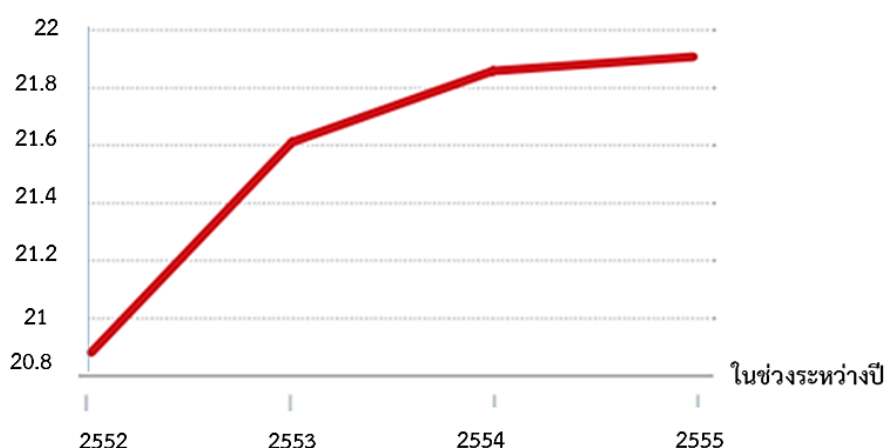
แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) เป็นหนึ่งแนวคิดสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมภาคการท่องเที่ยวของประเทศ ให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กับประเทศมากยิ่งขึ้น โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมในสามประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) ในด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุสิ่งของ (2) การไหลของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และ (3) การไหลทางการเงิน (Financial Flow) แต่ประเทศไทยยังประสบปัญหาด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) โดยการขนส่งนักท่องเที่ยวยังคงเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ทั้งที่มีสาเหตุจากความไม่พร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ และความไม่พร้อมทางกายภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

ตัวอย่างหนึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบในเชิงลบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยก็คือ ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุในการเดินทางของนักท่องเที่ยว การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ตลอดจนปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ซึ่งจะเห็นได้จากรายงาน The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015 จัดทำโดย World Economic Forum ที่ได้จัดอันดับในภาพรวมด้านความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวให้ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 35 จากทั้งหมด 141 ประเทศทั่วโลก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ประเทศไทยถูกจัดให้อยู่ในอันดับที่ 132 จากทั้งหมด 141 ประเทศทั่วโลก ในด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security) โดยที่ประเทศไทยมีอันดับต่ำกว่าทุกประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคอาเซียนที่ถูกจัดอันดับในรายงานครั้งนี้ (ยกเว้นบรูไน) ไม่ว่าจะเป็นสิงคโปร์ มาเลเซีย ลาว เวียดนาม

อินโดนีเซีย กัมพูชา เมียนมาร์ และฟิลิปปินส์ (World Economic Forum, 2015) นอกจากนี้ องค์การด้านความปลอดภัย (Make Road Safe & FIA Foundation) ยังได้กล่าวถึงปัญหาด้านความปลอดภัยในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวสหรัฐอเมริกา โดยพบว่าประเทศไทยถูกจัดอันดับความเสี่ยงอยู่ในลำดับที่ 2 รองจากประเทศฮอนดูรัส โดยนักท่องเที่ยวชาวสหรัฐฯ มีอัตราการตายในประเทศไทยคิดเป็นสัดส่วน 50 คนต่อจำนวนนักท่องเที่ยว 100,000 คน (ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน, 2557) โดยสาเหตุสำคัญที่ทำให้ปัญหานี้ยังไม่ได้รับการแก้ไขก็คือ ประเทศไทยยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายและมาตรการที่เป็นรูปธรรมในการจัดการด้านความปลอดภัยทางถนนให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งขาดระบบการกำกับและติดตามด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

อีกหนึ่งตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านการดูแลความปลอดภัยในการเดินทางของประเทศไทยก็คือ สถิติอัตราการเสียชีวิตอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย โดยข้อมูลจากรายงาน Global status report on road safety 2015 ซึ่งจัดทำโดยองค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) พบว่าอัตราการเสียชีวิตอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2555 (ดังแสดงในภาพที่ 1.1) นอกจากนี้ ในการประเมินด้านความมีประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายควบคุมความเร็วบนท้องถนนนั้น ประเทศไทยได้รับเพียง 3 คะแนนจากคะแนนเต็ม 10 คะแนน อันเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในด้านดังกล่าวของประเทศไทย

อัตราการเสียชีวิตต่อประชากร 100,000 คน



ภาพที่ 1.1 อัตราการเสียชีวิตอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย (ต่อประชากร 100,000 คน) ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2555

ที่มา: World Health Organization (2015)

จากปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะพบว่าต้นเหตุที่สำคัญของปัญหาดังกล่าวก็คือการจัดการด้านความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของประเทศไทยยังไม่ได้มาตรฐานตามที่ควรจะเป็น ดังจะเห็นได้จากการที่ประเทศไทยมีการออกกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ตลอดจนมีการลงทุนโครงการต่างๆ เพื่อที่จะดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว แต่ก็ยังคงเกิดอุบัติเหตุขึ้นกับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่มีสาเหตุมาจากความไม่พร้อมของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ความประมาทและการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของผู้ให้บริการด้านการขนส่ง เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวก็สอดคล้องกับผลจากงานวิจัยของ แก้วตา โรหิตร์ธนะ และคณะ (2556) ที่ทำการศึกษาระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยพบว่าประเทศไทยยังคงมีปัญหาทั้งในด้านการบังคับใช้กฎหมาย ปัญหาด้านมาตรฐานผู้ให้บริการ ตลอดจนปัญหาด้านระบบสารสนเทศในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในเรื่องของความไม่ตรงต่อเวลาของการให้บริการ ความไม่ถูกต้องของข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูลในกิจกรรมที่ยังมีจำนวนน้อยและจำกัด และการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังไม่เห็นถึงความจำเป็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการพัฒนาศักยภาพของการให้บริการ ดังนั้น ภาครัฐการท่องเที่ยวของไทยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน สื่อประชาสัมพันธ์ ความสะอาดและมาตรฐานความปลอดภัยของยานพาหนะ ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงควรเร่งพัฒนาความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลาของการให้บริการ

สำหรับแหล่งท่องเที่ยวหลักที่มีความสำคัญและช่วยสร้างรายได้จากภาคการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ได้แก่ เมืองพัทยา จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) ดังตารางที่ 1.1 พบว่าในปี พ.ศ. 2559 เมืองพัทยามีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 12,701,098 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 37.71 โดยในจำนวนนี้ จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 8,345,955 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 65.71 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ซึ่งสัดส่วนของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดนี้ ถือว่าสูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับภาคการท่องเที่ยวในภาพรวมของทั้งประเทศ ที่พบว่าในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรวม 54,418,833 คน จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 168,971,647 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32.21 ซึ่งจะเห็นได้ว่าเมืองพัทยามีสัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ค่อนข้างสูง นอกจากนี้ จำนวนวันเข้าพักเฉลี่ยในเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ก็ปรับเพิ่มขึ้นจาก 3.67 วัน ในปี พ.ศ. 2558 เป็น 4.08 วัน ในปี พ.ศ. 2559 เช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันต่อคนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเมืองพัทยาก็ปรับเพิ่มสูงขึ้นเป็น 4,724.89 บาทต่อคนต่อวัน ทำให้ในปี พ.ศ. 2559 เมืองพัทยามีรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งสิ้น 161,274.16 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึงร้อยละ 51.28 หรือคิดเป็นสัดส่วนต่อรายรับทั้งหมดสูงถึงร้อยละ 81.39 ซึ่งสัดส่วนรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อรายรับจากการท่องเที่ยวรวมของเมืองพัทยานี้ สูงกว่าสัดส่วนฯ ของภาคตะวันออกและของประเทศไทยในภาพรวม โดยสัดส่วนรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อรายรับจากการท่องเที่ยวรวมของภาคตะวันออกและของประเทศไทยอยู่ที่ร้อยละ 63.66 และ

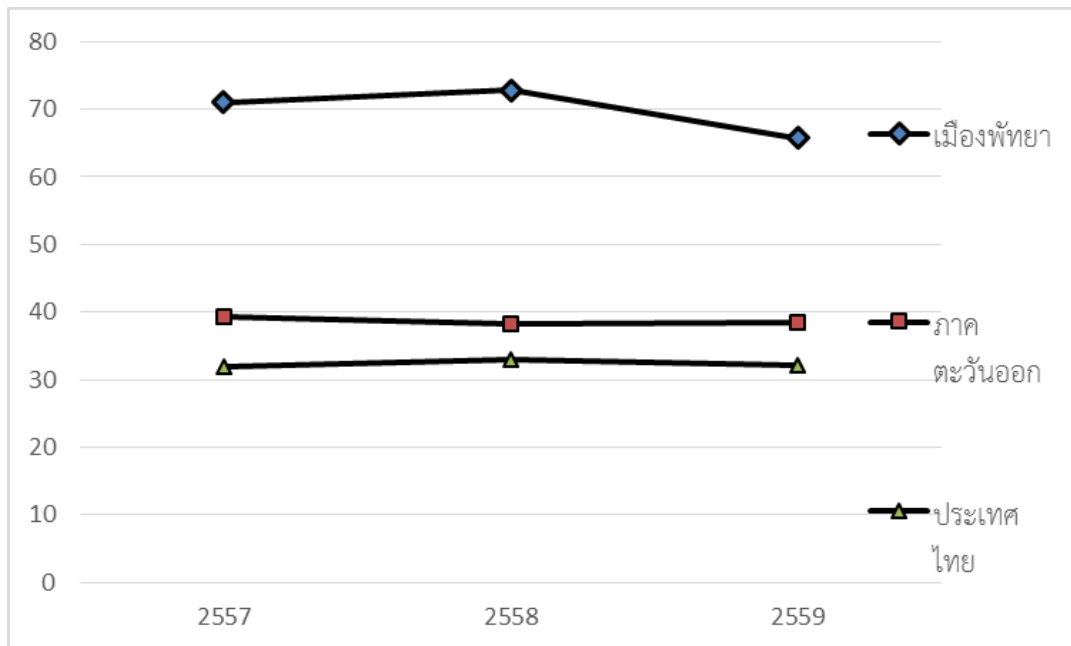
59.07 ตามลำดับ อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมายที่สำคัญของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

**ตารางที่ 1.1** จำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับจากการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาในปี พ.ศ. 2559

| รายการ                                  | ประเภทนักท่องเที่ยว    | เมืองพัทยา | ภาคตะวันออก | ประเทศไทย    |
|-----------------------------------------|------------------------|------------|-------------|--------------|
| จำนวน<br>นักท่องเที่ยว<br>(คน)          | ชาวไทย                 | 4,355,143  | 15,236,929  | 114,552,814  |
|                                         | ชาวต่างชาติ            | 8,345,955  | 9,500,413   | 54,418,833   |
|                                         | รวม                    | 12,701,098 | 24,737,342  | 168,971,647  |
|                                         | สัดส่วนชาวต่างชาติ (%) | 65.71      | 38.41       | 32.21        |
| รายรับจาก<br>การท่องเที่ยว<br>(ล้านบาท) | ชาวไทย                 | 36,864.48  | 99,622.53   | 882,204.76   |
|                                         | ชาวต่างชาติ            | 161,274.16 | 174,501.11  | 1,272,984.20 |
|                                         | รวม                    | 198,138.64 | 274,123.64  | 2,155,188.96 |
|                                         | สัดส่วนชาวต่างชาติ (%) | 81.39      | 63.66       | 59.07        |

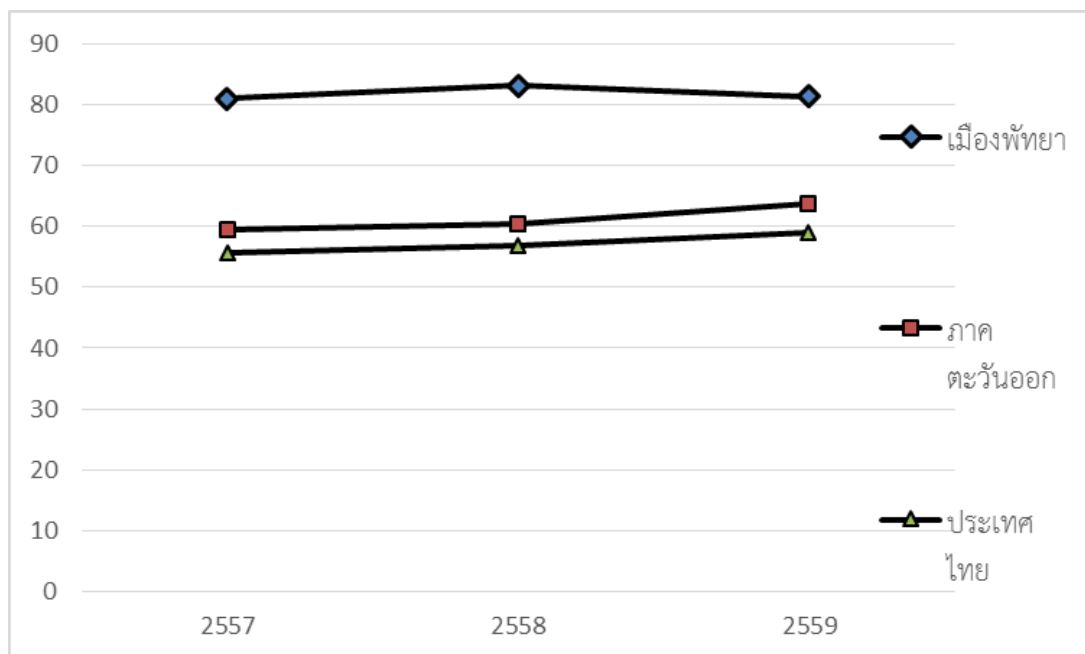
ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560)

ทั้งนี้ หากพิจารณาเน้นไปที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก็จะพบว่า เมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 1.2 ซึ่งแสดงสัดส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด จะพบว่าเมืองพัทยามีสัดส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด สูงกว่าสัดส่วนฯ ของภาคตะวันออกและสัดส่วนฯ ของประเทศไทย สอดคล้องกับสัดส่วนรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อรายรับจากการท่องเที่ยวทั้งหมด ดังภาพที่ 1.3 ที่พบว่าเมืองพัทยามีสัดส่วนฯ สูงกว่าสัดส่วนฯ ของภาคตะวันออกและสัดส่วนฯ ของประเทศไทย และยังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นใน 3 ปีล่าสุด



ภาพที่ 1.2 สัดส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดของเมืองพัทยา ภาคตะวันออก และประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2559

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560)



ภาพที่ 1.3 สัดส่วนรายรับจากนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อรายรับจากการท่องเที่ยวทั้งหมดของเมืองพัทยา ภาคตะวันออก และประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2559

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560)

แต่ในขณะเดียวกัน เมืองพัทยายังคงประสบกับปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา พบว่าในปี พ.ศ. 2558 เมืองพัทยามีจำนวนผู้เสียชีวิตจาก

การเกิดอุบัติเหตุจำนวน 28 คน จำนวนผู้บาดเจ็บสาหัส 23 คน และจำนวนผู้บาดเจ็บเล็กน้อย 2,834 คน ซึ่งสาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุมาจากการประมาทและการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตลอดจนความไม่พร้อมทั้งในส่วนของผู้ประกอบการ-ยานพาหนะ สภาพถนน ทั้งนี้ สถิติการเกิดอุบัติเหตุเฉพาะในส่วนที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีได้มีการเผยแพร่โดยทั่วไป จึงทำให้ในเบื้องต้นนี้ยังไม่มีสถิติในส่วนดังกล่าว แต่จากการลงพื้นที่ในเบื้องต้น พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติยังคงประสบกับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังจะเห็นได้จากการเกิดปัญหาอาชญากรรมต่างๆ กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในเมืองพัทยา ดังเช่น เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2559 นักท่องเที่ยวชาวเดนมาร์กถูกคนร้ายใช้อาวุธมีดจี้ชิงทรัพย์ ขณะที่เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2559 นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียถูกผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างเมืองพัทยาทำร้ายร่างกายและชิงทรัพย์ เป็นต้น อันแสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว แม้ว่าเมืองพัทยาจะมีนโยบายเมืองพัทยาปลอดภัย โดยมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV กว่า 1,470 ตัว แต่ก็ตามแต่ก็ยังเกิดปัญหาอาชญากรรมขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งล้วนแต่ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าประเทศไทยยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism Logistics) โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวสำคัญอย่างเมืองพัทยา ซึ่งถือเป็นเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทย ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของรายได้จากภาคการท่องเที่ยว ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นทำการศึกษาระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวหลักในเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในเมืองพัทยา รวมถึงวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก พ.ศ. 2559 – 2563 ซึ่งหนึ่งในประเด็นสำคัญ (Critical Issue) ก็คือ ประเด็นความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ และภัยมนุษย์โดยเฉพาะผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อเป็นการปรับปรุงและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีคุณภาพต่อไป รวมทั้งยังเป็นหนึ่งในประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก พ.ศ. 2559 – 2563 ในการเร่งสนับสนุนและขับเคลื่อนมาตรการด้านความปลอดภัยมาตรฐานธุรกิจการท่องเที่ยวและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน โดยมีเป้าประสงค์ให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยว

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว

(2) เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

(3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

### 1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ด้วยข้อจำกัดด้านระยะเวลาและงบประมาณในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดขอบเขตครอบคลุม 1 ใน 3 ประเด็นหลักภายใต้แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) กล่าวคือ **ครอบคลุมการศึกษาเฉพาะการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) เท่านั้น** โดยจะศึกษาครอบคลุมใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

(1) **ความปลอดภัย (Safety)** ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ซึ่งถือเป็นประเด็นหลักในการศึกษาครั้งนี้

(2) **สิ่งที่มีให้บริการ (Availability)** สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ได้แก่ ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ และแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา การเข้าถึง (Accessibility) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer Care) ความสะดวกสบาย (Comfort) และระยะเวลา (Time) สำหรับการใช้บริการของนักท่องเที่ยว

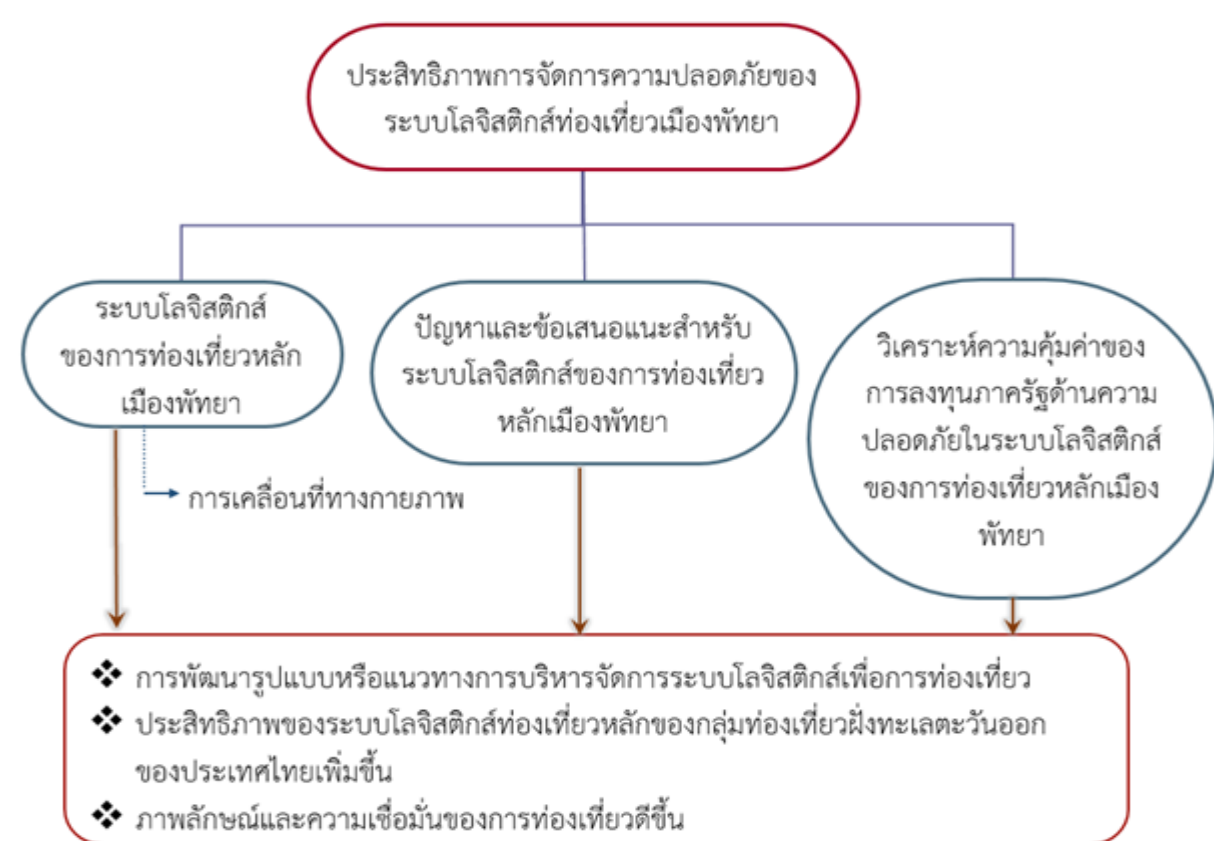
(3) **แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว** ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว ถนนคนเดินและจุดทำเงินสำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว

ทั้งนี้ การวิเคราะห์จะแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

- (1) ขั้นตอนการเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยา
- (2) ขั้นตอนการอยู่ในเมืองพัทยา
- (3) ขั้นตอนการเดินทางออกจากเมืองพัทยา

สรุปกรอบแนวคิดและขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดังภาพที่ 1.4





ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดและขอบเขตในการศึกษา

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้กำหนดขอบเขตพื้นที่การศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักในพื้นที่อาณาเขตเมืองพัทยา เนื่องจากครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

การกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา สำหรับแนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาครอบคลุม 1 ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) เท่านั้น ด้วยเหตุผลข้อจำกัดด้านระยะเวลาวิจัย 12 เดือน และงบประมาณในการศึกษา ซึ่งจะครอบคลุมรูปแบบการท่องเที่ยวต่างๆ ในอาณาเขตพื้นที่เมืองพัทยา ดังนี้ 1) แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ (Natural Attraction) ซึ่งแบ่งออกเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ และแหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด (Beach Attraction) 2) แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (Historical Attraction) แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ (Recreational Attraction) และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural Attraction) ทั้งนี้ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวจะครอบคลุมถึงประเด็นการเกิด

อุบัติเหตุและความเจ็บป่วยของนักท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากการทำกิจกรรมท่องเที่ยว เช่นเดียวกับการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย จะครอบคลุมเฉพาะโครงการลงทุนที่มีจุดประสงค์เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเท่านั้น

สำหรับขอบเขตกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จะประกอบด้วย 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวอาณาเขตเมืองพัทยา 2) กลุ่มผู้ให้บริการด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวที่ปรากฏตัวอยู่ในอาณาเขตเมืองพัทยา เช่น ผู้ขับรถโดยสารที่ได้รับอนุญาต จากหมวด 2 ภาคตะวันออก สายที่ 48 กรุงเทพฯ - เอกมัย - เมืองพัทยา ผู้ขับเรือโดยสารที่ได้รับอนุญาต กลุ่มผู้ให้บริการในรูปแบบการท่องเที่ยวต่างๆ เป็นต้น รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัยของการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ทั้งนี้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านระยะเวลาและงบประมาณในการศึกษา ในส่วนของการเดินทางเข้ามายังเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การศึกษานี้จึงจะทำการศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวที่ให้บริการระหว่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ-พัทยา เท่านั้น

นอกจากนี้ ในด้านวิธีการเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยานั้น ปัจจุบันพบว่านักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยาได้โดยตรงผ่านการคมนาคมทางอากาศ ด้วยการโดยสารเครื่องบินเล็กเช่าเหมาลำ เพียงแต่การเดินทางด้วยวิธีดังกล่าว ยังมีจำนวนไม่มากและเป็นการเดินทางที่เป็นแบบส่วนตัว ทำให้ข้อมูลในประเด็นดังกล่าวค่อนข้างเป็นความลับ การศึกษาในครั้งนี้ จึงไม่รวมถึงการเดินทางด้วยการโดยสารเครื่องบินเล็กเช่าเหมาลำ

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ จะทำให้ทราบถึงรูปแบบ ปัญหา และข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักในเมืองพัทยา รวมถึงความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

### 1.6 นิยามศัพท์

การศึกษานี้ จะใช้นิยามของคำว่า จุดเสี่ยง ตามนิยามของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา กล่าวคือ “จุดเสี่ยง คือ จุดที่มีความถี่ของการเกิดเหตุต่อนักท่องเที่ยวอยู่บ่อยครั้ง และเป็นพื้นที่หรือบริเวณที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางไปหรือทำกิจกรรมต่างๆ แล้วเกิดเหตุการณ์บ่อยครั้ง”

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดในการวิเคราะห์เรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว

คมสัน สุริยะ (2551) ได้สรุปแนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว แต่โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมประเด็นที่กว้างกว่า โดยครอบคลุมในสามประเด็นหลัก ได้แก่

(1) การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) ครอบคลุมในประเด็นต่างๆ เช่น การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว และความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

(2) การไหลทางข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) ครอบคลุมในประเด็นต่างๆ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ ตลอดจนป้ายคำเตือนสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น

(3) การไหลทางการเงิน (Financial Flow) ครอบคลุมในประเด็นต่างๆ เช่น การอำนวยความสะดวกด้านการใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเริ่มต้นจากรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยว โดยกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง คือ แนวคิดของ Lumsdon and Page (2004) ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์ในประเด็นการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) และประเด็นการไหลทางข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) ก่อนที่คมสัน สุริยะ (2551) ได้ทำการปรับปรุงเพิ่มเติมอีกประเด็นหนึ่งเพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ขณะที่ มิ่งสรรพ ขาวสอาด และ คมสัน สุริยะ (2551) ได้รวมการไหลทางการเงิน (Financial Flow) และกิจกรรมอื่นๆ ตลอดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเข้ามาไว้ในกรอบสำหรับการวิเคราะห์โลจิสติกส์ ทั้งนี้ รายละเอียดของกรอบแนวคิดทั้งสองมีดังต่อไปนี้

##### 2.1.2 แนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวของ Lumsdon and Page (2004) และการปรับปรุงเพิ่มเติมของ คมสัน สุริยะ (2551)

Lumsdon and Page (2004) ได้เสนอกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวไว้ 8 ข้อสรุปได้ดังต่อไปนี้

### **(1) สิ่งที่มีให้บริการ (Availability)**

หมายถึงประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ ระดับชั้นของคุณภาพของบริการที่มีให้บริการ รวมทั้งบริการเสริม เช่น ลิฟต์สำหรับผู้พิการหรือผู้ที่มีสัมภาระหนัก ล้อคเกอร์สำหรับเก็บสัมภาระ และเครื่องมือสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

### **(2) การเข้าถึง (Accessibility)**

หมายถึงความสามารถของนักท่องเที่ยวที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการได้ เช่น เวลาและสถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถโดยสาร เป็นต้น

### **(3) ข้อมูลข่าวสาร (Information)**

หมายถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้นักท่องเที่ยวไม่เกิดความสับสนในการเดินทางและสามารถวางแผนล่วงหน้าได้ รวมถึงสถานที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ไม่ติดประกาศไว้ในที่ลับตาเกินไป

### **(4) เวลา (Time)**

หมายถึงการจัดตารางเวลาในการเดินทางหรือการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ทิ้งระยะเวลานานเกินไปจนทำให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาในการรอมามากเกินไป หรือบอຍเกินไปจนไม่มีนักท่องเที่ยวใช้บริการ ความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งความสามารถในการรักษาเวลา และความตรงต่อเวลา

### **(5) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer Care)**

หมายถึงการคำนึงถึงสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยว เช่น ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของที่นั่ง ห้องน้ำ พื่น และที่เก็บสัมภาระ การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนยานพาหนะ การมีเขตสูบบุหรี่และเขตปลอดบุหรี่ที่ชัดเจน และการมีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและรับเรื่องราวร้องทุกข์บนยานพาหนะ รวมทั้งการให้ส่วนลดสำหรับผู้ที่ใช้บริการเป็นประจำ เป็นต้น

### **(6) ความสะดวกสบาย (Comfort)**

หมายถึงความเอาใจใส่ในการจัดให้บริการอันสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยว ทั้งด้านกายภาพ อาทิ เบาะนั่ง ช่องว่างสำหรับการเหยียดเท้า การออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสมกับสรีระของมนุษย์ การปรับอุณหภูมิและความชื้นในห้องโดยสารให้เหมาะสม และความเงียบสงบในการเดินทาง เป็นต้น

### **(7) ความปลอดภัย (Safety)**

หมายถึงการปราศจากอุบัติเหตุในการเล่นไปของยานพาหนะ รวมถึงไม่มีอุบัติเหตุในห้องโดยสาร ไม่มีการร่วงหล่นของสิ่งของสัมภาระมาโดนผู้โดยสาร การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในห้องโดยสาร และการมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

### **(8) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Friendliness)**

หมายถึงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น คาร์บอนไดออกไซด์ และ คาร์บอนมอนอกไซด์ เป็นต้น การไม่ใช้ก๊าซคลอรีนที่ทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ การไม่ปล่อยขยะและของเสียออกไปจากยานพาหนะโดยไม่ผ่านการบำบัด การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้งการไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้คนที่อาศัยอยู่ระหว่างเส้นทางที่ยานพาหนะแล่นผ่านไป

### **(9) แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว**

หมายถึงสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ งานเทศกาล หรือสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวต้องไม่พลาดที่จะมาเยี่ยมชม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำหน้าที่เสมือนแม่เหล็กดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเยือนเมืองท่องเที่ยวนั้น หากปราศจากแม่เหล็กดังกล่าวก็อาจจะไม่มีนักท่องเที่ยวมาแวะเยี่ยมหรือท่องเที่ยวหรือเที่ยวชมจำนวนไม่มากนัก แม่เหล็กนี้ทำหน้าที่ก่อให้เกิดการเคลื่อนที่ของสิ่งอื่นๆ เข้ามายังแหล่งท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว หรือกิจกรรมต่างๆ ที่รองรับนักท่องเที่ยว

### **(10) ถนนคนเดิน**

หมายถึงย่านหรือถนนที่ปิดการจราจรไม่ให้มียานพาหนะผ่านสัญจร เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้เดินเท้าท่องเที่ยวโดยรอบบริเวณสำคัญของเมืองและซื้อสินค้าได้

### **(11) จุดทำเงิน**

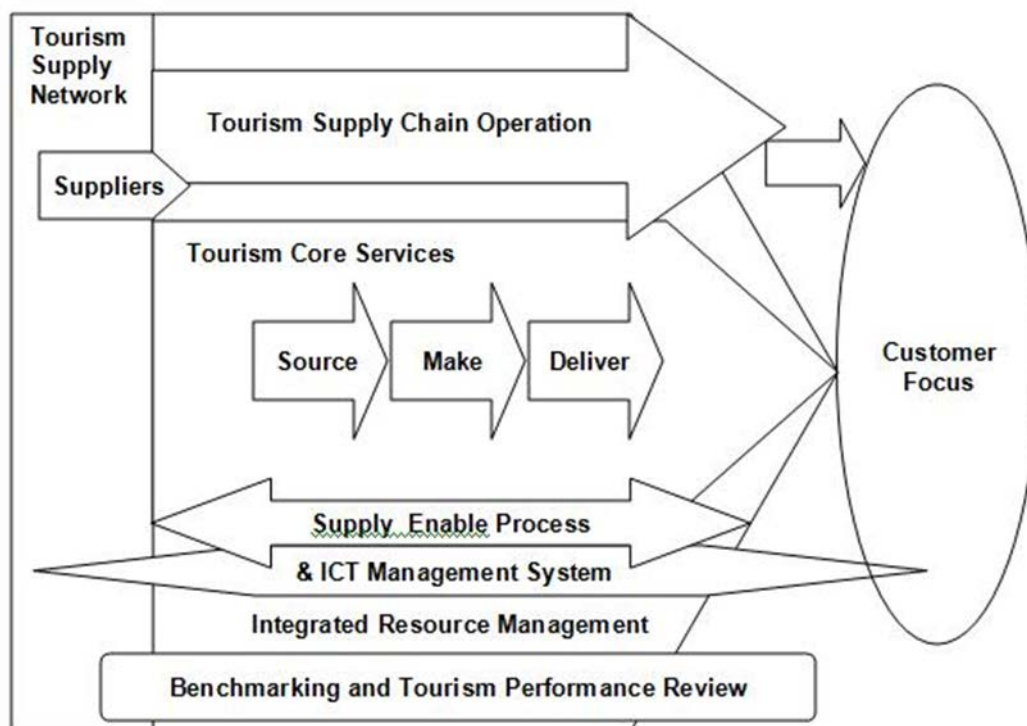
หมายถึงสถานที่ บริการ หรือย่านที่จัดไว้สำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ด้วยการคาดการณ์แล้วว่านักท่องเที่ยวจะมีภาวะจิตใจหรืออารมณ์เป็นเช่นไรเมื่อเดินทางมาถึง ณ ที่แห่งนั้น เช่น ตื่นเต้น เหนื่อยล้า หิวกระหาย หรือต้องการแสวงหาสิ่งของเพื่อนำไปเป็นของที่ระลึกก่อนที่จะเดินทางออกจากพื้นที่ เป็นต้น

### **(12) การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง**

หมายถึงการทำให้การท่องเที่ยวไม่ได้เป็นเพียงแต่การเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจ เช่น การจัดเส้นทางผ่านสถานที่อันสวยงาม การจัดกิจกรรมบนยานพาหนะ การบริการอาหารชั้นเลิศบนยานพาหนะ เป็นต้น

### 2.1.3 แนวคิดในการศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวของ มิ่งสรรพ ขาวสอาด และ คมสัน สุริยะ (2551)

มิ่งสรรพ ขาวสอาด และ คมสัน สุริยะ (2551) ได้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยว โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวแสดงได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว

ที่มา: คมสัน สุริยะ (2552)

ทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Operation) มีคำถามวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้ (คมสัน สุริยะ, 2552)

(1) มีบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่สำคัญอะไรบ้าง (Tourism Core Services) และมีกระบวนการสำคัญในการให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวอย่างไร (Source, Make and Deliver)

(2) มีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Supply Enable Process)

(3) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างไร (ICT Management System)

(4) มีจุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการท่องเที่ยวอะไรบ้าง (Integrated Resource Management)

(5) ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยวดีขึ้นในอนาคต จากการเรียนรู้จากบริการท่องเที่ยวแห่งอื่นหรือจากประสบการณ์การให้บริการท่องเที่ยวที่ผ่านมา (Benchmarking and Tourism Performance Review)

#### 2.1.4 หัวใจของโลจิสติกส์ท่องเที่ยว

ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์ และคมสัน สุริยะ (2552) ได้สรุปและอธิบายเรื่องหัวใจของโลจิสติกส์ท่องเที่ยว โดยคำนิยามโลจิสติกส์ท่องเที่ยวคือ "การจัดการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่างๆ (Activities) เพื่อให้การไหลของนักท่องเที่ยวจากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาดและยังทำให้ได้รับความพอใจสูงสุด" ยกตัวอย่างเช่น การนำนักท่องเที่ยวจากต้นทางไปยังปลายทาง ผู้จัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจะต้องประสานงานระหว่างกิจกรรมต่างๆ เช่น รถบัส และที่พัก โดยให้รถบัสมารับนักท่องเที่ยวที่จุดนัดพบ บนรถก็จะมีผู้นำเที่ยวให้ข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นและน่าสนใจแก่นักท่องเที่ยว ระหว่างนั้นก็ติดต่อกับทางที่พักเพื่อเตรียมการต้อนรับ โดยเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึงจุดหมายปลายทางก็จะมีเจ้าหน้าที่มาต้อนรับ เป็นต้น นอกจากนี้ โลจิสติกส์ท่องเที่ยวยังเป็นตัวประสานกิจกรรมการขนส่งเข้าด้วยกันและยังจัดการ ณ จุดที่ไม่มีการขนส่งด้วย ดังนั้น การศึกษาเรื่องโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว จึงต้องทราบก่อนว่าจะทำเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวกลุ่มใด หากทำเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวที่ใช้พาหนะร่วมกับคนท้องถิ่นก็ต้องตั้งคำถามหลักในประเด็นว่า ตอนนี้นักท่องเที่ยววางแผนการเดินทางได้ทุกขั้นตอนหรือไม่ หลงทางหรือไม่ มีการเชื่อมต่อของยานพาหนะหรือไม่ ส่วนใดที่ยังไม่ดีและจะอย่างไรให้ดีขึ้นได้อย่างไร โดยหัวใจของโลจิสติกส์ท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ จะประกอบด้วยหัวใจของการขนส่งนักท่องเที่ยว ซึ่งมีหัวใจอยู่ที่สามารถวางแผนการเดินทาง "เพื่อการท่องเที่ยว" ได้ทุกขั้นตอนและไม่หลงทาง บวกกับการเชื่อมต่อของยานพาหนะไปจนถึงจุดหมายโดยไม่มีการสะดุด แต่หากทำเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว ไม่มีคนท้องถิ่น ก็จะต้องตั้งคำถามหลักในประเด็นว่า นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลาย สนุก ปลอดภัย และได้อะไรในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่ นอกจากนั้นการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่างๆ ทำได้ดีจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่น่าประทับใจกลับไปหรือไม่ โดยหัวใจของโลจิสติกส์ท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

ประกอบด้วยหัวใจของการขนส่งนักท่องเที่ยว ซึ่งหัวใจอยู่ที่การจัดรูปแบบการเดินทางให้นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลาย สนุก ปลอดภัย และสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

#### 2.1.5 แนวคิดการประเมินความสามารถในการตอบสนองของระบบขนส่ง

วุฒิไกร งามศิริจิตต์ และ ยอดมณี เทพานนท์ (2555) ได้สรุปความสามารถในการตอบสนองของระบบขนส่งไว้ว่า เป็นการที่ระบบขนส่งสามารถปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์และอุปทานการขนส่ง ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ได้ โดยความสามารถในการตอบสนองสามารถสะท้อนออกมาในลักษณะของระดับการให้บริการ เช่น รับส่งผู้โดยสารได้ในพื้นที่ที่ต้องการ รับส่งผู้โดยสารได้ครบจำนวน รับส่งผู้โดยสารได้เมื่อผู้โดยสารต้องการเดินทาง จำนวนที่นั่งบนรถโดยสารเต็มจำนวน บรรทุก เป็นต้น การประเมินความสามารถในการตอบสนองของระบบขนส่งจึงสามารถพิจารณาถึงระดับความสามารถของระบบขนส่งในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยในการศึกษาของ วุฒิไกร งามศิริจิตต์ และ ยอดมณี เทพานนท์ (2555) ได้จำแนกแนวทางการประเมินออกเป็น 3 แนวทาง ประกอบด้วย

- (1) การประเมินจากการตอบสนองความต้องการเดินทางของเส้นทางขนส่ง
- (2) การประเมินความสามารถของระบบขนส่งในด้านความยืดหยุ่นของกำลังการขนส่ง
- (3) การประเมินประสิทธิภาพและระดับการให้บริการของระบบขนส่งแก่นักท่องเที่ยว

#### 2.1.6 การทบทวนวิธีการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะด้วยวิธี Service Quality Gap Model หรือ 5 Gaps Model

นครินทร์ สัทธรรมนวงศ์ ธวัชชัย เหล่าศิริหงษ์ทอง และทรศนะ บุญอยู่ (2556) ได้ทำการทบทวนวิธีการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะด้วยวิธี Service Quality Gap Model หรือ 5 Gaps Model ซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐานสำคัญที่ว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นผลมาจากความรู้สึกของผู้ใช้บริการแต่ละคนที่ได้รับจากการใช้บริการ หรือก็คือคุณภาพของการบริการจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยประสบการณ์ดังกล่าวจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความคาดหวัง ถ้าการบริการที่ส่งมอบเหมือนหรือใกล้เคียงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ และจะประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง ในทางตรงกันข้าม หากการบริการมีความแตกต่างจากที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง จะเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ และจะประเมินว่าการบริการนั้นๆ มีคุณภาพต่ำ ดังนั้น ความแตกต่างหรือช่องว่าง (Gaps) ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง กับสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการจริง จึงสามารถใช้เป็นดัชนีชี้วัดความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการได้เป็นอย่างดี



### 2.1.7 การวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์ของโครงการลงทุนของภาครัฐ

การวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ สามารถทำได้หลายวิธี ในที่นี้จะพิจารณา 2 แนวคิด ดังนี้

#### (1) แนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนผลได้ (Cost-Benefit Analysis)

เป็นการวิเคราะห์และประเมินความคุ้มค่าสำหรับโครงการโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์หรือผลได้ (Benefit) กับต้นทุน (Cost) ที่เกิดขึ้นจากโครงการการลงทุน โดยสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การวัด Benefit/Cost Ratio (B/C Ratio) ซึ่งหากมีค่ามากกว่า 1 แสดงว่าโครงการลงทุนนั้น ก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Benefit) มากกว่าต้นทุน (Cost) ในการลงทุน อันหมายถึงโครงการลงทุนนั้นมีความคุ้มค่า

#### (2) แนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผล (Cost-Effectiveness Analysis)

เป็นการวิเคราะห์และประเมินความคุ้มค่าสำหรับโครงการที่มีผลประโยชน์หรือผลได้อยู่ในรูปของหน่วยนับทางธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น จำนวนคนตายที่ลดลง จำนวนอุบัติเหตุที่ลดลง เป็นต้น โดยโครงการที่บรรลุประสิทธิผลหรือผลได้โดยมีการใช้ต้นทุนต่ำที่สุด จะได้รับการคัดเลือกก่อนโครงการที่มีต้นทุนสูงกว่า

การวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผลเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ (Cost-Benefit Analysis: CBA) โดยการวิเคราะห์ประสิทธิผลของต้นทุนสามารถนำมาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงข้อจำกัด 3 ข้อ ได้แก่ ข้อจำกัดข้อแรกคือ กรณีที่ไม่สามารถประเมินมูลค่าที่เป็นตัวเงินของผลกระทบของโครงการได้ ข้อจำกัดข้อที่ 2 นักวิเคราะห์อาจตระหนักได้ว่าการวัดประสิทธิผลโดยเฉพาะเจาะจงอาจจะไม่ครอบคลุมผลประโยชน์ทางสังคมทั้งหมดในแต่ละโครงการหรือทางเลือก และการประเมินมูลค่าที่เป็นตัวเงินของผลประโยชน์ทางสังคมบางอย่างนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยาก ส่วนข้อจำกัดข้อที่ 3 นั้นอาจเกิดขึ้นกรณีที่นักวิเคราะห์ต้องจัดการกับสินค้าชั้นกลางซึ่งมีความเชื่อมโยงที่ไม่ชัดเจนต่อความชอบหรือรสนิยม

การวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผลนั้นเปรียบเทียบทางเลือกที่ไม่เกิดร่วมกัน (Mutually Exclusive) ในรูปของสัดส่วนของต้นทุน และประสิทธิผลที่แสดงในเชิงปริมาณจำนวนหนึ่งแต่ไม่ได้แสดงมูลค่าเป็นตัวเงิน ยกตัวอย่างเช่น โครงการความปลอดภัยบนทางด่วนสามารถทำได้หลายทางเลือกด้วยกัน แต่ละทางเลือกอาจจะเกี่ยวข้องกับต้นทุนและจำนวนชีวิตที่รักษาไว้ได้ สัดส่วนของต้นทุนและประสิทธิผลของโครงการจะแสดงในรูปของจำนวนเงินต่อชีวิตที่รักษาไว้ได้ โดยโครงการที่มีต้นทุนต่ำที่สุดต่อชีวิตที่รักษาไว้ได้ จะได้รับการประเมินว่าเป็นโครงการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ในหลายสถานการณ์ การประเมินดังกล่าวถือว่าสมเหตุสมผล (Valid) อย่างไรก็ตาม การประเมินนั้นอาจจะไม่สมเหตุสมผลในบางกรณี เนื่องจากสัดส่วนของต้นทุนและประสิทธิผลนั้นไม่ได้คำนึงถึงผลจากขนาด (Scale Effect) และโครงการที่ให้ผลประโยชน์น้อยแต่มีต้นทุนต่อหน่วยที่ค่อนข้างต่ำ จะได้รับการจัดลำดับใน

การพิจารณาเลือกก่อนโครงการที่ให้ผลประโยชน์ที่มากกว่าแต่ก็มีต้นทุนต่อหน่วยที่สูงกว่าด้วย ดังนั้น จึงต้องใช้ความระมัดระวังในการพิจารณาด้านทุนและประสิทธิภาพ (Boardman, *et al.*, 2014)

ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นคำถามที่สำคัญสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปประเด็นคำถามที่สำคัญสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

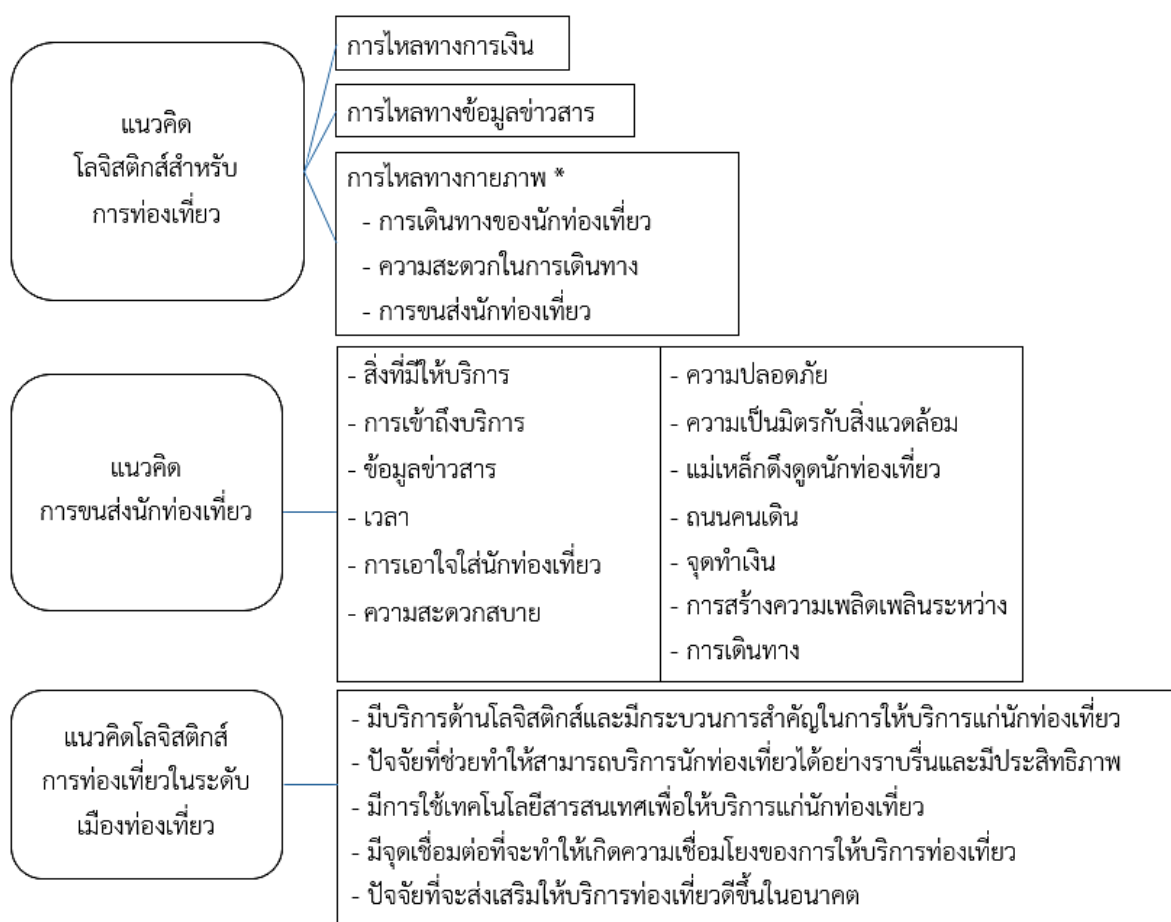
| ทฤษฎี/แนวคิด                                                                                                                                                                                                                                        | ประเด็นหลัก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ประเด็นคำถามวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(1) แนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวของ Lumsdon and Page (2004) และการปรับปรุงเพิ่มเติมของ คมสัน สุริยะ (2551)</p> <p>(2) แนวคิดในการศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวของ มิ่งสรรพ ขาวสอาด และ คมสัน สุริยะ (2551)</p> | <p>ได้เสนอกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยว 12 ข้อ ได้แก่</p> <p>(1) สิ่งที่มีให้บริการ</p> <p>(2) การเข้าถึง</p> <p>(3) ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>(4) เวลา</p> <p>(5) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว</p> <p>(6) ความสะดวกสบาย</p> <p>(7) ความปลอดภัย</p> <p>(8) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p> <p>(9) แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว</p> <p>(10) ถนนคนเดิน</p> <p>(11) จุดทำเงิน</p> <p>(12) การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง</p> | <p>(1) มีบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่สำคัญอะไรบ้าง และมีกระบวนการสำคัญในการให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวอย่างไร</p> <p>(2) มีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ</p> <p>(3) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างไร</p> <p>(4) มีจุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการท่องเที่ยวอะไรบ้าง</p> <p>(5) ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยวดีขึ้นในอนาคต จากการเรียนรู้จากบริการท่องเที่ยวแห่งอื่น หรือจากประสบการณ์การให้บริการท่องเที่ยวที่ผ่านมา</p> |
| <p>(1) แนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนผลได้ (Cost-Benefit Analysis)</p> <p>(2) แนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิภาพ (Cost-Effectiveness Analysis)</p>                                                                                                       | <p>เป็นการวิเคราะห์และประเมินความคุ้มค่าสำหรับโครงการลงทุน โดยแนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิภาพ (Cost-Effectiveness Analysis) จะเป็นการวิเคราะห์และประเมินความคุ้มค่าสำหรับโครงการที่มีผลประโยชน์หรือผลได้อยู่ในรูปของหน่วยนับทางธรรมชาติ</p>                                                                                                                                                                                         | <p>โครงการที่บรรลุประสิทธิภาพหรือผลได้โดยมีการใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ควรจะได้รับการคัดเลือกก่อนโครงการที่มีต้นทุนสูงกว่า</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| หัวใจของโลจิสติกส์ท่องเที่ยว                                                                                                                                                                                                                        | <p>การศึกษาเรื่องโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวต้องทราบก่อนว่าจะทำเพื่อสนองนักท่องเที่ยวกลุ่มใด โดยแบ่งเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวที่ใช้พาหนะร่วมกับคนท้องถิ่น</li> <li>- ทำเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวเพียงกลุ่มเดียว</li> </ul>                                                                                                                                                           | <p>- ในกรณีทำเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวที่ใช้พาหนะร่วมกับคนท้องถิ่น จะต้องตั้งคำถามหลักในประเด็นว่า นักท่องเที่ยววางแผนการเดินทางได้ทุกขั้นตอนหรือไม่ หลงทางหรือไม่ มีการเชื่อมต่อของยานพาหนะหรือไม่ ส่วนใดที่ยังไม่ดีและจะอย่างไรให้ดีขึ้น</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

| ทฤษฎี/แนวคิด | ประเด็นหลัก | ประเด็นคำถามวิจัย                                                                                                                                                                              |
|--------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |             | - ในกรณีทำเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวเพียงกลุ่มเดียว จะต้องตั้งคำถามหลักในประเด็นว่า นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลาย สนุก ปลอดภัย และได้ประสบการณ์ที่น่าประทับใจในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่ |

ที่มา : จากการรวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้วิจัย (2561)

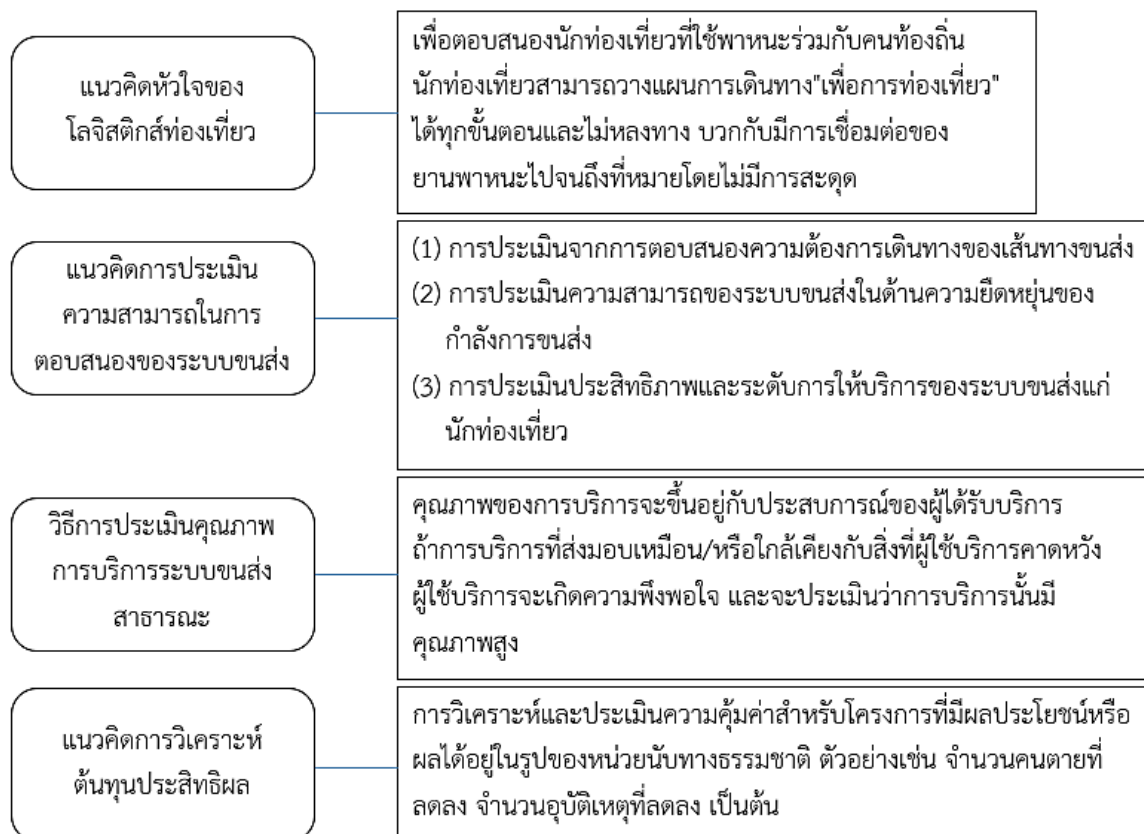
จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องนี้ สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 สรุปแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

หมายเหตุ : (\*) ศึกษาเฉพาะประเด็นการไหลทางกายภาพ (Physical Flow)



ภาพที่ 2.2 (ต่อ) สรุปแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

หมายเหตุ : (\*) ศึกษาเฉพาะประเด็นการไหลทางกายภาพ (Physical Flow)

ทั้งนี้ ในการศึกษาาระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาในครั้งนี้ จะทำการศึกษา  
ครอบคลุมเฉพาะประเด็นการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) เท่านั้น โดยเฉพาะการขนส่งนักท่องเที่ยว  
ได้แก่ สิ่งที่มีให้บริการ การเข้าถึง และความปลอดภัย ตลอดจนศึกษาปัญหาของระบบโลจิสติกส์เพื่อการ  
ท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษามาตรฐานรถโดยสาร ในประเทศไทยมีรถโดยสารหลายประเภท สังเกตได้จากป้ายทะเบียนของรถโดยสารในประเทศไทย เช่น ป้ายทะเบียนสีเหลือง ตัวหนังสือสีดำ ขนาดป้ายใหญ่กว่าทะเบียนรถทั่วไป รถประจำทางจะมีทะเบียน 1X-XXXX แต่หากเป็นรถไม่ประจำทางจะมีเลขทะเบียน 3X-XXXX ซึ่งแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ (บริษัท ขนส่ง จำกัด. ม.ป.ป.)

- (1) รถโดยสารประจำทาง หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินจ้างตามเส้นทางที่กำหนด
- (2) รถโดยสารไม่ประจำทาง หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินจ้างโดยไม่จำกัดเส้นทาง
- (3) รถโดยสารส่วนบุคคล หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารเพื่อการค้าหรือธุรกิจของตนเองซึ่งบรรทุกผู้โดยสารได้ตั้งแต่ 12 ที่นั่งขึ้นไป และมีน้ำหนักไม่เกินกว่า 1,600 กิโลกรัมขึ้นไป
- (4) รถขนาดเล็ก หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารและหรือสิ่งของเพื่อสินจ้างตามเส้นทางที่กำหนดด้วยรถที่มีน้ำหนักบรรทุกรวมกันไม่เกิน 4,000 กิโลกรัม

การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับรถโดยสารของประเทศไทยนั้น มีกรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2552 ในการดำเนินการด้านต่างๆ เกี่ยวกับรถโดยสาร เช่น การจัดระเบียบรถโดยสาร การออกใบอนุญาต การกำกับดูแล การกำหนดมาตรฐานของรถโดยสาร เป็นต้น ซึ่งรถโดยสารที่อยู่ใต้พระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 แบ่งออกเป็น 7 มาตรฐาน ได้แก่ 1) มาตรฐาน 1 คือ รถปรับอากาศพิเศษ 2) มาตรฐาน 2 คือ รถปรับอากาศ 3) มาตรฐาน 3 คือ รถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ 4) มาตรฐาน 4 คือ รถสองชั้น 5) มาตรฐาน 5 คือ รถพ่วง 6) มาตรฐาน 6 คือ รถกึ่งพ่วง และ 7) มาตรฐาน 7 คือ รถโดยสารเฉพาะกิจ

มาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสาร บริษัท ขนส่ง จำกัด (ม.ป.ป.) กล่าวสรุปองค์ประกอบทางด้านความปลอดภัยในการขนส่งด้วยรถโดยสารขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ส่วน คือ สภาพรถโดยสาร ผู้ใช้รถโดยสาร (พนักงานขับและผู้โดยสาร) และสภาพเส้นทาง ซึ่งได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อควบคุมพฤติกรรมผู้ขับขี่ด้วยระบบการชี้เฉพาะด้วยคลื่นความถี่วิทยุ (Radio-Frequency Identification: RFID) ตัวอย่างมาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสาร ได้แก่ ข้อกำหนดการติดตั้งเข็มขัดนิรภัยในรถโดยสารประจำทางของไทย โดยปัจจุบันกรมการขนส่งทางบกมีการบังคับให้รถโดยสารบางมาตรฐานต้องติดตั้งเข็มขัดนิรภัยทุกที่นั่ง ได้แก่ รถโดยสารมาตรฐาน 1(ก) มาตรฐาน 4(ก) มาตรฐาน 1(ข) ชนิดที่นั่งพิเศษ มาตรฐาน 4(ข) ชนิดที่นั่งพิเศษ นอกจากนี้จะต้องติดตั้งเข็มขัดนิรภัยสำหรับพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับบนรถและพนักงานขับรถแก่รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารที่มีจำนวนที่นั่งไม่เกิน 15 ที่นั่ง ที่จดทะเบียนตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.

2537 และได้เพิ่มประเภทใหม่ การติดตั้งเข็มขัดนิรภัยตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ซึ่งมีผลบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2556 ยกเว้นรถตู้โดยสารประจำทางเริ่มมีผลบังคับใช้วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2555 อย่างไรก็ตาม ยังมีการยกเว้นกับรถโดยสารบางประเภทที่ไม่จำเป็นต้องติดตั้งเข็มขัดนิรภัย ได้แก่ รถโดยสารภายในเมือง (City Bus) รถโดยสารที่มีที่ยืน และรถโดยสารที่มีที่นั่งตามแนวขวาง เช่น รถโดยสารไม่ปรับอากาศประเภทสองแถว เป็นต้น

มาตรฐานการให้บริการด้านความปลอดภัยของฝ่ายจัดการเดินรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด (ม.ป.ป.) ประกอบด้วย 1) ต้องมีการตรวจสอบความพร้อมของรถที่จะให้บริการแต่ละเที่ยว 2) พนักงานขับรถ มีความพร้อมทางร่างกายที่จะให้บริการแต่ละเที่ยว 3) แนะนำผู้โดยสารให้ทราบตำแหน่งของประตูฉุกเฉิน ค้อนทุบกระจก อุปกรณ์ดับเพลิง โดยแนะนำก่อนนำรถออกทุกครั้ง 4) ประกาศเตือนผู้โดยสารให้ระมัดระวังการรับประทานอาหารจากคนแปลกหน้า (ฝ่ายจัดการเดินรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด)

ในส่วนของเรือโดยสารนั้น จากข้อมูลมาตรฐานเรือรับจ้างนำเที่ยว ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า เรือรับจ้างนำเที่ยว หมายถึง เรือบรรทุกคนโดยสารที่แล่นในลำน้ำหรือทะเล ประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่ เรือกลลำน้ำ และเรือกลเดินทะเลเฉพาะเขต หรือเรือโดยสารประเภทอื่นๆ ที่ได้รับการจดทะเบียนให้บรรทุกคนโดยสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว ทั้งนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ขนาด ตามจำนวนการบรรทุกโดยสารดังนี้

- (1) เรือขนาดเล็ก บรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 15 คน
- (2) เรือขนาดกลาง บรรทุกคนโดยสารจำนวน 16-70 คน
- (3) เรือขนาดใหญ่ บรรทุกคนโดยสารจำนวน 71-150 คน

## 2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1) ระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยว

การศึกษาที่ผ่านมาพบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาของ แก้วตา โรหิตร์ตนะ และคณะ (2556) ที่ทำการศึกษา ระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งพบว่ามีนโยบายด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยยังไม่ได้มุ่งเน้นการท่องเที่ยวตามศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว ขาดความพร้อมด้านบุคลากร การท่องเที่ยว และขาดการสร้างเรื่องราวเชิงพื้นที่ที่เชื่อมโยงกับเส้นทางหรือแหล่งท่องเที่ยว ทำให้ความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมของประเทศไทยในหลายประเด็นได้รับคะแนนในการประเมินต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน ขณะเดียวกันยังพบปัญหาของระบบสารสนเทศในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ทั้งในด้านความไม่ทันต่อเวลา ความไม่ถูกต้องของข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูลใน

กิจกรรมที่ยังมีจำนวนน้อยและจำกัด และการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังไม่เห็นความจำเป็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการพัฒนาศักยภาพของการให้บริการ ในขณะที่การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน สื่อประชาสัมพันธ์ ความสะอาดและมาตรฐานด้านความปลอดภัยของยานพาหนะ ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงควรเร่งพัฒนาความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลาของการให้บริการ

ขณะที่ Zhang et al. (2009) ได้ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: SCM) ภายใต้บริบทของการท่องเที่ยว ซึ่งพบว่าการศึกษเกี่ยวกับ SCM ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีค่อนข้างน้อย ถึงแม้ว่าจะมีวรรณกรรมเกิดขึ้นใหม่ในเรื่องการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Management: TSCM) หรือใกล้เคียง แต่งานวิจัยส่วนใหญ่เน้นด้านการจัดจำหน่ายและกิจกรรมทางการตลาดโดยปราศจากการพิจารณาอย่างครบถ้วนถึงขอบเขตทั้งหมดของผู้ผลิตสินค้าหรือวัตถุดิบที่แตกต่างกันที่เกี่ยวข้องในการจัดหาและการบริโภคของผลิตภัณฑ์ด้านการท่องเที่ยว

Tapper and Font (2004) ทำการศึกษาโซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยว พบว่าประกอบด้วยผู้จัดหาสินค้าและบริการทั้งหมดเพื่อเตรียมส่งเป็นผลิตภัณฑ์ด้านการท่องเที่ยวให้กับผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงผู้จัดหาสินค้าและบริการทั้งหมดไม่ว่าจะทำสัญญาโดยตรงหรือไม่กับผู้จัดนำเที่ยว (Tour Operator) หรือทำกับตัวแทน หรือผู้จัดหาสินค้าและบริการ (รวมถึงผู้จัดหาที่พัก) โดยโซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับหลายส่วนประกอบ ไม่ใช่เพียงแค่ที่พัก การขนส่ง และการเดินทางในระยะสั้นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงร้านอาหาร ร้านขายเครื่องดื่ม หัตถกรรม การผลิตอาหาร การกำจัดขยะ และโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการท่องเที่ยวในจุดหมายปลายทาง ทั้งนี้ โซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยวดำเนินการผ่านความสัมพันธ์แบบธุรกิจต่อธุรกิจ และการจัดการโซ่อุปทานได้ส่งผลถึงการปรับปรุงสมรรถนะทางความยั่งยืนควบคู่กับสมรรถนะทางการเงิน โดยผู้จัดนำเที่ยวมีอิทธิพลอย่างมากต่อกิจกรรมโดยตลอดในโซ่อุปทาน เนื่องจากเป็นผู้กำหนดปริมาณของการท่องเที่ยวจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยว

## 2) การพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) ศึกษาแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา โดยการศึกษาภาพรวมของการท่องเที่ยวภายในจังหวัดด้านโลจิสติกส์ร่วมกับกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) กับจังหวัดภูเก็ต โดยใช้ข้อมูลด้านนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ร่วมกับแบบสอบถาม และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ห่วงโซ่มูลค่าและการคาดคะเนช่วงห่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สู่การจัดทำแผนปฏิบัติการโดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในภูเก็ตมีความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวในสงขลาอย่างมีนัยสำคัญ โดยในกรณีของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่าการจัดการด้านการไหลเวียนทางการเงินได้รับ

ความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ การจัดการด้านการไหลเวียนทางกายภาพ และการจัดการด้านสารสนเทศ ตามลำดับ ขณะที่ในกรณีของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่าการจัดการด้านการไหลเวียนทางการเงินได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ การจัดการด้านสารสนเทศ และการจัดการด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ตามลำดับ

เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบและการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง 4 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยว ชุมชน ผู้ประกอบการ และผู้นำชุมชน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการไหลทางกายภาพได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดในระดับน้อย โดยควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

### 3) ระบบการขนส่ง

สำหรับการศึกษาที่ผ่านมาที่เกี่ยวข้องกับระบบการขนส่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย นั้นก็ม้งงานวิจัยหลายชิ้นด้วยกัน โดยในด้านคุณภาพของระบบการขนส่ง นครินทร์ สัตถธรรมนวงศ์ และคณะ (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพและปัญหาด้านการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย โดยใช้แบบจำลอง Service Quality Gap Model หรือ 5 Gaps Model ในการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ 4 รูปแบบหลัก คือ รถโดยสารประจำทาง รถไฟ การขนส่งทางน้ำ และการขนส่งทางอากาศ ครอบคลุมพื้นที่ศึกษา 4 พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่ และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ในพื้นที่ศึกษาภาคตะวันออก เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี นั้น ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ การขาดป้ายจราจรแนะนำเข้าสู่สถานีโดยสาร ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เก้าอี้ผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนปัญหาด้านการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาในการเดินทาง ที่พบว่าการแจ้งตารางเดินรถล่วงหน้าด้วยการปิดป้ายกระดานประกาศไว้บริเวณหน้าช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร รวมถึงป้ายแนะนำการเดินทางต่างๆ มักมีเพียงภาษาไทยโดยไม่มีภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลกำกับไว้ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่รับรู้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการเดินทาง ส่วน วุฒิไกร งามศิริจิตต์ และ ยอดมณี เทพานนท์ (2555) นั้น ได้ทำการศึกษาาระบบขนส่งแบบตอบสนองความต้องการสำหรับภาคบริการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงระบบ



ขนส่งรถโดยสารสาธารณะให้สามารถรองรับแนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวได้ ผลการศึกษาพบว่า การขนส่งของรถโดยสารขนาดเล็กเมืองพัทธานัน การเดินทางในทางปฏิบัติยังขาดความชัดเจนในแง่ของเส้นทางในการเดินทางและรูปแบบการขนส่ง กล่าวคือการเดินทางอาจไม่ตรงตามเส้นทางที่ได้ระบุไว้ในแต่ละสายการเดินทาง เนื่องจากผู้ให้บริการคาดการณ์ว่าอาจมีจำนวนผู้โดยสารตามเส้นทางไม่มากนัก จึงมีการปรับเปลี่ยนเส้นทาง การเดินทาง นอกจากนี้ ยังพบว่าเส้นทางรถโดยสารขนาดเล็กสามารถตอบสนองการท่องเที่ยวในเมือง พัทธานันได้จำนวน 14 แห่ง จากทั้งหมด 37 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 37.8

นอกจากนี้ ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2551) ทำการศึกษารูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการ เครือข่ายการขนส่งและระบบโลจิสติกส์ เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาที่เกาะล้านเป็นกรณีศึกษา ซึ่งพบว่าในด้านการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นั้น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าที่พักแรมที่ให้บริการยังไม่ได้ระดับ มาตรฐาน และเกิดการเอารัดเอาเปรียบค่าที่พัก อีกทั้งยังไม่มั่นใจเรื่องการรักษาความปลอดภัย ขณะที่ในด้าน ระบบสาธารณูปโภค นั้น พบว่ามีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ให้ดีขึ้น แต่ยังไม่ค่อยมีการทำนุบำรุง ซ่อมแซม ซึ่งส่งผลให้ถนน วัสดุ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ของทางราชการเกิดการชำรุดทรุดโทรมตามกาลเวลา

#### 4) ความปลอดภัยของการท่องเที่ยว

งานวิจัยของ ธงชัย พงษ์วิชัย และคณะ (2559) ได้ศึกษาถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการ ท่องเที่ยวทางทะเล รวมถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางทะเลของเมือง พัทธานัน นอกจากนี้ ยังมีการเสนอมาตรการลดความเสี่ยง และแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวทางทะเล โดยในการศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถามจากการรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย นักท่องเที่ยวทางทะเลเมืองพัทธานันทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ผู้ประกอบกิจการ ต่างๆ อาทิ กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสาร เรือเร็ว เรือเจ็ตสกี ผู้ให้บริการกิจกรรมสันทนาการทางน้ำต่างๆ และ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางทะเล รวมทั้งมีการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสากล การวิเคราะห์ความเสี่ยงและสาเหตุของการเกิด อุบัติเหตุ การลดระดับความเสี่ยงของกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล มาตรการทางกฎหมาย และวิธีปฏิบัติ ขององค์การทางทะเลระหว่างประเทศ (International Maritime Organization) ในด้านความปลอดภัย ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น พบว่าเกิดปัญหาด้านความปลอดภัยของกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล ที่มีความเสี่ยงในระดับสูง ได้แก่ 1) การจอดเรือในบริเวณห้ามจอด 2) การขับเรือโดยสารด้วยความเร็วสูง 3) การขาดสติของผู้ควบคุมเรือจากการดื่มสุราและใช้ยาเสพติด 4) การชนกันของเรือโดยสารกับเรืออื่นๆ 5) การ บรรทุกคนโดยสารเกินกว่าจำนวนที่ได้รับอนุญาต และ 6) การเสื่อมสภาพของอุปกรณ์ชูชีพบนเรือ

นอกจากนี้ ผลจากการประเมินความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ (Formal Safety Assessment: FSA) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา พบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง จำแนกได้เป็น 1) ปัจจัยด้านมนุษย์ ซึ่งเกิดจากการขาดความตระหนักในเรื่องของความปลอดภัย 2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ทั้งจากการขาดจิตสำนึกด้านความปลอดภัยของผู้ประกอบการ และปัญหาการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ และ 3) ปัจจัยด้านกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเกิดจากการขาดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทางทะเล

ขณะเดียวกัน งานวิจัยนี้ยังได้เสนอมาตรการควบคุมความเสี่ยง ทั้งที่เป็นมาตรการก่อนเกิดเหตุ ในด้านมนุษย์ ด้านบริหารจัดการ ด้านกฎหมายและกระบวนการ และที่เป็นมาตรการหลังเกิดเหตุ รวมทั้งมาตรการบริหารจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวทางทะเล มาตรฐานรูปแบบเรือเร็วที่ปลอดภัยสำหรับบริการท่องเที่ยวทางทะเล และการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายด้านการบริหารจัดการ

### 5) การประเมินต้นทุนและผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์ของโครงการลงทุนของภาครัฐ

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินต้นทุนและผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์ของโครงการลงทุนของภาครัฐนั้น งานวิจัยของ อติศร์ อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2557) ที่ทำการศึกษาถึงการประเมินต้นทุนและผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์ของโครงการป้องกันอุทกภัย กรณีศึกษาพื้นที่ทุ่งพระพิมลราชา ภายใต้เงื่อนไขการปรับมูลค่าปัจจุบันในอัตราส่วนลด (Discount rate) ร้อยละ 3 และมีภาวะเงินเฟ้อเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 2 ต่อปี โดยประเมินต้นทุนจากค่าใช้จ่ายในการทำโครงการป้องกันอุทกภัย รวมถึงต้นทุนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย มูลค่าความเสียหายของผลผลิตทางการเกษตรที่อยู่นอกพื้นที่คันกันน้ำ และมูลค่าการใช้ปุ๋ยและยาฆ่าแมลงที่ต้องใช้เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในพื้นที่คันกันน้ำ และต้นทุนอื่นๆ เช่น มูลค่าความเสียหายของสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น ขณะที่ในส่วนของผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์ของโครงการนี้ ประเมินจากผลประโยชน์จากการป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ ซึ่งประกอบด้วย มูลค่าที่ประหยัดได้จากความเสียหายของผลผลิตทางการเกษตร และมูลค่าที่ประหยัดได้จากความเสียหายของสิ่งปลูกสร้าง ตลอดจนผลประโยชน์ทางด้านการคมนาคมขนส่ง ผลการศึกษาพบว่าโครงการป้องกันอุทกภัยในระยะเร่งด่วนโดยการยกระดับโครงข่ายทางเพื่อการขนส่งในช่วงวิกฤติอุทกภัยและในเวลาปกติ มีความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ในการลงทุน

European Union (2015) ทำการวิเคราะห์ถึงการประเมินต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการลงทุน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน/ลดอุบัติเหตุ โดยอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะคือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกวิถีทางของการขนส่ง ความสมบูรณ์ คุณภาพ และการผสมผสานของการส่งสัญญาณและระบบความปลอดภัยนั้นมีส่วนช่วยลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุ และควรนำไปพิจารณาในการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ ผลประโยชน์ด้านความปลอดภัยมักเกี่ยวข้องกับการจราจรทางถนน อย่างไรก็ตาม ผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์เกิดขึ้นทั้งจากผลโดยตรงของการปรับปรุงสภาพความปลอดภัยของถนน และผล

โดยอ้อม ยกตัวอย่างเช่น การเบี่ยงเบนผู้โดยสารไปใช้วิธีการเดินทางอื่นที่ปลอดภัยกว่าในทางสถิติ อาทิ การขนส่งโดยรถไฟและเครื่องบิน ในทั้งสองกรณีนั้น ควรที่จะคำนวณผลประโยชน์ในการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ โดยสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างการตาย การบาดเจ็บอย่างรุนแรง และการบาดเจ็บเล็กน้อยที่หลีกเลี่ยงได้

European Union (2015) สรุปต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของอุบัติเหตุประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ต้นทุนทางตรง ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ทั้งที่เกิดในปัจุบันของอุบัติเหตุ และต้นทุนในอนาคตของระยะเวลาของชีวิตที่เหลืออยู่สำหรับการบาดเจ็บบางประเภท รวมทั้งต้นทุนด้านบริหารสำหรับตำรวจ ศาล การสืบสวนอุบัติเหตุของเอกชน บริการฉุกเฉิน ต้นทุนของการประกันภัย เป็นต้น และต้นทุนทางอ้อม ประกอบด้วยความสูญเสียทางการผลิตสุทธิต่อสังคม ยกตัวอย่างเช่น มูลค่าของสินค้าและบริการที่อาจผลิตได้โดยบุคคลนั้นหากไม่เกิดอุบัติเหตุ ความสูญเสียของอุบัติเหตุหนึ่งปีนั้นจะยังคงดำเนินต่อไปถึงอายุวัยเกษียณของผู้ประสบภัยที่อายุน้อยที่สุด ในกรณีของการเสียชีวิต การประเมินความสูญเสียทางการผลิต (หรือส่วนของต้นทุนทางอ้อม) นั้นเกี่ยวข้องกับ 2 แนวคิด ได้แก่ 1) แนวคิดของมูลค่าชีวิตเชิงสถิติ (Value of Statistical Life: VOSL) ซึ่งนิยามด้วยมูลค่าที่สังคมคิดว่ามีประสิทธิภาพเชิงเศรษฐศาสตร์ที่จะจ่ายเพื่อหลีกเลี่ยงความตายของบุคคลหนึ่ง โดยวิธีการที่นิยมสำหรับการประมาณการต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของอุบัติเหตุ ที่ European Union กล่าวถึง คือ การใช้เทคนิค Stated Preference หรือ ความพึงพอใจเปิดเผย (Revealed Preference) ซึ่งมีฐานมาจากแนวคิดของความยินดีที่จะจ่าย/ความยินดีที่จะยอมรับ (ยกตัวอย่างเช่น เทคนิคการสำรวจ หรือวิธี Hedonic Wage) หากไม่มีวิธีการดังกล่าวข้างต้น สามารถใช้วิธีทางทุนมนุษย์ (Human Capital Approach) แนวคิดหลักคือบุคคลนั้นมีค่าต่อสังคมเท่ากับสิ่งที่เขาหรือเธอสามารถผลิตได้ในช่วงเวลาของชีวิตที่เหลืออยู่ นิยามของ VOSL ในบริบทนี้กลายเป็น “ผลรวมของผลงาน (หน่วยสุดท้าย) ในอนาคตของบุคคลต่อผลิตภัณฑ์ทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับรายได้แรงงานในอนาคต ทำให้ค่าจ้างมีค่าเท่ากับมูลค่าผลผลิตหน่วยสุดท้าย” อีกนัยหนึ่ง มูลค่า (หน่วยสุดท้าย) ของผลผลิตของบุคคลนั้นสมมติว่าเท่ากับต้นทุนแรงงานรวม และ 2) มูลค่าชีวิตเชิงสถิติ (Value of Statistical Life: VOSL) โดยทั่วไปมักจะรวมการประมาณของ VOSL เข้าในการวิเคราะห์ของโครงการที่มีอิทธิพลต่อความเสี่ยงต่ออัตราการตาย VOSL คือ การประมาณการของมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ที่สังคมให้การลดจำนวนการตายเฉลี่ยไปหนึ่งหน่วย การประมาณการ VOSL เกี่ยวข้องกับการประเมินอัตราที่คนเตรียมแลกรายได้กับการลดลงของความเสี่ยงต่อการตาย ตามวิธี Hedonic Wage การคำนวณ VOSL ทำได้ ดังนี้

$$VOSL = \sum_t^T \frac{L_t}{(1+i)^t}$$

โดยที่ T หมายถึง ระยะเวลาในชีวิตที่เหลืออยู่

$L_t$  คือ รายได้แรงงานในปีที่ t

i คือ อัตราคิดลดทางสังคม

จากหลักฐานในวรรณกรรมแสดงให้เห็นว่า VOSL นั้นมักจะสมมติว่าเป็นชีวิตของผู้ใหญ่วัยกลางคนที่มีอายุอย่างน้อย 40 ปี ในชีวิตข้างหน้า สำหรับรายได้แรงงาน อัตราค่าจ้างรวมรายปีสามารถใช้อ้างอิงได้ วิธีการนี้สมมติว่าอัตราค่าจ้างรวมในตลาดแรงงานมีค่าเท่ากับมูลค่าผลผลิตหน่วยสุดท้ายที่แรงงานได้รับ อย่างไรก็ตาม จะไม่เป็นกรณีที่มีการบิดเบือนของตลาด ดังนั้น ในสถานการณ์ที่มีการว่างงานอย่างรุนแรงนั้น มีการแนะนำให้ปรับอัตราค่าจ้างรวมด้วยค่าจ้างเงา (Shadow Wage) ซึ่งคำนวณสำหรับประเทศหรือภูมิภาคนั้น สำหรับการปรับการคำนวณของต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของการตายหรือเสียชีวิตนั้น ต้นทุนทางตรงด้านการบริหารและการแพทย์ควรนำไปรวมในการประมาณการ VOSL ซึ่งจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เชิงลึกและแบบสำรวจในระดับชาติโดยอิงจากบัญชีทางการแพทย์ ข้อมูลด้านสุขภาพของรัฐ ข้อมูลของตำรวจ และการประกันภัย ในกรณีที่ไม่มีสถิติของชาติ มูลค่าสามารถอนุมานเป็นร้อยละของ VOSL ในกรณีของการบาดเจ็บ ความสูญเสียทางการผลิตขึ้นอยู่กับความรุนแรงของการบาดเจ็บและระยะเวลาที่ขาดงานเช่นเดียวกัน สำหรับการประมาณการเชิงประจักษ์ จำเป็นต้องทำการวิเคราะห์เชิงลึกและการสำรวจ

สำหรับต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์อื่นๆ นั้น แหล่งที่มาที่จะได้รับต้นทุนหน่วยอุบัติเหตุควรจะเป็นข้อมูลวิจัยระดับชาติ (ถ้ามี) มากกว่าการคำนวณเฉพาะของโครงการนั้น เมื่อคำนึงถึงการเพิ่มขึ้นของราคาได้แนะนำวิธีการเดียวกันสำหรับมูลค่าของเวลาที่สามารถปรับใช้ได้

เมื่อคำนวณหามูลค่าของหน่วยสำหรับประเภทอุบัติเหตุที่แตกต่างกันได้แล้ว ผลกระทบเชิงกายภาพของโครงการด้านความปลอดภัย (ยกตัวอย่างเช่น การลดความเสี่ยงในอุบัติเหตุ) จะต้องนำมาประมาณการจากข้อมูลระดับชาติ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติด้านจำนวนเฉลี่ยของการบาดเจ็บเล็กน้อย การบาดเจ็บอย่างรุนแรง และการเสียชีวิตต่ออุบัติเหตุ 2) อัตราอุบัติเหตุต่อพันล้านกิโลเมตรของยานพาหนะ (Billion Vehicle-km) โดยใช้มูลค่าจริงเฉพาะของโครงการ หรือหากไม่มี ก็ใช้อัตราอุบัติเหตุเฉพาะตามประเภทของถนนตามมาตรฐาน 3) การทำนายนยานพาหนะ-กิโลเมตร ต่อเครือข่ายทางถนนต่อปี ทั้งมีและไม่มีโครงการ และด้วยหลักการนี้ การลดลงของจำนวนการตายและการบาดเจ็บสามารถที่จะคำนวณได้และตีค่าผลประโยชน์โดยเปรียบเทียบในการใช้ต้นทุนต่อหน่วยเฉพาะของประเทศ

นอกจากนี้ มีการแนะนำให้ดำเนินการวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis) ของมูลค่าที่เป็นตัวเงินให้สินค้าที่ไม่มีตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งมูลค่าของเวลาที่ประหยัดได้และอุบัติเหตุตามความเป็นจริง มูลค่าของเวลาที่ประหยัดได้คิดเป็นร้อยละ 70 ของผลประโยชน์ทั้งหมดในโครงการด้านขนส่ง จึงเป็นตัวแปรที่ต้องนำมาวิเคราะห์และทดสอบอย่างรอบคอบ การทดสอบความอ่อนไหวอื่นนั้นน่าจะเน้นด้านการลงทุนและต้นทุนการปฏิบัติการหรือตามอุปสงค์ที่คาดหวัง โดยเฉพาะในด้านการจราจร

European Union (2015) อธิบายวิธีการวัดความยินดีที่จะจ่าย (Willingness-To-Pay) เพื่อประเมินผลกระทบทางตรงและผลกระทบภายนอก ในการวัดสวัสดิการนั้นมีวิธีที่แตกต่างกันในการประมาณการความยินดีที่จะจ่าย ประเภทหลักของการวัด มี 3 ประเภท คือ วิธี Revealed Preference วิธี Stated Preference และวิธีการโอนผลประโยชน์ (Benefit Transfer Method)

### 1) วิธี Revealed Preference

การวัดมูลค่าของผลกระทบด้วยวิธีนี้ ไม่มีตลาด จะใช้หลักของการสังเกตจากพฤติกรรมจริงและโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการซื้อขายที่เกิดขึ้นในตลาดจริง ดังนั้น จึงเน้นไปที่ตัวเลือกจริงและความยินดีที่จะจ่ายโดยปริยาย จุดแข็งของวิธีการนี้คืออิงจากการตัดสินใจที่แท้จริงของบุคคล จุดอ่อนที่สำคัญคือความยากในการทดสอบสมมติฐานด้านพฤติกรรมที่วิธีการนี้ต้องใช้เป็นหลัก วิธีการหลัก คือ วิธี Hedonic Pricing/Wage วิธีต้นทุนการเดินทาง (Travel Cost Method) และวิธีเบี่ยงเบนหรือต้านทานด้านพฤติกรรม (Averting or Defensive Behavior Method)

### 2) วิธี Stated Preference

วิธีนี้อิงจากการสำรวจและพฤติกรรมในอนาคตที่ตั้งใจของคนในตลาด ด้วยแบบสอบถามที่มีการออกแบบอย่างเหมาะสม ตลาดสมมติจึงถือว่าเป็นแหล่งที่สินค้าในคำถามนั้นสามารถซื้อขายได้ กลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มของคนจึงถูกถามเพื่อแสดงความยินดีที่จะจ่ายสูงสุด (หรือความยินดีที่จะยอมรับ) สำหรับการเปลี่ยนแปลงในระดับการจัดหาของสินค้า จุดแข็งของวิธีการนี้แสดงได้จากความยืดหยุ่นที่สามารถรับรองได้ ทำให้มีการประเมินของสินค้าที่ไม่มีตลาดเกือบทั้งหมด ทั้งจากมุมมองก่อนและหลัง นอกจากนี้ วิธีการนี้ยังสามารถที่จะรวบรวมผลประโยชน์ทุกประเภทจากสินค้าหรือบริการที่ไม่มีตลาด รวมทั้งที่เรียกว่ามูลค่าของการไม่ได้ใช้ (Non-Use Values) วิธีการหลัก คือ วิธี Contingent Valuation และวิธี Choice Modelling

### 3) วิธีการโอนผลประโยชน์ (Benefit Transfer Method)

วิธีนี้ประกอบด้วยการใช้มูลค่าสำหรับสินค้าที่ไม่มีตลาดที่มีการประมาณการในการศึกษาแรก และใช้ค่าประมาณการนี้ภายหลังจากการมีการปรับแก้ไขแล้วไปวัดมูลค่าผลประโยชน์ (หรือต้นทุน) ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการดำเนินนโยบายหรือโครงการขึ้นที่อื่น สามารถระบุได้ว่าเป็นการใช้ค่าประมาณการที่ดีในสถานที่หนึ่ง หรือสถานที่ที่ศึกษา เป็นตัวแทนสำหรับมูลค่าของสินค้าชนิดเดียวกันในสถานที่แห่งอื่น หรือสถานที่ใช้นโยบาย ข้อดีของวิธีการนี้คือโอกาสที่จะลดความจำเป็นสำหรับการศึกษาของมูลค่าสินค้าที่ไม่มีตลาดที่มีค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลามาก นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ประเมินว่าการวิเคราะห์เชิงลึกนั้นคุ้มค่าหรือไม่ อุปสรรคสำคัญของการใช้วิธีการนี้คือการโอนผลประโยชน์นั้นสามารถทำให้เกิดค่าประมาณการที่มีอคติ ถึงแม้ว่าจะต้องใช้ในการพิจารณาและดุลยพินิจสำหรับทุกขั้นตอนในการดำเนินการโอนผลประโยชน์

## 2.3 สรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะพบว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาในครั้งนี้ได้ กล่าวคือ ในส่วนของการศึกษาระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว นั้น จะใช้แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ของ Lumsdon and Page (2004) และแนวคิดของ คมสัน สุริยะ (2551) ซึ่งครอบคลุมใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) (2) การไหลทางข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และ (3) การไหลทางการเงิน (Financial Flow) เพียงแต่การศึกษาในครั้งนี้ ด้วยข้อจำกัดด้านข้อมูลและระยะเวลาในการศึกษา จึงจะทำการศึกษาเฉพาะในประเด็นหลักด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) เท่านั้น ซึ่งจะครอบคลุมในประเด็นต่างๆ เช่น การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว และความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว เป็นต้น โดยในส่วนของการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยว จะวิเคราะห์ภายใต้แนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวของ Lumsdon and Page (2004) และการปรับปรุงเพิ่มเติมของ คมสัน สุริยะ (2551) ซึ่งจะครอบคลุมในด้านต่างๆ เช่น สิ่งที่มีให้บริการ การเข้าถึง การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว และความปลอดภัย เป็นต้น

ขณะที่ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาของ แก้วตา โรหิตรัตนนะ และคณะ (2556) ที่พบว่าผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังไม่เห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการพัฒนาศักยภาพของการให้บริการ โดยในการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว นั้น ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน สื่อประชาสัมพันธ์ ความสะอาดและมาตรฐานด้านความปลอดภัยของยานพาหนะ ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งก็จะเป็นประเด็นที่การศึกษาในครั้งนี้ โดยจะได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา สอดคล้องกับการศึกษาของ Tapper and Font (2004) ที่พบว่าโซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยว นั้น เกี่ยวข้องกับหลายส่วนประกอบ ไม่ใช่เพียงแค่ที่พัก การขนส่ง และการเดินทางในระยะสั้นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการท่องเที่ยวในจุดหมายปลายทาง ขณะที่การศึกษาด้านความปลอดภัยของการท่องเที่ยว ได้แก่ งานวิจัยของ ธงชัย พงษ์วิชัย และคณะ (2559) ทำการศึกษาถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล รวมถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางทะเลของเมืองพัทยา โดยใช้แบบสอบถามจากการรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย นักท่องเที่ยวทางทะเลเมืองพัทยาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ผู้ประกอบกิจการต่างๆ อาทิ กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสาร เรือเร็ว เรือเจ็ทสกี ผู้ให้บริการกิจกรรมสันทนาการทางน้ำต่างๆ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัยของการท่องเที่ยวทางทะเล เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ของคณะผู้วิจัย จะได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เช่นกัน เพียงแต่จะครอบคลุมกว้างกว่า เนื่องจากเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยาทั้งทางบกและทางทะเล

ในส่วนของการประเมินต้นทุนและผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์ของโครงการลงทุนของภาครัฐสามารถใช้วิธีการประเมินได้หลากหลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลประโยชน์ (Cost-

Benefit Analysis) ที่เป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ (Benefit) กับต้นทุน (Cost) ที่เกิดขึ้นจากโครงการลงทุน โดยหากผลประโยชน์ (Benefit) สูงกว่าต้นทุน (Cost) ก็จะถือว่าโครงการลงทุนนั้น มีความคุ้มค่า รวมถึงแนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผล (Cost-Effectiveness Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์และประเมินความคุ้มค่าสำหรับโครงการที่มีผลประโยชน์หรือผลได้อยู่ในรูปของหน่วยนับทางธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น จำนวนคนตายที่ลดลง จำนวนอุบัติเหตุที่ลดลง เป็นต้น โดยโครงการที่บรรลุประสิทธิผลหรือผลได้โดยมีการใช้ต้นทุนต่ำที่สุด จะได้รับการคัดเลือกก่อนโครงการที่มีต้นทุนสูงกว่า ดังเช่นตัวอย่างการศึกษาของอดิสร อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2557) ที่ทำการศึกษถึงการประเมินต้นทุนและผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์ของโครงการป้องกันอุทกภัย กรณีศึกษาพื้นที่ทุ่งพระพิมลราช และการศึกษาของ European Union (2015) ที่ทำการวิเคราะห์ถึงการประเมินต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการลงทุน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน/ลดอุบัติเหตุ

## 2.4 ข้อมูลพื้นฐานเมืองพัทยา

### 2.4.1 ที่ตั้งเมืองพัทยา

เมืองพัทยาทั้งอยู่ทางภาคตะวันออก ในท้องที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นเขตปกครองพิเศษ ตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 150 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 208.10 ตารางกิโลเมตร (130,062.50 ไร่) แบ่งออกเป็นพื้นดิน (รวมเกาะล้าน) 53.44 ตารางกิโลเมตร (33,400 ไร่) พื้นน้ำ 154.66 ตารางกิโลเมตร (96,662.50 ไร่) และเกาะล้าน 4.07 ตารางกิโลเมตร (2,543.75 ไร่) โดยมีความยาวของชายหาดประมาณ 15 กิโลเมตร ประกอบด้วยพื้นที่ 4 ตำบล ได้แก่

ตำบลนาเกลือ หมู่ 1, 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 (เกาะล้าน)

ตำบลหนองปรือ หมู่ 5, 6, 9, 10, 11, 12 และ 13

ตำบลห้วยใหญ่ หมู่ 4 (บางส่วน)

ตำบลหนองปลาไหล หมู่ 6, 7 และ 8 (บางส่วน)

### 2.4.2 ระบบถนนของเมืองพัทยาและการเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยา

ระบบถนนของเมืองพัทยา ข้อมูลจากศาลาว่าการเมืองพัทยา (2560) พบว่า ถนนทั้งหมดในเขตเมืองพัทยามีจำนวนทั้งสิ้น 388 สาย ประกอบด้วย

- ถนนลูกรัง 12 สาย
- ถนนลาดยาง 31 สาย
- ถนนคอนกรีต 337 สาย
- สะพานลอยคนข้าม 8 แห่ง

ทั้งนี้ สามารถจำแนกตามลักษณะการให้บริการได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

- **ถนนสายประธาน ทางด่วน ทางหลวงพิเศษ (Arterial Street, Expressway, Freeway)** เป็นถนนที่ทำหน้าที่เชื่อมต่อระหว่างเมือง รองรับการจราจรผ่านเมืองและการจราจรเข้าและออก

จากเมือง โดยถนนสายประธานในเมืองพัทยา ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 7 กรุงเทพฯ – ชลบุรีสายใหม่ และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36

– **ถนนสายหลัก (Major Street)** เป็นถนนที่เชื่อมโยงศูนย์กลางต่างๆ ของเมืองพัทยาเข้าด้วยกัน ตัวอย่างเช่น ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3240 ถนนนาเกลือ-พัทยา ถนนพัทยาเหนือ ถนนพัทยากลาง ถนนพัทยาใต้ ถนนเทพประสิทธิ์ ถนนพัทยาสายสอง ถนนพัทยาสายสาม ถนนจอมเทียน ถนนพรประภาณมิตร ถนนเนินพลับหวาน และถนนชัยพฤกษ์ 2 เป็นต้น

– **ถนนสายรอง (Minor Street)** หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ถนนรวบรวมและกระจายการจราจร (Collector/Distributor Street) เป็นถนนที่ให้บริการพื้นที่บริเวณสองฝั่งของถนน ได้แก่ ถนนสว่างฟ้า ถนนโพธิสาร ถนนพัทยาสายหนึ่ง และถนนชัยพฤกษ์ 1 เป็นต้น

– **ถนนสายย่อย (Local / Access Road)** ทำหน้าที่บริการการเข้าถึงพื้นที่ (Accessibility) เป็นหลัก เป็นถนนที่มีขนาดเขตทางแคบ เช่น ตรอกและซอยต่างๆ

โครงข่ายถนนในเมืองพัทยามีลักษณะเป็นแบบตารางหมากรุก มีถนนสายประธานและถนนสายหลักวางตัวในแนวเหนือ-ใต้ ได้แก่ ถนนสุขุมวิท ถนนนาเกลือ-พัทยา ถนนพัทยาสายสอง และถนนพัทยาสายสาม และมีถนนสายหลักในแนวตะวันออก-ตะวันตก ที่แยกจากถนนสุขุมวิทเข้าสู่ตัวเมืองพัทยาคัดกับถนนแนวเหนือ-ใต้ ในลักษณะตารางหมากรุก ได้แก่ ถนนพัทยาเหนือ ถนนพัทยากลาง ถนนพัทยาใต้และถนนเทพประสิทธิ์

#### 2.4.3 เส้นทางทางท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

จากการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับเส้นทางทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยใช้การรวบรวมข้อมูลแฟ้มเอกสารท่องเที่ยวเมืองพัทยา และการลงพื้นที่สอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา พบว่า ในส่วนของแฟ้มเอกสารท่องเที่ยวเมืองพัทยานั้นมีอยู่เป็นจำนวนมาก แต่การศึกษาในครั้งนี้ จะมุ่งทำการศึกษาเส้นทางทางท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่อยู่ระหว่าง 1 ถึง 3 วัน เนื่องจากหากเป็นแฟ้มเอกสารท่องเที่ยวตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป จะเป็นแฟ้มเอกสารท่องเที่ยวที่มีการเดินทางไปท่องเที่ยวในส่วนต่างๆ นอกเหนือจากพื้นที่เมืองพัทยา เช่น สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี และจังหวัดอื่นๆ ที่ใกล้เคียง ทั้งนี้สามารถสรุปตัวอย่างแฟ้มเอกสารท่องเที่ยวเมืองพัทยาได้ดังตารางที่ 2.2 รวมถึงตัวอย่างเส้นทางทางท่องเที่ยวและตัวอย่างกิจกรรมการท่องเที่ยวเมืองพัทยาได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้



ตารางที่ 2.2 สรุปแหล่งท่องเที่ยวในตัวอย่างแพ็คเกจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

| จำนวนวันท่องเที่ยว                                                                                               |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 วัน                                                                                                            | 2 วัน 1 คืน                                                                                                                                       | 3 วัน 2 คืน                                                                                                                                                 |
| - เกาะล้าน                                                                                                       | - เกาะล้าน<br>- อัลคาซาร์โซว์                                                                                                                     | - เกาะล้าน<br>- อัลคาซาร์โซว์<br>- สวนเสือศรีราชา                                                                                                           |
| - เกาะล้าน<br>- ตลาดน้ำ 4 ภาค                                                                                    | - เกาะสาก<br>- เกาะล้าน<br>- หาดตาแหวน<br>- ตลาดน้ำ 4 ภาค<br>- ศูนย์แสดงเรือพระราชพิธีจำลอง 4 มิติ<br>- วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร<br>- เขาชีจรรย์ | - วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร<br>- สวนเสือศรีราชา<br>- ฟาร์มจระเข้<br>- อุทยานหินล้านปี<br>- ไร่จูนซิลเวอร์เลค (Silverlake)<br>- สถาปัตยกรรมจีน<br>- สวนนกนุช |
| - อันเดอร์ วอเตอร์<br>เวิลด์ พัทยา<br>- ตลาดน้ำ 4 ภาค<br>- ไร่จูน ซิลเวอร์เลค<br>(Silverlake)<br>- อัลคาซาร์โซว์ | - สวนนกนุช<br>- พิพิธภัณฑ์ภาพวาด 3 มิติ<br>- ตลาดน้ำ 4 ภาค<br>- อัลคาซาร์โซว์<br>- อันเดอร์ วอเตอร์ เวิลด์ พัทยา<br>- วิหารเซียน                  | - วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร<br>- เขาชีจรรย์<br>- เกาะล้าน<br>- อัลคาซาร์โซว์<br>- ตลาดน้ำ 4 ภาค<br>- ตลาดหนองมน                                             |

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

| จำนวนวันท่องเที่ยว                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 วัน                                                                                                                                                                                         | 2 วัน 1 คืน                                                                                                                                                                                                        | 3 วัน 2 คืน                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สวนสัตว์เปิดเขาเขียว</li> <li>- ตลาดน้ำ 4 ภาค</li> <li>- เขาชีจรรย์</li> <li>- ไร่จันทน์ซิลเวอร์เลค (Silverlake)</li> <li>- อัลคาซาร์โซว์</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เกาะล้าน</li> <li>- ตลาดน้ำ 4 ภาค</li> <li>- สวนนงนุช</li> <li>- Walking Street</li> </ul>                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เกาะล้าน</li> <li>- อัลคาซาร์โซว์</li> <li>- วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร</li> <li>- เขาชีจรรย์</li> </ul>                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เกาะล้าน</li> <li>- ตลาดน้ำ 4 ภาค</li> </ul>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- อุทยานหินล้านปี</li> <li>- ฟาร์มจระเข้</li> </ul>                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สวนนงนุช</li> <li>- ปราสาทสัจธรรม</li> <li>- วัดพระใหญ่</li> <li>- จุดชมวิวเขาพระตำหนัก</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไร่จันทน์ซิลเวอร์เลค</li> <li>- วัดสว่างฟ้าพุทธาราม</li> <li>- หาดจอมเทียน</li> <li>- Walking Street</li> <li>- สวนนงนุช</li> </ul>                                                       |
|                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมืองจำลองพัทยา</li> <li>- ทิฟฟานีโชว์พัทยา</li> </ul>                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตลาดน้ำ 4 ภาค</li> </ul>                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตลาดน้ำ 4 ภาค</li> <li>- เขาชีจรรย์</li> <li>- เกาะสาก</li> <li>- เกาะล้าน</li> <li>- หาดตาแหวน</li> <li>- วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สวนเสือศรีราชา</li> <li>- อุทยานหินล้านปีและฟาร์มจระเข้พัทยา</li> <li>- ตลาดน้ำ 4 ภาค</li> <li>- ไร่จันทน์ซิลเวอร์เลค</li> <li>- วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร</li> <li>- สวนนงนุช</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตลาดน้ำ 4 ภาค</li> <li>- สวนนงนุช</li> <li>- พิพิธภัณฑ์ภาพวาด 3 มิติ</li> <li>- อัลคาซาร์โซว์</li> <li>- อันเดอร์ วอเตอร์ เวิลด์ พัทยา</li> <li>- วิหารเซียน</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สวนนงนุช</li> <li>- พิพิธภัณฑ์ภาพวาด 3 มิติ</li> <li>- ตลาดน้ำ 4 ภาค</li> </ul>                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตลาดน้ำ 4 ภาค</li> <li>- เขาชีจรรย์</li> <li>- พิพิธภัณฑ์ภาพวาด 3 มิติ</li> <li>- ไร่จันทน์ซิลเวอร์เลค</li> <li>- อ่างศิลา</li> <li>- ศาลเจ้าหน้าจากาซาไท้จื้อ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- อัลคาซาร์โซว์</li> <li>- อันเดอร์ วอเตอร์ เวิลด์ พัทยา</li> <li>- วิหารเซียน</li> </ul>                                                                                                   |

ที่มา: รวบรวมโดยคณะผู้วิจัย (2561)

ทั้งนี้ สามารถสรุปแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมในแพ็คเกจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ได้ดังนี้

- แพ็คเกจ 1 วัน แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมไปมากที่สุด คือ เกาะล้าน

- แพ็คเกจ 2 วัน 1 คืน แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมไปมากที่สุด คือ เกาะล้าน รองลงไป ได้แก่ ตลาดน้ำ 4 ภาค เขาชีจรรย์ และสวนนกนุช

- แพ็คเกจ 3 วัน 2 คืน แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมไปมากที่สุด คือ เกาะล้าน รองลงไป ได้แก่ อัลคาซาร์โชว์ วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร และเขาชีจรรย์

ขณะที่ หากพิจารณาถึงรายละเอียดกิจกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวที่เกาะล้าน จะสามารถสรุปตัวอย่างกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ ดังนี้

- กิจกรรมการท่องเที่ยวเกาะล้าน 1 วัน มีตัวอย่างกิจกรรมการท่องเที่ยวดังนี้

- ออกเดินทางจากกรุงเทพฯ มายังพัทยา
- นั่งเรือเร็ว (Speed Boat) จากท่าเรือแหลมบาลีฮายไปเกาะล้าน
- พักผ่อน/ ทำกิจกรรมชายหาดบนเกาะล้าน
- ทำกิจกรรม Parasailing และ Sea Walking
- นั่งเรือเร็ว (Speed Boat) กลับท่าเรือแหลมบาลีฮาย
- ท่องเที่ยวที่ปราสาทสัจธรรม
- เดินทางกลับ

- กิจกรรมการท่องเที่ยวเกาะล้าน 2 วัน มีตัวอย่างกิจกรรมการท่องเที่ยวดังนี้

- วันที่ 1 ออกเดินทางจากกรุงเทพฯ มายังพัทยา
- นั่งเรือเร็ว (Speed Boat) จากท่าเรือแหลมบาลีฮายไปเกาะล้าน
- ทำกิจกรรม Parasailing และ Sea Walking
- พักผ่อน/ ทำกิจกรรมชายหาดบนเกาะล้าน
- นั่งเรือเร็ว (Speed Boat) กลับท่าเรือแหลมบาลีฮาย
- ท่องเที่ยวที่ปราสาทสัจธรรม
- ท่องเที่ยวยามราตรีในเมืองพัทยา เช่น ชมการแสดงอัลคาซาร์โชว์ ท่องเที่ยวที่ Walking Street
- กลับเข้าที่พัก

- วันที่ 2 ออกเดินทางจากที่พักในเมืองพัทยา
- ท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำ 4 ภาค
- ท่องเที่ยวที่ศูนย์แสดงเรือพระราชพิธีจำลอง 4 มิติ
- ท่องเที่ยวที่วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร
- ท่องเที่ยวที่เขาชีจรรย์
- เดินทางกลับ

- กิจกรรมการท่องเที่ยวเกาะล้าน 3 วัน มีตัวอย่างกิจกรรมการท่องเที่ยวดังนี้

- วันที่ 1 ออกเดินทางจากกรุงเทพฯ มายังพัทยา
- นั่งเรือเร็ว (Speed Boat) จากท่าเรือแหลมบาลีฮายไปเกาะล้าน
- ทำกิจกรรม Parasailing และ Sea Walking
- พักผ่อน/ทำกิจกรรมชายหาดบนเกาะล้าน
- นั่งเรือเร็ว (Speed Boat) กลับท่าเรือแหลมบาลีฮาย
- ท่องเที่ยวที่ปราสาทสัจธรรม
- ท่องเที่ยวยามราตรีในเมืองพัทยา เช่น ชมการแสดงอัลคาซาร์โชว์ ท่องเที่ยวที่

Walking Street

- กลับเข้าที่พัก
- วันที่ 2 ออกเดินทางจากที่พักในเมืองพัทยา
- ท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำ 4 ภาค
- ท่องเที่ยวที่ศูนย์แสดงเรือพระราชพิธีจำลอง 4 มิติ
- ท่องเที่ยวที่วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร
- ท่องเที่ยวที่เขาชีจรรย์
- วันที่ 3 ออกเดินทางจากที่พักในเมืองพัทยา
- ท่องเที่ยวที่บางแสน
- เดินทางกลับ

กล่าวโดยสรุป จากตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่รวบรวม พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ในเส้นทางการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ได้แก่ เกาะล้าน ปราสาทสัจธรรม ไร่อุนซีลเวอร์เลค (Silverlake) เขาพระตำหนัก ตลาดน้ำ 4 ภาค อัลคาซาร์โชว์ และวัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร

นอกจากนี้ ยังมีตัวอย่างการท่องเที่ยวเมืองพัทยาโดยเน้นไปที่กิจกรรมการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น การทำกิจกรรม Adventure 1 วันที่พัทยา ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ Sea Walking Parachute Banana Boat และ Snorkeling เป็นต้น

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา ภายใต้แผนงานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ ได้ดำเนินการวิจัยตั้งแต่กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในโครงการวิจัยนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา และกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

กลุ่มตัวอย่าง แยกตามประชากรย่อย 2 กลุ่ม ดังนี้

**3.1.1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยว** จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน (Two-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มตัวอย่างแหล่งท่องเที่ยวโดยวิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว ซึ่งพิจารณาจากการแนะนำรายชื่อสถานที่ท่องเที่ยวจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ เช่น ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวติดอันดับในฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการยอมรับบนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอยู่ในระบบฐานข้อมูลการท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2560

ขั้นที่ 2 สุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามาตามการสุ่มตัวอย่างแหล่งท่องเที่ยวในขั้นที่ 1 โดยวิธีสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 80 ราย โดยคัดเลือกจากนักท่องเที่ยวที่เป็นนักท่องเที่ยวคุณภาพชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยาในเส้นทางที่ได้รับคัดเลือกเป็นเส้นทางท่องเที่ยวที่ได้รับการแนะนำ และมีความเต็มใจในการให้ข้อมูล

**3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยา** ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 20 ราย จะใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยาจากหน่วยงานต่อไปนี้ ศาลาว่าการเมืองพัทยา สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีสาขาอำเภอบางละมุง สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพญา สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา สมาคมโรงแรมไทยภาค  
ตะวันออก ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่สร้างขึ้นสำหรับการเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว และแบบ  
สัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ผู้ให้บริการ) โดยมีคำถามที่ครอบคลุมการศึกษาเฉพาะการไหลทางกายภาพ  
(Physical Flow) ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ความปลอดภัย (Safety) 2) สิ่งที่มีให้บริการ (Availability)  
เช่น ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ และแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา การ  
เข้าถึง (Accessibility) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer Care) ความสะดวกสบาย (Comfort) และ  
ระยะเวลา (Time) สำหรับการใช้บริการของนักท่องเที่ยว และ 3) แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว ได้แก่ สถานที่  
ท่องเที่ยวสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว ถนนคนเดินและจุดทำเงินสำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ซึ่งข้อนี้  
ไม่ได้ถูกนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม แต่เป็นการลงเก็บแบบสัมภาษณ์ตามจุดที่เป็นแม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว  
โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากคำแนะนำของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ให้บริการนักท่องเที่ยว และ  
การที่แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ

#### 3.2.1 แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว

แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวเพื่อสำรวจระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา  
ตลอดจนปัญหาในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยใน  
ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ที่อยู่ปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตั้งแต่จุดเริ่มต้น  
จุดหยุดพักและจุดสิ้นสุดการเดินทาง สภาพปัญหาและอุปสรรคตลอดการเดินทาง การเอาใจใส่การให้บริการ  
ต่อนักท่องเที่ยว ความสะดวกสบายที่นักท่องเที่ยวได้รับ ความปลอดภัยในการใช้บริการยานพาหนะ ความ  
ปลอดภัยในการเข้าถึงสถานที่ให้บริการต่างๆ ความปลอดภัยในการใช้เส้นทางสัญจรไปมาในการเดินทาง  
ท่องเที่ยว และความปลอดภัยในการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมและแหล่ง  
ท่องเที่ยว ในประเด็นกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ การให้บริการของบุคลากร การใช้  
บริการซ้ำ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

### 3.2.2 แบบสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ผู้ให้บริการ)

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ เช่น ประเภทธุรกิจที่ให้บริการ บริเวณที่ตั้ง ผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ การส่งต่อลูกค้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาและความคิดเห็นต่อปัญหาด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

ส่วนที่ 3 ลักษณะกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวของโลจิสติกส์ท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยแนะนำนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งถึงกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ในฐานะเจ้าของพื้นที่

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

### 3.2.3 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการให้ความหมาย

#### 1) การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การออกแบบและสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ โครงสร้างคำถามเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งผ่านผู้ทรงคุณวุฒิของผู้ให้ทุนในทุกๆ ครั้งของการนำเสนอความก้าวหน้าของการดำเนินการทำวิจัย และผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item Objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน และได้ทำการประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ซึ่งปรากฏอยู่ในภาคผนวก อีกทั้งคณะผู้วิจัยยังทำการเก็บแบบสอบถาม (Pre-Test) กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จำนวน 30 ตัวอย่างก่อนเพื่อทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Test) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยจะใช้วัดแบบสอบถามส่วนที่แสดงความคิดเห็นในรูปมาตราลิเกิร์ต (Likert's Scale) ก่อนทำการเก็บข้อมูลจริง โดยปกติค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 หากเข้าใกล้ 1 มาก แสดงว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือสูง



ซึ่งแบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวได้ทำการประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.8047 ในข้อคำถามที่วัดระดับความคิดเห็น และแบบสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ผู้ให้บริการ) ที่ใช้ในการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นจากผู้ที่มียุทธศาสตร์สำคัญในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองปัตตานี (ภาคผนวก ก) ผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item Objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน และได้ทำการประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.796 ในข้อคำถามที่วัดระดับความคิดเห็น ซึ่งปรากฏอยู่ในภาคผนวก

## 2) การให้ความหมาย

สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการการท่องเที่ยวในเมืองปัตตานี กำหนดระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการและข้อคำถามให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นในรูปมาตราลิเกิร์ต (Likert's Scale) ดังนี้

| ระดับความคาดหวังก่อนและหลังจากใช้บริการ | ระดับคะแนนความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------|-----------------------|
| น้อยที่สุด                              | 1                     |
| น้อย                                    | 2                     |
| ปานกลาง                                 | 3                     |
| มาก                                     | 4                     |
| มากที่สุด                               | 5                     |

นำค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักมากำหนดระดับของคะแนน 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การจัดระดับความสำคัญด้วยการคำนวณ ความกว้างของอันตรภาคชั้น จากสูตรดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ระดับคะแนนสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= (5 - 1)/5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

| ระดับคะแนน  | ระดับความคาดหวังก่อนและหลังจากใช้บริการการท่องเที่ยว |
|-------------|------------------------------------------------------|
| 4.21 – 5.00 | มากที่สุด                                            |
| 3.41 – 4.20 | มาก                                                  |
| 2.61 – 3.40 | ปานกลาง                                              |

1.81 – 2.60

น้อย

1.00 – 1.80

น้อยที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

**3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ศึกษาภาคสนาม โดยการสำรวจระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา กับนักท่องเที่ยวคุณภาพทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้บริการนักท่องเที่ยว โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกเส้นทางการท่องเที่ยวเป้าหมายเพื่อให้สะดวกต่อการสำรวจ ดังนี้

- 1) เป็นเส้นทางนิยมในการเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยา
- 2) เป็นเส้นทางที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ ซึ่งครอบคลุมประเภทของแหล่งท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยา
- 3) เป็นเส้นทางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพจากการพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวในเส้นทางต่างๆ
- 4) เป็นเส้นทางที่ได้รับคำแนะนำจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้บริการนักท่องเที่ยว

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลาได้แก่ เดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2560 และเมษายน ปี พ.ศ. 2561 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย

**3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ศึกษาจากเอกสารงานวิจัย รายงาน วรรณกรรม โครงการของรัฐต่างๆ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ในปัจจุบันและแนวโน้มการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

### 3.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ จะใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพเป็นหลัก โดยคณะผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ รวมถึงลงพื้นที่ภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึกและประชุมกลุ่มย่อยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์และปัญหาในปัจจุบันที่เกิดขึ้นในระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งจะนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนด้านความปลอดภัยของภาครัฐ

คณะผู้วิจัยได้จัดทำขั้นตอนการศึกษาในครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 ทำการศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ทั้งในด้านรูปแบบและเส้นทางการเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา**

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษารูปแบบและเส้นทางการเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยทำการศึกษา สํารวจ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการเดินทางต่างๆ ที่เป็นทางเลือกในการเดินทางจากกรุงเทพมหานครเข้าสู่เมืองพัทยาไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยเฉพาะการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ตลอดจนจุดเสี่ยงต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรระมัดระวัง นอกจากนี้ จะทำการศึกษาถึงประเด็นความปลอดภัย (Safety) สิ่งที่มีให้บริการ (Availability) และแม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ทั้งนี้ จะทำการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้องในภาคส่วนต่างๆ อาทิเช่น ศาลาว่าการเมืองพัทยา สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น

**ขั้นตอนที่ 2 ทำการศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพ/ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในการจัดการด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวหลักในเมืองพัทยา**

คณะผู้วิจัยจะทำการทบทวนแนวทางการประเมินคุณภาพ/ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว เพื่อนำวิธีการที่เหมาะสมมาใช้ในการจัดทำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการจัดการความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ ตลอดจนแบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยาดังเอกสารในภาคผนวก

**ขั้นตอนที่ 3 ทำการสำรวจข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา**

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึกและประชุมกลุ่มย่อยผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา อาทิเช่น ศาลาว่าการเมืองพัทยา สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทยา สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ชมรมโรงแรมเมืองพัทยา สหกรณ์เดินรถพัทยา ผู้ประกอบการร้านอาหาร และบริการเช่าเจ็ทสกี และกิจกรรมแพลากรัม เป็นต้น เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลอย่างกว้างขวาง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

ในด้านการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา รวมถึงการลงทุนของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

#### **ขั้นตอนที่ 4 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล**

คณะผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ข้างต้น เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านความปลอดภัย ตลอดจนวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย โดยใช้แนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนผลประโยชน์ (Cost-Benefit Analysis) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### **1) ต้นทุน (Cost) ในการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย**

จะพิจารณาโดยใช้ข้อมูลงบประมาณการลงทุนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่ประสานรวบรวมข้อมูลจากศาลาว่าการเมืองพัทยา ในส่วนของค่าใช้จ่ายการลงทุนในโครงการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

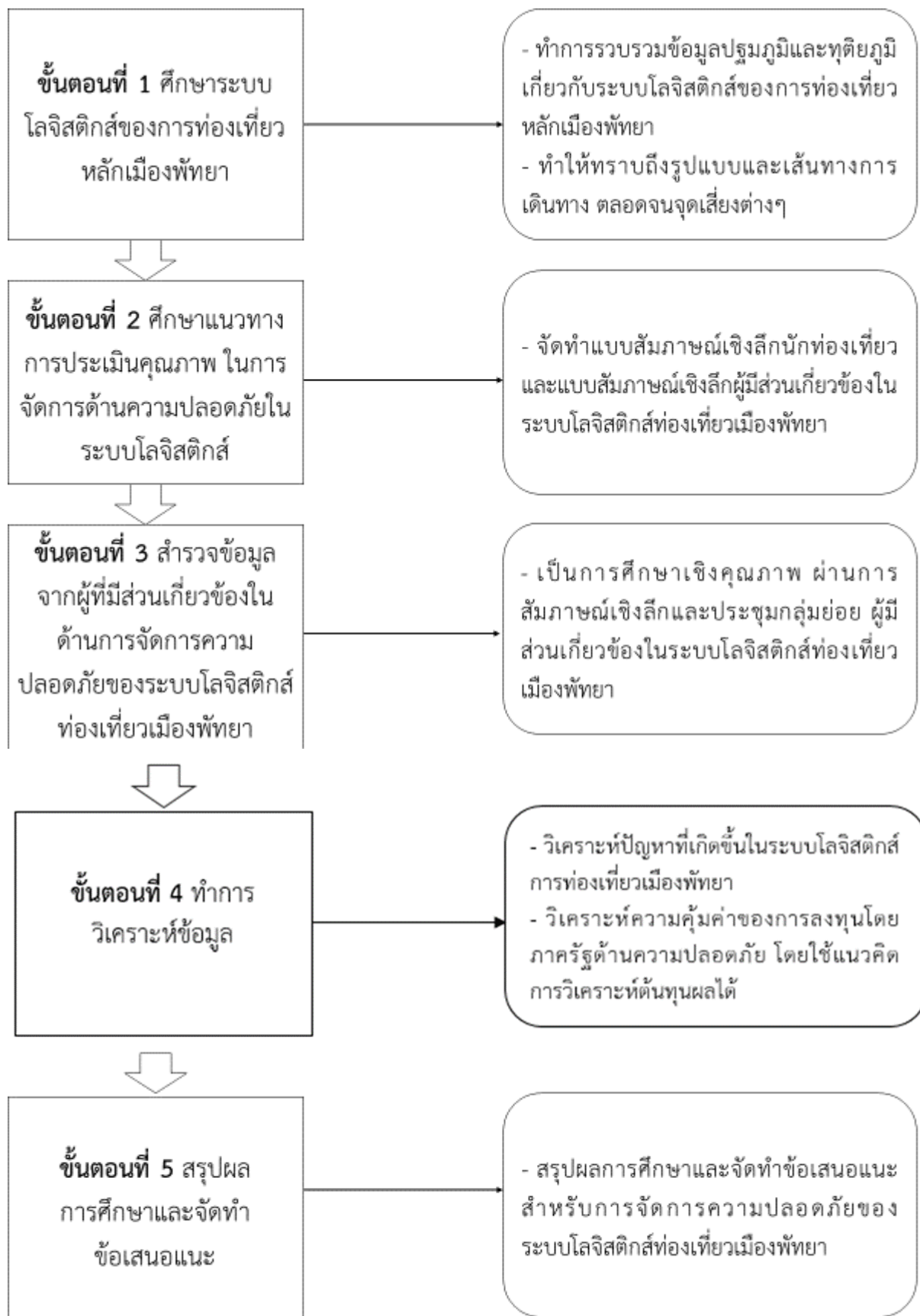
##### **2) ผลประโยชน์ (Benefit) จากโครงการการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย**

จะพิจารณาโดยประมาณการด้วยรายได้จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นของเมืองพัทยา ภายหลังการลงทุนในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการดูแลรักษาความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว เนื่องจากเมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการดูแลรักษาความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว จะพบว่าทุกโครงการมีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและเพิ่มรายได้จากภาคการท่องเที่ยวให้กับเมืองพัทยา ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้รายได้จากภาคการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาที่เพิ่มขึ้นภายหลังจากมีโครงการลงทุนด้านการท่องเที่ยวและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เป็นตัวประมาณการแทนผลประโยชน์ (Benefit) ที่เกิดขึ้นจากโครงการลงทุน

#### **ขั้นตอนที่ 5 ทำการสรุปผลการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา**

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการสรุปผลการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา เพื่อส่งเสริมศักยภาพของเมืองพัทยาให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กับประเทศเพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ สามารถสรุปขั้นตอนการศึกษาได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 สรุปขั้นตอนการศึกษา

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว กับนักท่องเที่ยวคุณภาพทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คนรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้บริการนักท่องเที่ยว จำนวน 20 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

3.5.2 การวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย โดยใช้แนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนผลได้ (Cost-Benefit Analysis) โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน กล่าวคือ 1) ส่วนของต้นทุน (Cost) ในการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย ซึ่งจะพิจารณาโดยใช้ข้อมูลงบประมาณการลงทุนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่ประสานรวบรวมข้อมูลจากศาลาว่าการเมืองพัทยา ในส่วนของค่าใช้จ่ายการลงทุนในโครงการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และ 2) ผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์ (Benefit) จากโครงการการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัย อันเป็นผลประโยชน์จากการลงทุนในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ซึ่งจะพิจารณาโดยประมาณการด้วยรายได้จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นของเมืองพัทยา ภายหลังการลงทุนในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว เนื่องจากเมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว จะพบว่าทุกโครงการมีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและเพิ่มรายได้จากภาคการท่องเที่ยวให้กับเมืองพัทยา ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้รายได้จากภาคการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาที่เพิ่มขึ้นภายหลังจากมีโครงการลงทุนด้านการท่องเที่ยวและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เป็นตัวประมาณการแทนผลประโยชน์ (Benefit) ที่เกิดขึ้นจากโครงการลงทุน ทั้งนี้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการเกิดอุบัติเหตุกับนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้น ยังไม่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงทำให้ไม่สามารถพิจารณาผลประโยชน์จากโครงการลงทุนด้านความปลอดภัยของเมืองพัทยา โดยใช้สถิติการเกิดอุบัติเหตุกับนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยาได้

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

บทนี้จะกล่าวถึงผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งได้จากการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ภาคสนาม โดยการสำรวจระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาของระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ในสถานะผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารงานวิจัย รายงาน วรรณกรรม โครงการของรัฐต่างๆ ผลการศึกษาจะแบ่งตามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

#### 4.1 ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว

ในส่วนนี้จะอธิบายผลการศึกษาของระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่ 4.1.1 ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา 4.1.2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในสถานะผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว 4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ในประเด็นเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว 4.1.4 สถิติการเกิดอุบัติเหตุ/ความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นในเมืองพัทยา ปัญหาด้านความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยาและการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา และ 4.1.5 สรุปประเด็นปัญหาสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว

#### 4.1.1 ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา อธิบายตามลักษณะของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เฉพาะการไหลทางกายภาพ

ซึ่งประกอบด้วยการเดินทางของนักท่องเที่ยว (Transportation) ที่พัก (Loading) แหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรมการท่องเที่ยว (Attraction) และนักท่องเที่ยว (Tourist) มีรายละเอียดดังนี้

##### 1) การเดินทางของนักท่องเที่ยว (Transportation)

ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ในส่วนของการเดินทางของนักท่องเที่ยว นั้น สามารถอธิบายได้เป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ระบบโลจิสติกส์ระหว่างเมืองพัทยา (การเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยานักท่องเที่ยว) และ (2) ระบบโลจิสติกส์ภายในเมืองพัทยา (การเดินทางภายในเมืองพัทยานักท่องเที่ยว) นอกจากนี้คณะผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาดูอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ซึ่งผ่านการแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา จากการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยพิจารณาพร้อมกับจุดเสี่ยงในเมืองพัทยาซึ่งมาจากข้อมูลของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาและอธิบายไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### ระบบโลจิสติกส์ระหว่างเมืองพัทยา (การเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยานักท่องเที่ยว)

ในส่วนของเส้นทางเข้าสู่เมืองพัทยานักท่องเที่ยว นั้น สามารถทำได้หลายวิธี ทั้งนี้สามารถสรุปการเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยา ได้เป็น 3 รูปแบบหลัก ได้แก่

**ทางบก** แบ่งออกเป็นการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล รถตู้โดยสาร รถโดยสารประจำทาง และรถไฟ

**(1) รถยนต์ส่วนบุคคล** นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางจากกรุงเทพฯ มายังเมืองพัทยาได้หลายเส้นทาง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เส้นทางบางนา-ตราด หรือใช้เส้นทางหลวง 34 บางนา-บางปะกงแต่เส้นทางที่ประหยัดเวลาในการเดินทางที่สุดคือ เส้นทางหลวงพิเศษ (Motor Way) สายกรุงเทพฯ-ชลบุรี-พัทยา โดยจะใช้เส้นทางถนนสุขุมวิทเพื่อเข้าสู่เมืองพัทยา ในส่วนของถนนเข้าสู่เมืองพัทยามี 3 เส้นทางหลักได้แก่ (1) ถนนพญาเหนือ อยู่ตรงหลักกิโลเมตรที่ 144 (2) ถนนพญากลาง อยู่ประมาณหลักกิโลเมตรที่ 145-146 และ (3) ถนนพญาใต้ หลักกิโลเมตรที่ 147

**(2) รถตู้โดยสาร** มีผู้ให้บริการรถตู้โดยสารโดยตรงมายังเมืองพัทยาจำนวน 1 บริษัท คือ บริษัทรุ่งเรือง จำกัด ส่วนใหญ่เข้ามายังเมืองพัทยานทางสุขุมวิท โดยมีข้อสังเกตเรื่องความปลอดภัยได้แก่ พฤติกรรมการขับรถของผู้ให้บริการ เวลาออกของรถที่ไม่แน่นอน ราคาบัตรโดยสารกรณีขึ้นระหว่างทางกับกรณีขึ้นที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร

**(3) รถโดยสารประจำทาง** สามารถใช้บริการบริษัทรุ่งเรือง จำกัด โดยจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ทั้งการเดินทางไปและกลับในฐานะนักท่องเที่ยว พบว่าเส้นทางกรุงเทพฯ ถึงพัทยา มีสายรถที่ให้บริการ 2 แห่งซึ่งเป็นการเดินทางโดยตรง กล่าวคือ **สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (หมอชิตใหม่)** และ **สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย)** โดยทั้ง 2 แห่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกรูปแบบ



เช่น แก้อัสนัรอรอ อาคารจอรอท ทางลาสำหรับรอรอ ทุชาร์จแบดเตอรืทรศัพทเคลือที่ ทุ TTRS บรการ ล่ามภาษามือทางไกล พ้นที่พักรอสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ หองให้นมบุตร หองละหมาด ทุรับฝากสัภาระ ร่านขายของชำ ป้ายบอกหมายเลขชานชลา เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบเจ้าหน้าที่และหองให้บริการข้อมูลใน การรับแจ้งเรือรือเรียนต่างๆ ตั้งอยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมทั้งยังมีจุดรับแจ้งเหตุสณานี ตำรวจนครบาลบางชือพร้อมเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสณานีคอยให้บริการกับ นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังพบตู้ปั้มหัวใจและหองปฐมพยาบาลที่พร้อมให้บริการกับนักท่องเที่ยวกรณีมีอาการ ป่วยและอุบัติเหตุฉุกเฉิน สดท้ายเมื่อได้เวลาออกเดินทางพบว่าจะมีเจ้าหน้าที่ประจำรถเดินตรวจความ เรียบร้อยและขอความร่วมมือให้ผู้โดยสารทุกคนคาดเข็มขัดนิรภัยก่อนรถออกเดินทาง ทั้งนี้ สณาสณานีขนส่ง ผู้โดยสารทั้ง 2 แห่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แสดงได้ดังภาพที่4.1(ก) ถึงภาพที่ 4.1(ง)



ภาพที่ 4.1 (ก) สณานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพาฯ (เอกมัย) และทางลาสำหรับรอรอ

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)



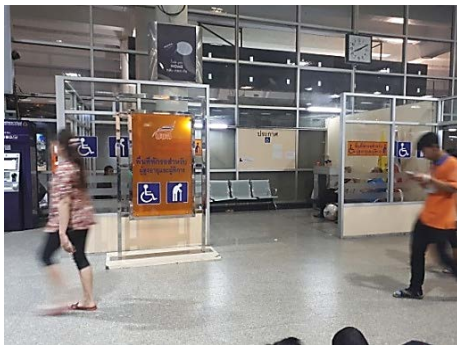
ภาพที่ 4.1 (ข) หองให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรือรือเรียนต่างๆ และจุดพักรอขึ้นรถ ที่มีการจัดเก้าอี้เพื่อ

อำนวยความสะดวกพร้อมกล้องวงจรปิด

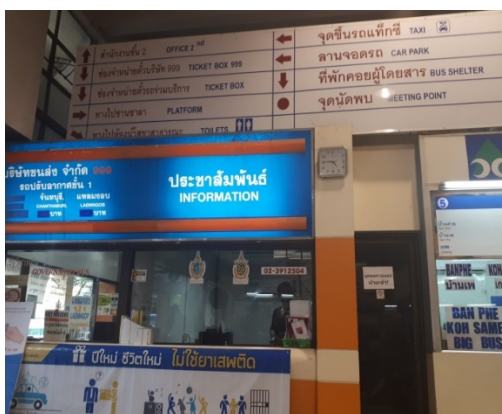
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)



ภาพที่ 4.1 (ค) ตู้ TTRS บริการล่ามภาษามือทางไกลและตู้ชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์เคลื่อนที่  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)



ภาพที่ 4.1 (ง) พื้นที่นั่งพักรอสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

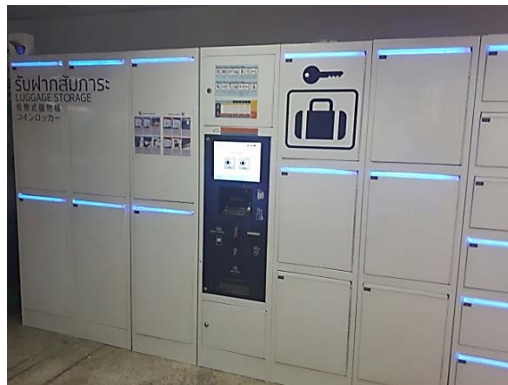


ภาพที่ 4.1 (จ) จุดให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์โดยเจ้าหน้าที่  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)





ภาพที่ 4.1 (จ) ตู้ปั๊มหัวใจและห้องปฐมพยาบาลที่พร้อมให้บริการกับนักท่องเที่ยว  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)



ภาพที่ 4.1 (ข) ตู้รับฝากสัมภาระและอุปกรณ์ดับไฟ  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)



ภาพที่ 4.1 (ง) จุดจอดรถ และป้ายบอกเวลาพร้อมหมายเลขรถ  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงที่**สถานีขนส่งพัทยา (พัทยาเหนือ)** นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางต่อไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยมีรถสองแถว รถแท็กซี่ และรถจักรยานยนต์รับจ้าง คอยให้บริการกับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

ในส่วนของการเดินทางกลับจากเมืองพัทยาเข้าสู่กรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวสามารถขึ้นรถได้ที่สถานีขนส่งพัทยา (พัทยาเหนือ) ซึ่งมีจุดรอรถ และป้ายบอกเวลาพร้อมหมายเลขรถที่กำลังจะออกในรอบถัดไปอย่างชัดเจนรวมถึงยังมีร้านค้าและจุดบริการรถสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งนี้รถโดยสารจะออกตรงตามเวลาที่กำหนด เพื่อไปยังยังสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (หมอชิตใหม่) โดยสภาพสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 2 แห่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แสดงได้ดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 จุดบริการรถสำหรับนักท่องเที่ยวที่สถานีขนส่งพัทยา (พัทยาเหนือ)

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

**(4) การเดินทางโดยรถไฟ** มีเพียง 1 ขบวนที่ผ่านเข้ามายังเมืองพัทยา คือ รถไฟขบวนกรุงเทพฯ ถึงพหลุทาลอง ให้บริการวันละ 1 เที่ยว โดยออกเดินทางจากกรุงเทพฯ ถึงสถานีพัทยา เวลาประมาณ 10.40 น. และออกจากสถานีพัทยาไปยังกรุงเทพฯ เวลาประมาณ 14.20 น. จดเว้นวันเสาร์และอาทิตย์ ทั้งนี้ ยังมีป้ายจอดรถไฟอีก 2 ป้าย คือ ที่จุดพัทยาใต้และจุดตลาดน้ำ 4 ภาค (ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่) โดยผู้โดยสารสามารถใช้บริการรถสองแถว รถจักรยานยนต์รับจ้าง และรถตู้โรงแรมหรือรถที่มาจากการซื้อโปรแกรมท่องเที่ยวมาล่วงหน้า ไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆในเมืองพัทยา โดยรถดังกล่าวจะมารอรับผู้โดยสารบริเวณหน้าสถานีรถไฟ (ไม่มีรถบริการสาธารณะที่วิ่งเป็นเส้นทางประจำ) ดังนั้นราคาให้บริการจึงสูงกว่าราคาปกติ

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวไทยจำนวนร้อยละ 50 รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย โดยเฉพาะชาวจีน ร้อยละ 35 และนักท่องเที่ยวชาวยุโรปและอื่นๆ ร้อยละ 15 โดยมีอายุระหว่าง 25-45 ปี ลักษณะการมาเป็นกลุ่มๆ ละ 4-7 คน

**ทางน้ำ** การคมนาคมทางน้ำส่วนใหญ่ในพื้นที่ฝั่งเมืองรวมเมืองพญาจะเป็นไปเพื่อการท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยมีความเชื่อมโยงทั้งในและต่างประเทศ ดังนี้ (ศาลาว่าการเมืองพญา, 2560)

**(1) เส้นทางในประเทศ** เมืองพญามีท่าเรือพญาใต้ (แหลมบาลีฮาย) ซึ่งเป็นท่าเทียบเรือของเมืองพญาสำหรับเรือโดยสารและเรือท่องเที่ยว โดยมีเส้นทางดังนี้

- **เส้นทางล่องเรือสำราญพญา-หัวหิน** โดยบริษัทรอยัล พาเสนเจอร์ไลน์อร์ จำกัด บริการด้วยเรือประเภทคาตามาราน ขนาดใหญ่ แบบปรับอากาศ 2 ชั้น ระยะทางประมาณ 113 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมงซึ่งมีอัตราค่าบริการ ดังนี้ Economy Class ราคา 1,250 บาท ต่อที่นั่ง Business Class ราคา 1,550 บาท ต่อที่นั่ง VIP Room (สำหรับ 8 ท่าน) ห้องละ 14,000 บาท มีสิ่งอำนวยความสะดวกจัดเตรียมไว้อย่างดีกับนักท่องเที่ยวปกติ และผู้ทุพพลภาพ (ดังภาพที่ 4.3) สำหรับตารางการเดินทางในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 จะมีเรือออกจากพญา เวลา 10.00 น. ถึงหัวหินเวลา 12.00 น. และเรือออกจากหัวหินเวลา 13.00 น. ถึงพญาเวลาประมาณ 15.00 น. ทั้งนี้ ตารางเดินทางเรืออาจมีการเปลี่ยนแปลง นักท่องเที่ยวควรติดต่อสอบถามก่อนใช้บริการ



ภาพที่ 4.3 สถานที่ขึ้นเรือเฟอร์รี่พญา-หัวหิน ณ ท่าเรือแหลมบาลีฮาย พญา

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

- **เส้นทางพญา-เกาะล้าน** มีเรือโดยสารให้บริการทุกวัน จากท่าเทียบเรือพญาใต้ (แหลมบาลีฮาย) ไปเกาะล้าน ซึ่งอยู่ห่างจากเมืองพญา 7 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 45 นาที แต่หากโดยสารเรือเร็ว (Speed Boat) จะใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 นาที

- **เส้นทางพญา-หมู่เกาะไผ่** มีเรือเร็วบริเวณท่าเทียบเรือพญาใต้ (แหลมบาลีฮาย) ให้บริการไปเกาะไผ่ ซึ่งอยู่ห่างจากเมืองพญา 9.5 กิโลเมตร

- **เส้นทางพญา-หมู่เกาะสีชัง** มีเรือเร็วบริเวณท่าเทียบเรือพญาใต้ (แหลมบาลีฮาย) ให้บริการไปเกาะสีชัง ซึ่งอยู่ห่างจากเมืองพญา 25 กิโลเมตร

- **เส้นทางล่องเรือสำราญพัทยา-เกาะสมุย** โดยเรือสิริธรา โอเชียนครีนส์ มีห้องพักผ่อนเรือ 131 ห้อง รองรับผู้โดยสารได้ 375 คน ใช้เวลาเดินทางทั้งสิ้น 15 ชั่วโมง

## **(2) เส้นทางระหว่างประเทศ**

- **เส้นทางล่องเรือสำราญของสตาร์ครุยส์** มีเส้นทางท่องเที่ยว 3 เส้นทาง เดินทางจากประเทศสิงคโปร์มาจอดที่ท่าเทียบเรือท่องเที่ยว A1 ของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ ซึ่งอยู่ห่างจากเมืองพัทยา 21 กิโลเมตร

- **เส้นทางล่องเรือยอร์ช** มีจุดจอดเรือที่โอเชียน มารีน่า ยอร์ช คลับ ตั้งอยู่ที่ ถนนสุขุมวิท หลักกิโลเมตรที่ 157 หาดจอมเทียน อำเภอสัตหีบ ซึ่งเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยาได้ในเวลา 10 นาที

**ทางอากาศ** การเดินทางมายังเมืองพัทยาโดยการคมนาคมทางอากาศนั้น นอกจากนักท่องเที่ยวจะลงที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้ว ยังสามารถลงที่ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดระยอง ห่างจากเมืองพัทยา 45 กิโลเมตรโดยประมาณ ในปัจจุบัน สนามบินอู่ตะเภาเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ โดยมีสายการบิน Bangkok Airways Thai AirAsia และ Kan Airlines เปิดบริการระหว่างสนามบินอู่ตะเภากับสนามบินต่างๆทั้งภายในและต่างประเทศ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังสามารถเดินทางโดยการคมนาคมทางอากาศเข้าสู่เมืองพัทยาได้โดยตรง ผ่านการโดยสารเครื่องบินเล็กเช่าเหมาลำมาลงที่พัทยา เพียงแต่การเดินทางด้วยวิธีดังกล่าวยังมีจำนวนไม่มากนัก โดยรายชื่อโรงแรมที่มีลานจอดเฮลิคอปเตอร์ ได้แก่ โรงแรมในเครือรอยัลคัลฟ ไชเต็ล กรุ๊ป มีบริการลานจอดเฮลิคอปเตอร์ปลอดภัยมาตรฐานสากลถึง 2 แห่ง ตั้งอยู่ที่อาคารรอยัลคัลฟ แกรนด์ ไฮเต็ล และ ศูนย์ประชุมพีช โดยผู้ที่ต้องการใช้บริการลานจอดเฮลิคอปเตอร์จะต้องแจ้งกำหนดการเดินทางและการออกเดินทางล่วงหน้าในตำแหน่งที่ 23 และ 24 ตามลำดับ ในภาพที่ 4.4





ภาพที่ 4.4 บริการลานจอดเฮลิคอปเตอร์ในเครือรอยัลคิฟ โฮเทล กรุ๊ป

ที่มา: Royal Cliff Hotels Group

ทั้งนี้ จากการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าการเดินทางทางอากาศเข้าสู่เมืองพัทยานั้น ถ้าเป็นการเดินทางโดยตรงเข้าสู่เมืองพัทยา จะมีเฉพาะกรณีเครื่องบินเล็กเช่าเหมาลำเท่านั้นซึ่งจะเป็นการเดินทางที่เป็นแบบส่วนตัว ทำให้ข้อมูลในประเด็นดังกล่าวค่อนข้างเป็นความลับ การศึกษาในครั้งนี้จึงไม่รวมถึงการเดินทางทางอากาศเข้าสู่เมืองพัทยา

ในส่วนของสถิติแสดงถึงวิธีการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาตินั้น ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561) สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.1 โดยพบว่าในปี พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2559 นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จัดการเดินทางด้วยตนเอง โดยพาหนะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ในการเดินทางมาพัทยาด้วยตนเองสูงที่สุดนั้น จะเป็นการเดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล รองลงไปได้แก่การเดินทางด้วยรถประจำทาง และเดินทางด้วยรถไฟตามลำดับ

ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยวในสัดส่วนที่ค่อนข้างใกล้เคียงกับการเดินทางด้วยตนเอง โดยจะเดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคลสูงที่สุด รองลงไปได้คือการเดินทางโดยรถประจำทางและเดินทางโดยสารการบิน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามวิธีการเดินทางและพาหนะในการเดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560

|                 |                                      |                               | สายการบิน | รถไฟ   | รถประจำทาง | พาหนะส่วนบุคคล |
|-----------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|--------|------------|----------------|
| ปี พ.ศ.<br>2558 | นักท่องเที่ยว<br>ชาวไทย<br>(คน)      | เดินทางผ่าน<br>บริษัทนำเที่ยว | -         | -      | -          | 601,513        |
|                 |                                      | จัดการเดินทาง<br>ด้วยตนเอง    | -         | 10,690 | 514,902    | 1,379,440      |
|                 | นักท่องเที่ยว<br>ชาวต่างชาติ<br>(คน) | เดินทางผ่าน<br>บริษัทนำเที่ยว | -         | -      | -          | 3,653,566      |
|                 |                                      | จัดการเดินทาง<br>ด้วยตนเอง    | 23,573    | 10,651 | 631,051    | 2,397,674      |
| ปี พ.ศ.<br>2559 | นักท่องเที่ยว<br>ชาวไทย<br>(คน)      | เดินทางผ่าน<br>บริษัทนำเที่ยว | -         | -      | -          | 1,059,177      |
|                 |                                      | จัดการเดินทาง<br>ด้วยตนเอง    | -         | 19,806 | 1,026,741  | 2,249,419      |
|                 | นักท่องเที่ยว<br>ชาวต่างชาติ<br>(คน) | เดินทางผ่าน<br>บริษัทนำเที่ยว | -         | -      | -          | 4,057,417      |
|                 |                                      | จัดการเดินทาง<br>ด้วยตนเอง    | 21,159    | 12,089 | 803,807    | 3,451,483      |
| ปี พ.ศ.<br>2560 | นักท่องเที่ยว<br>ชาวไทย<br>(คน)      | เดินทางผ่าน<br>บริษัทนำเที่ยว | -         | -      | -          | 1,229,919      |
|                 |                                      | จัดการเดินทาง<br>ด้วยตนเอง    | -         | 25,074 | 1,082,861  | 2,337,701      |
|                 | นักท่องเที่ยว<br>ชาวต่างชาติ<br>(คน) | เดินทางผ่าน<br>บริษัทนำเที่ยว | -         | -      | -          | 4,658,261      |
|                 |                                      | จัดการเดินทาง<br>ด้วยตนเอง    | 21,475    | 12,404 | 792,229    | 3,478,618      |

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561)

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นได้ว่่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จะเดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคลเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งในภาพรวมการเดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและ



ชาวต่างชาติ จะมีสัดส่วนร้อยละ 87.09 ร้อยละ 85.17 และร้อยละ 85.82 ในปี พ.ศ. 2558 ปี พ.ศ. 2559 และปี พ.ศ. 2560 ตามลำดับ

### **ระบบโลจิสติกส์ภายในเมืองพัทยา (การเดินทางภายในเมืองพัทยานักท่องเที่ยว)**

การเดินทางภายในเมืองพัทยา นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้วิธีการเดินทางได้หลากหลายวิธี ประกอบด้วย การเดินทางโดยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล การเดินทางโดยรถสองแถว การเดินทางโดยรถจักรยานยนต์รับจ้าง การเดินทางโดยรถสามล้อเครื่อง (ตุ๊กตุ๊ก) และการเดินทางโดยรถแท็กซี่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**(1) การเดินทางโดยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล** เป็นวิธีการเดินทางภายในเมืองพัทยาที่ปรากฏมากที่สุด (สอดคล้องกับข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่พบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติใช้พาหนะส่วนบุคคลสูงที่สุดในการท่องเที่ยวเมืองพัทยา) โดยนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางด้วยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆในเมืองพัทยาได้ค่อนข้างสะดวกสบาย ตามป้ายบอกทางตลอดเส้นทาง รวมทั้งยังสามารถเดินทางตามแผนที่โดยใช้โปรแกรมนำทาง (Google Map) ได้เป็นอย่างดี แต่ต้องระมัดระวังรถจักรยานยนต์ที่สัญจรไปมาอย่างหนาแน่น โดยเฉพาะผู้ขับขี่ที่เป็นชาวต่างชาติซึ่งอาจไม่ชำนาญเส้นทางในการขับขี่รวมถึงยังต้องระมัดระวังผู้คนที่สัญจรด้วยการเดินเท้าและข้ามถนนตามแยกต่างๆ อีกด้วยนอกจากนี้ การเดินทางตามแผนที่โดยใช้โปรแกรมนำทางนั้น อาจมีปัญหาในบางกรณี ตัวอย่างเช่น ตามแผนที่ให้ขับรถตรงไปเพื่อเลี้ยวขวาในอีก 1 กิโลเมตร แต่สภาพถนนจริงกลับมีทางแยกให้เลือก 2 ทาง กล่าวคือ ขับตรงต่อไปบนถนน กับขับตรงต่อไปโดยลอดอุโมงค์ ทำให้นักท่องเที่ยวที่ไม่คุ้นเคยหรือเพิ่งเคยมาท่องเที่ยวที่พัทยาเป็นครั้งแรก อาจขับเลี้ยวทางที่จะต้องเลี้ยวก็เป็นได้

**(2) การเดินทางโดยรถสองแถว** เมืองพัทยาแบ่งสายเดินรถภายในเมืองพัทยาออกเป็น 4 สายหลัก สืบเนื่องจากตัวรถสีน้ำเงิน ประกอบด้วย

- รถสาย 4 ท่าเรือแหลมบาลีฮาย - ที่ว่าการอำเภอบางละมุง
- รถสาย 5 หมู่บ้านเจริญรัตน์พัฒนา (สุขาวดี) - นาจอมเทียน
- รถสาย 6 วงกลมพัทยา
- รถสาย 7 พัทยาเหนือ - พัทยากลาง

ส่วนสายเดินรถภายนอก 4 สาย สืบเนื่องจากสีตัวรถ ได้แก่

- รถสีฟ้า นาเกลือ - ชากแก้ว
- รถสีแดง นาเกลือ - สยามคันทรี่คลับ
- รถสีเขียว นาเกลือ - ด่านผาญ
- สีขาวคาคาฟ้า นาเกลือ - ศรีราชา และนาเกลือ - สัตหีบ

(3) **การเดินทางโดยรถจักรยานยนต์รับจ้าง** มีให้บริการตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ แยกต่างๆ ค่าโดยสารไม่มีอัตราที่แน่นอน อีกทั้งจากการลงสำรวจพื้นที่ของคณะผู้วิจัย ยังพบปัญหาเรื่องผู้ขับขี่และผู้ให้บริการไม่นิยมสวมหมวกกันน็อค และขับขี่ด้วยความเร็ว

(4) **การเดินทางโดยรถสามล้อเครื่อง (ตุ๊กตุ๊ก)** ปัจจุบันยังมีผู้ให้บริการรับส่งผู้โดยสาร (นักท่องเที่ยว) ด้วยรถสามล้อเครื่อง (ตุ๊กตุ๊ก) แต่มีจำนวนผู้ให้บริการไม่มากนักโดยราคาจะคิดตามระยะทาง หรือเหมา (ไม่มีราคามาตรฐาน) ส่วนมากคนในพื้นที่จะใช้ในการบรรทุกเครื่องอุปโภคบริโภคในตลาด

(5) **การเดินทางโดยรถแท็กซี่** มีผู้ให้บริการหลายรายอาทิเช่น บริษัทพีเอ็มบี สหกรณ์พัฒนาบ่อทอง แท็กซี่โลมาพัทยาจำกัด เป็นต้น โดยราคาให้บริการตามมิเตอร์ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นระบบการเหมาจ่ายค่าโดยสาร เน้นรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยมีจุดให้บริการส่วนใหญ่อยู่ตามห้างสรรพสินค้า และสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของเมืองพัทยา ตัวอย่างเช่น เขาพระตำหนัก นาจอมเทียน สถานีขนส่ง และถนนเส้นชายหาด (พิทยาสายหนึ่ง) เป็นต้น

(6) **การเดินทางทางน้ำ** จะเป็นการเดินทางเพื่อข้ามไปยังเกาะล้าน นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางด้วยเรือโดยสาร และเรือเร็ว (Speed Boat) โดยขึ้นเรือที่ท่าเรือพัทยาบริเวณแหลมบาลีฮาย ไปยังท่าเรือ 2 แห่งบนเกาะล้าน ได้แก่ ท่าเทียบเรือโดยสารบริเวณชุมชนหน้าบ้านเกาะล้าน และท่าเทียบเรือท่องเที่ยวหาดตาแหวน (เกาะล้านอยู่ห่างจากฝั่งพัทยาประมาณ 7 กิโลเมตร) ในส่วนของเรือโดยสารนั้นจะให้บริการทุกๆ 30 นาที ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ และจะให้บริการเฉลี่ยทุกๆ 1-2 ชั่วโมง ในวันธรรมดา โดยใช้เวลาเดินทางประมาณ 40 นาที และมีค่าโดยสารประมาณ 30 บาทต่อคน ขณะที่ในกรณีเรือเร็วนั้น จะใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 15 นาที แต่จะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงประมาณ 1,500-2,000 บาทต่อลำ

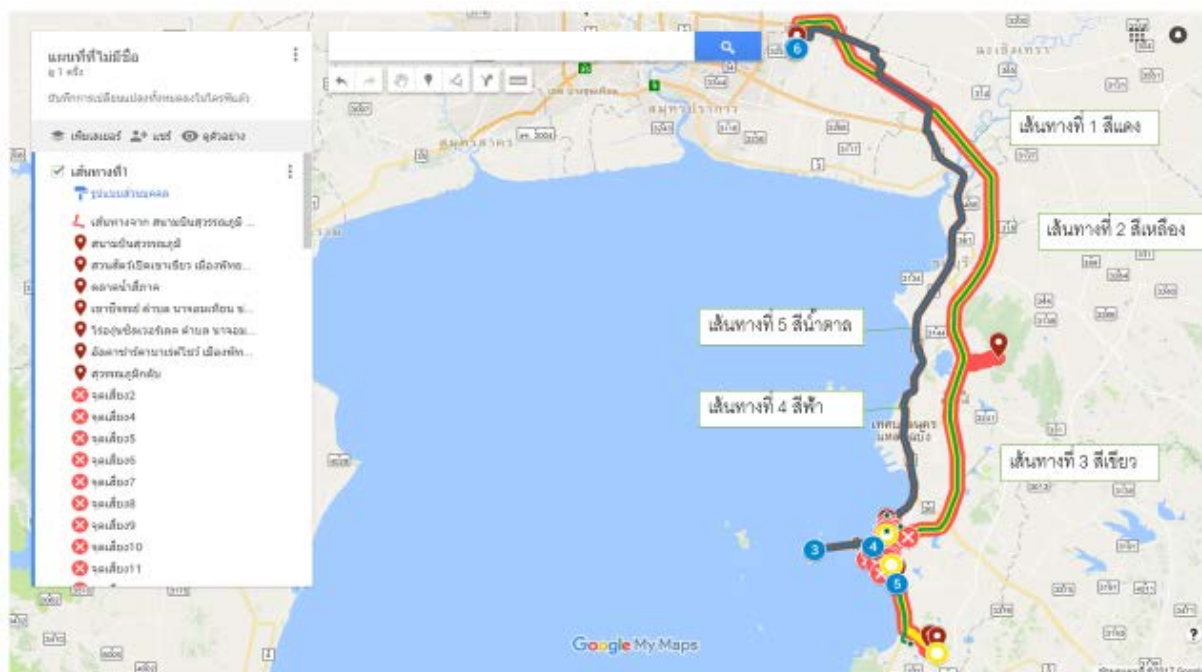
#### **ตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยากับจุดเสี่ยงในเมืองพัทยา**

จากการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยาโดยใช้การรวบรวมข้อมูลแฟ้มเอกสารท่องเที่ยวเมืองพัทยา (ดังหัวข้อ 2.3.3 ในบทที่ 2) และการลงพื้นที่สอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จะสามารถรวบรวมและจัดทำเป็นตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งเป็นเส้นทางในการเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวหลักของเมืองพัทยาที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว รวมทั้งผ่านการแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา จากการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งมีผู้เข้าร่วมทั้งผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศาลาว่าการเมืองพัทยา สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาพัทยา สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอบางละมุง เป็นต้น รวมถึงผู้แทนจากหน่วยงานอื่นๆ และผู้ประกอบการ เช่น สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก ชมรมโรงแรมเมืองพัทยา สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา สหกรณ์แท็กซี่ต่างๆในเมืองพัทยา ผู้ประกอบการบริการเช่าเรือเร็ว และกิจกรรมแพลากรั่ม ดำน้ำ ดูปะการัง ผู้ประกอบการร้านอาหาร และบริการเช่าเจ็ทสกี และกิจกรรมแพลากรั่ม ฌ หาดแสม เกาะล้าน และผู้ประกอบการเรือโดยสารเกาะล้าน เป็น

ต้น สามารถสรุปเป็นตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวหลักของการท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน ได้ทั้งสิ้น 5 เส้นทางหลัก อีกทั้งยังได้นำทั้ง 5 เส้นทางตัวอย่างดังกล่าว ไปจัดทำแผนที่การเดินทางโดยการเพิ่มจุดเสี่ยงตามข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา สรุปได้ดังภาพที่ 4.5

#### ตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน

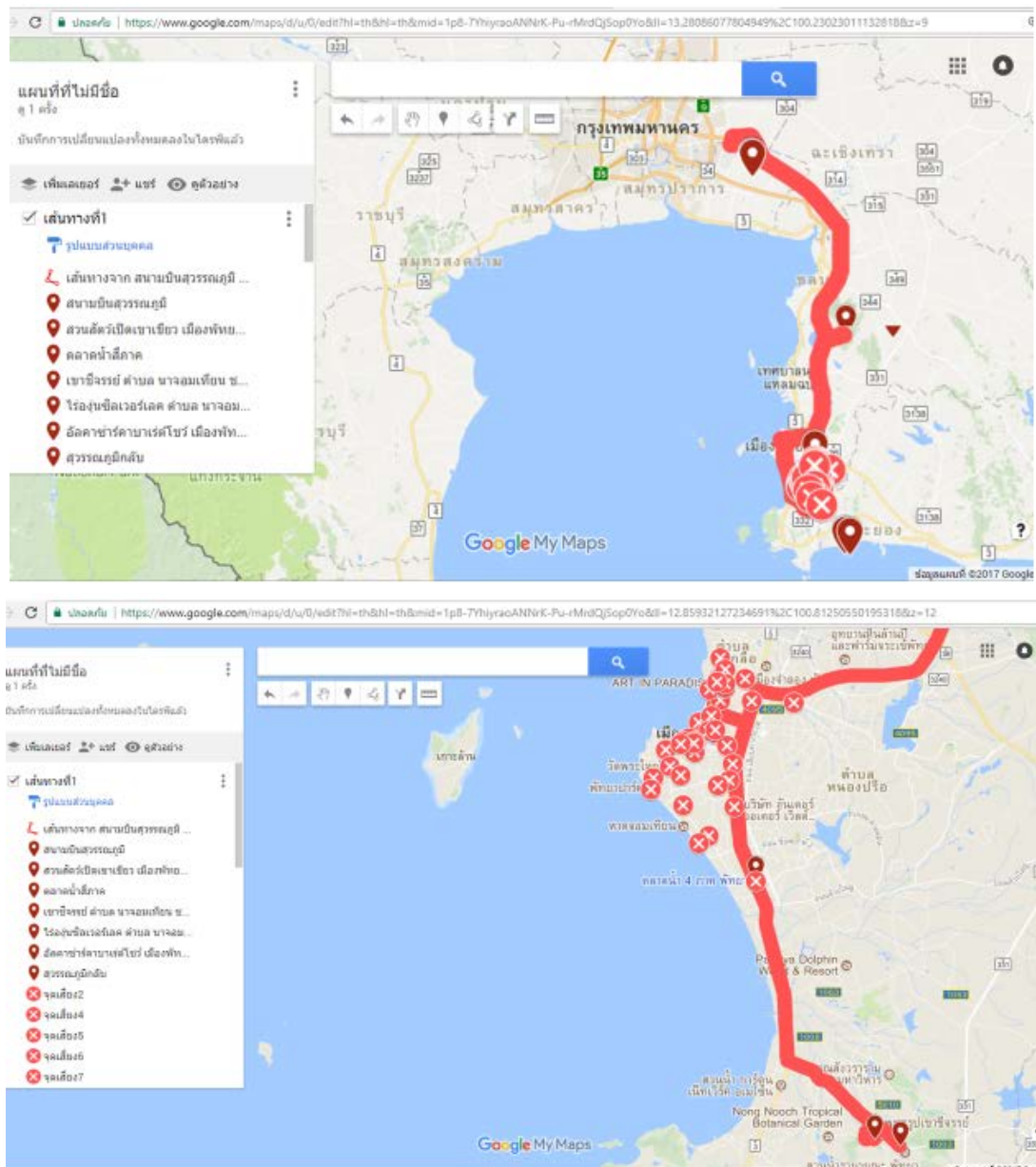
- เส้นทางที่ 1 สยามบิณสุวรรณภูมิ - สวนสัตว์เปิดเขาเขียว - ตลาดน้ำ 4 ภาค - เขาชีจรรย์ - ไร่อ่อนซิลเวอร์เลค (Silverlake) - อัลคาซาร์โซว์
- เส้นทางที่ 2 สยามบิณสุวรรณภูมิ - อันเดอร์ วอเตอร์ เวิลด์ พัทยา - ตลาดน้ำ 4 ภาค - ไร่อ่อนซิลเวอร์เลค (Silverlake) - อัลคาซาร์โซว์
- เส้นทางที่ 3 สยามบิณสุวรรณภูมิ - สวนนงนุช - ปราสาทสัจธรรม - วัดพระใหญ่ - จุดชมวิวกาญจนาภิเษก - เมืองจำลองพัทยา - ทิฟฟานีโชว์พัทยา
- เส้นทางที่ 4 สยามบิณสุวรรณภูมิ - ท่าเรือแหลมบาลีฮาย - เกาะล้าน
- เส้นทางที่ 5 สยามบิณสุวรรณภูมิ - ท่าเรือแหลมบาลีฮาย - เกาะล้าน - ท่าเรือแหลมบาลีฮาย - ตลาดน้ำ 4 ภาค



ภาพที่ 4.5 ตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map

จากภาพที่ 4.5 แสดงตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยงต่างๆ ในเมืองพัทยา จะพบว่าจุดเสี่ยงที่อยู่บนเส้นทางหรือใกล้กับเส้นทางการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาดังรายละเอียดตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยาต่อไปนี้

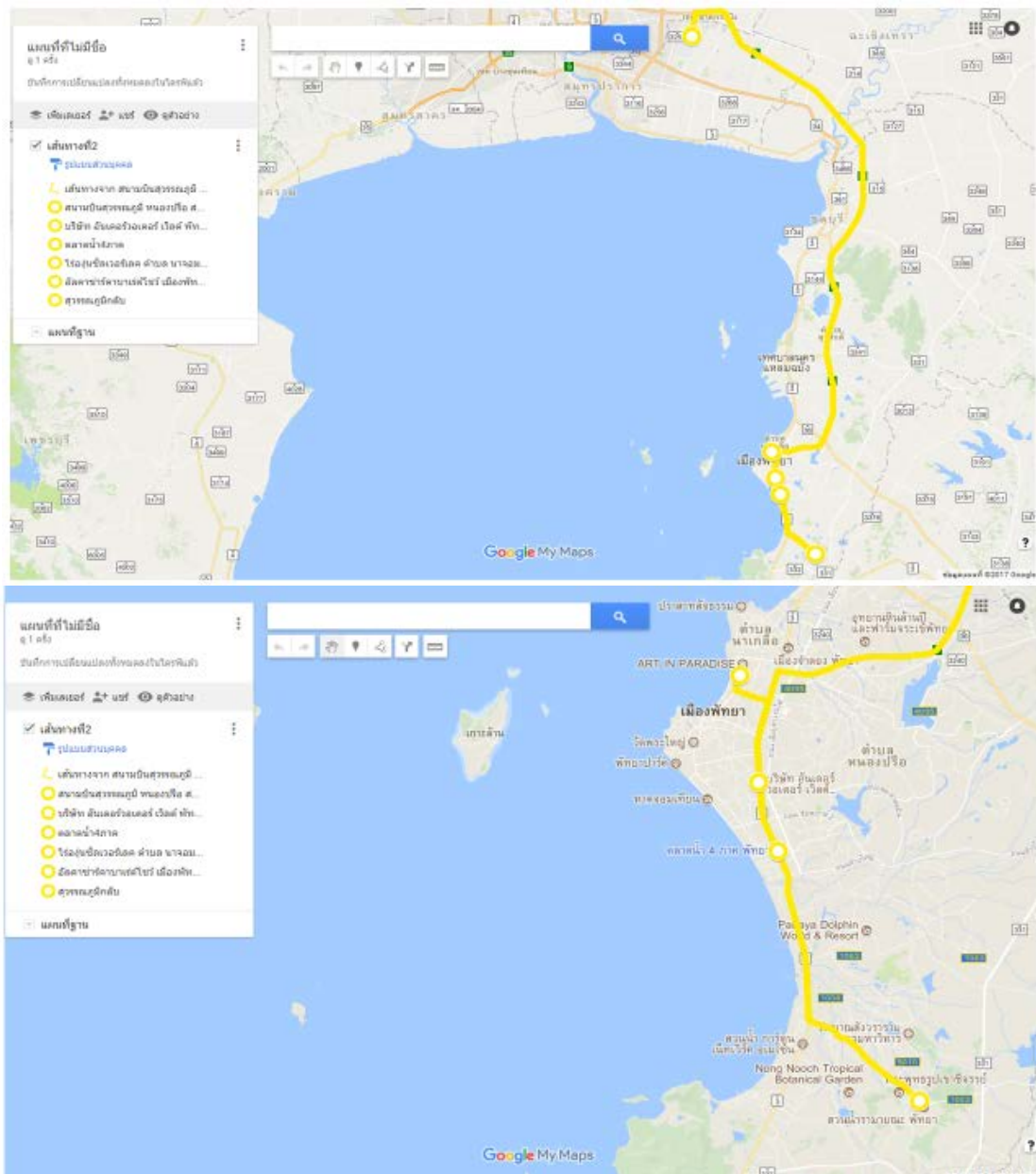
- เส้นทางที่ 1 (ดังภาพที่ 4.6) ได้แก่
- ถนนสุขุมวิท บริเวณด้านหน้าห้างแม็คโคร
- ตลาดเคหะเทพประสิทธิ์
- ถนนสุขุมวิท หน้าตลาดน้ำ 4 ภาค



ภาพที่ 4.6 ตัวอย่างเส้นทางที่ 1 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map

- เส้นทางที่ 2 (ดังภาพที่ 4.7) ได้แก่
  - ถนนสุขุมวิท บริเวณด้านหน้าห้างแม็คโคร
  - ตลาดเคหะเทพประสิทธิ์
  - บริเวณบึงซีฟายาใต้
  - ถนนสุขุมวิท หน้าตลาดน้ำ 4 ภาค

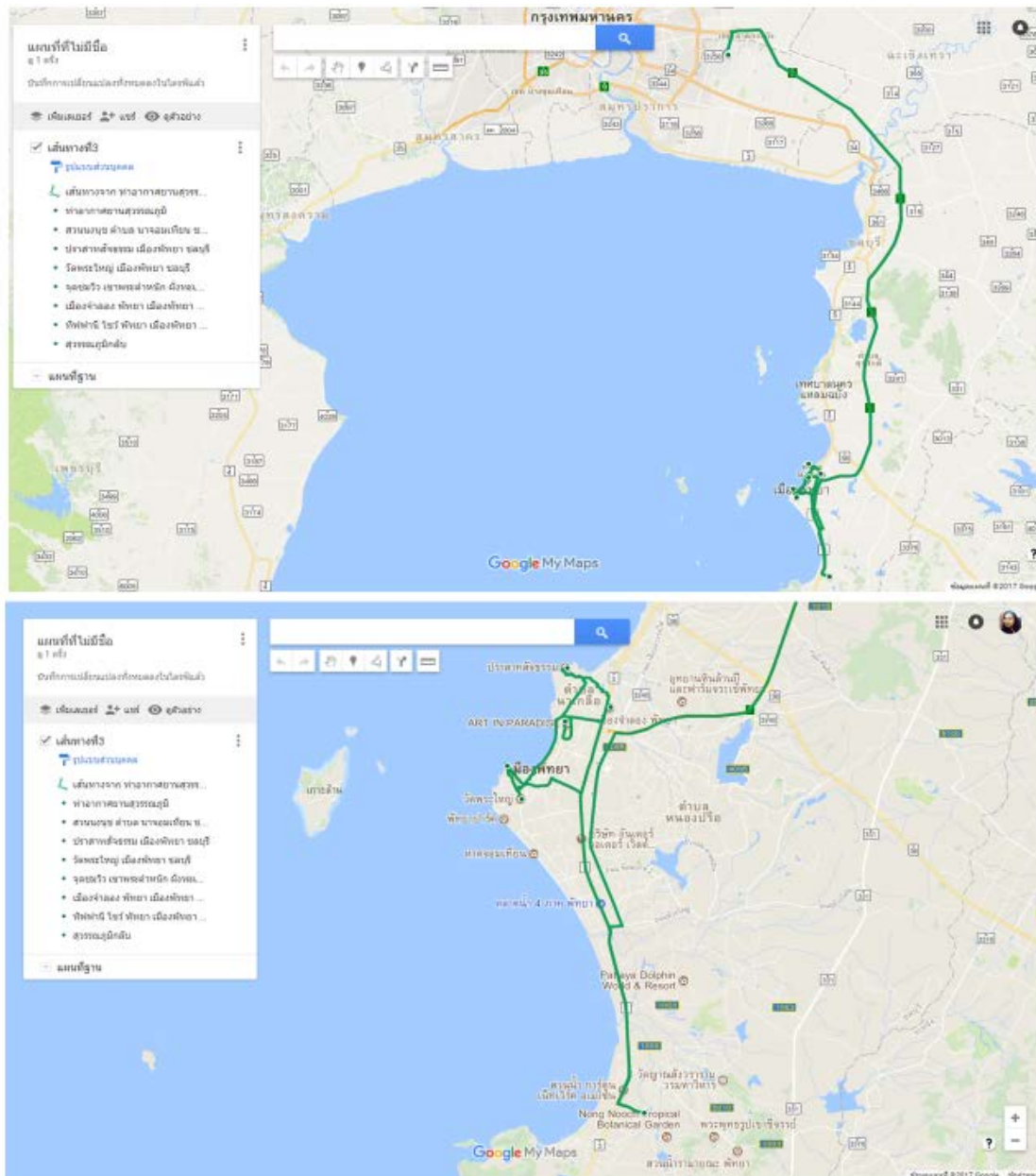


ภาพที่ 4.7 ตัวอย่างเส้นทางที่ 2 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map

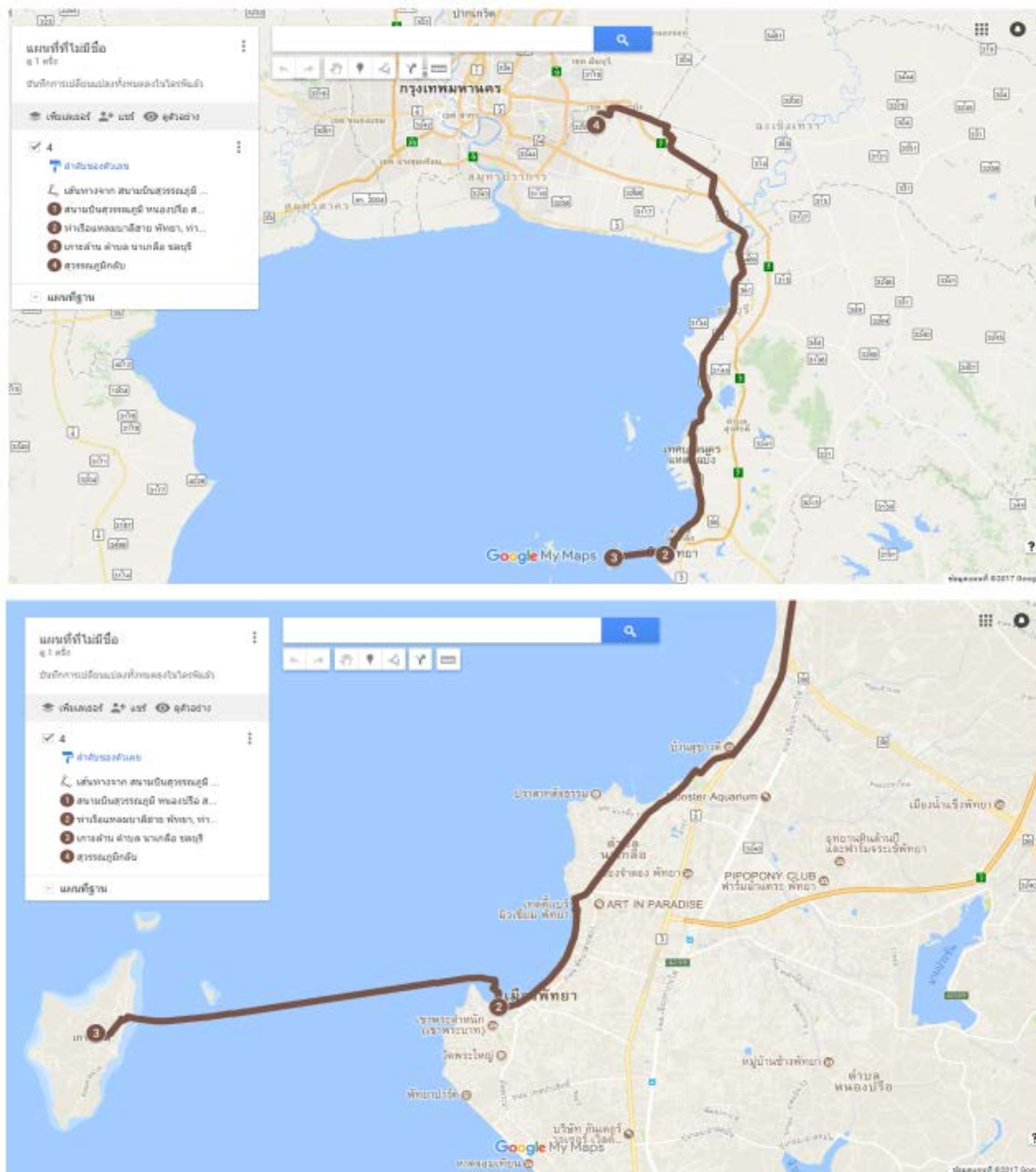
- เส้นทางที่ 3 (ดังภาพที่ 4.8) ได้แก่
  - ซอยนาเกลือ 18
  - หน้า Health Land
  - ปากซอย 4 สายสอง
  - บริเวณบึงซีพัทยาใต้
  - ถนนเพชรตระกูล (หน้าบึงอ้าย)
  - หน้าห้างบึงซี สาย 2
  - หน้าร้านสะดวกซื้อ ถนนสายสามพัทยาใต้
  - เขาพระใหญ่
  - หน้าตลาดร่มโโพธิ์ ถนนจอมเทียนสายสอง
  - ถนนสุขุมวิท บริเวณด้านหน้าห้างแมคโคร
  - ตลาดเคหะเทพประสิทธิ์
  - ปากซอย 4 สายสอง
  - บริเวณบึงซีพัทยาใต้
  - ถนนสุขุมวิท หน้าตลาดน้ำ 4 ภาค
  - หน้าโรงแรมวีซี
  - บริเวณบาร์อาหารบอยเย็นสบาย
  - ซอยเพนียดช้าง (หลังโฮมโปร)





ภาพที่ 4.8 ตัวอย่างเส้นทางที่ 3 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map

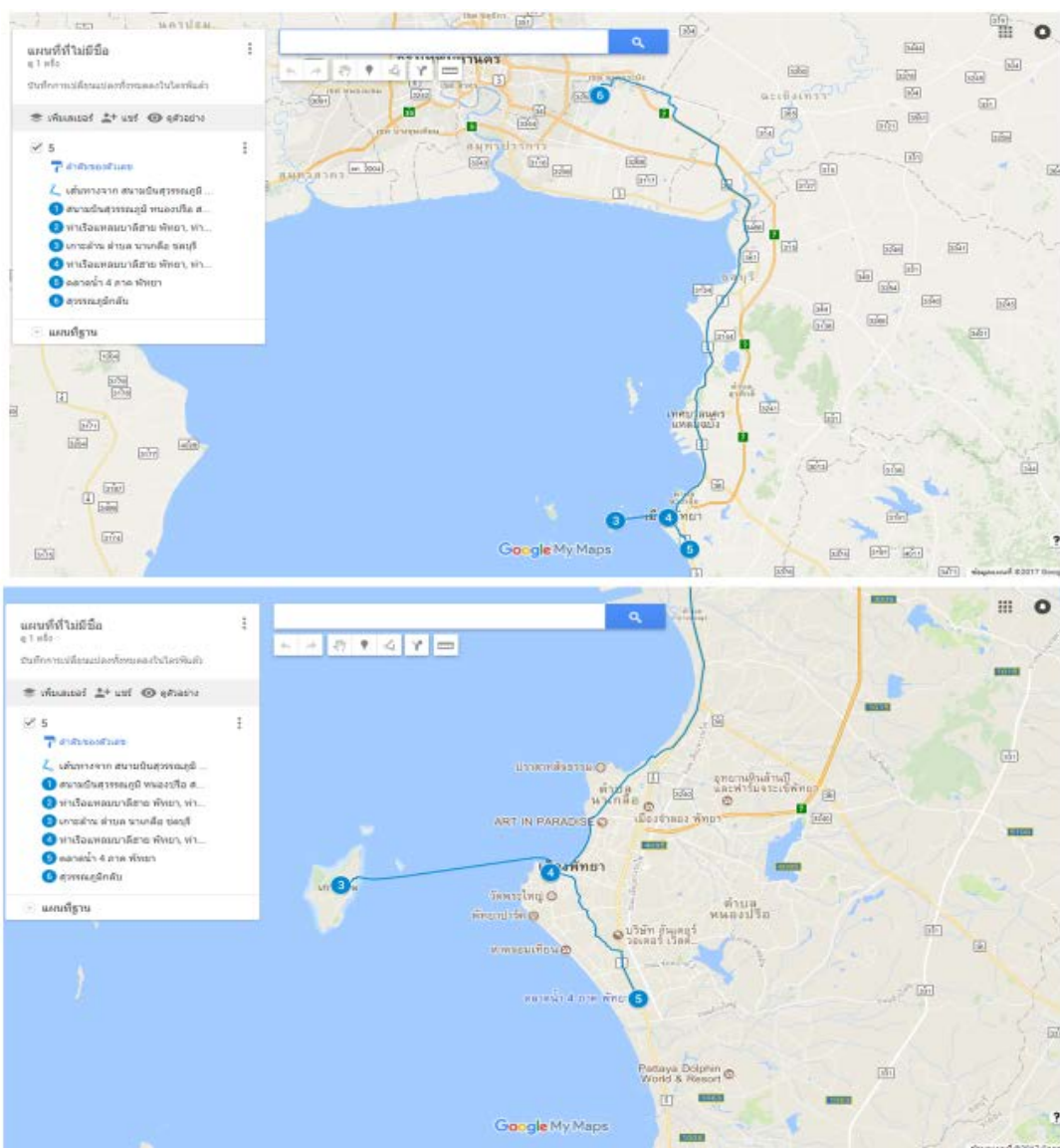
- เส้นทางที่ 4 (ดังภาพที่ 4.9) ได้แก่
  - กลางซอย 16/2 (นาเกลือ)
  - ซอย 29/1 (กิตติคาร์แคร์)
  - หน้าห้างไมค์
  - ปากซอย 3 ชายหาด



ภาพที่ 4.9 ตัวอย่างเส้นทางที่ 4 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง  
 ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map



- เส้นทางที่ 5 (ดังภาพที่ 4.10) ได้แก่
  - กลางซอย 16/2 (นาเกลือ)
  - ซอย 29/1 (กิตติคาร์แคร์)
  - หน้าห้างไมค์
  - ปากซอย 3 ชายหาด
  - ถนนสุขุมวิท หน้าตลาดน้ำ 4 ภาค
  - หน้าร้านสะดวกซื้อ ถนนสายสามพันยาใต้
  - หน้าโรงแรมวีซี



ภาพที่ 4.10 ตัวอย่างเส้นทางที่ 5 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 1 วัน และจุดเสี่ยง  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map

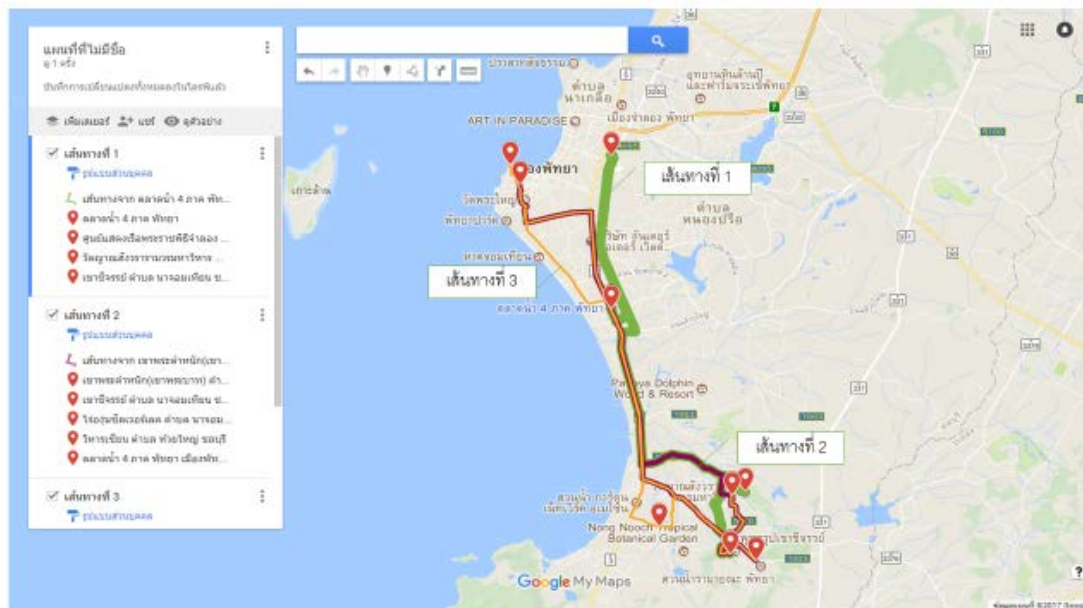
จะเห็นได้ว่า เส้นทางการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทธยานั้น จะต้องผ่านจุดเสี่ยงอยู่หลายจุด โดยบางจุดนั้นอยู่บริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น ถนนสุขุมวิท หน้าตลาดน้ำ 4 ภาคเขาพระใหญ่ เป็นต้น แต่จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรพัตยา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีมาตรการต่างๆในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยว ขณะที่ตำรวจท่องเที่ยวเอง ก็ได้มีการออกตรวจตราในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น บริเวณ Walking Street จะมีตำรวจท่องเที่ยวร่วมกับอาสาสมัคร ออกเดินเท้าเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ขณะที่ หากเป็นตัวอย่างเส้นทางท่องเที่ยวเมืองพัตยา 2 วัน จะสรุปได้ทั้งสิ้น 3 เส้นทาง ซึ่งจะนำทั้ง 3 เส้นทางตัวอย่างดังกล่าว ไปจัดทำแผนที่การเดินทางโดยการเพิ่มจุดเสี่ยงตามที่ได้ข้อมูลมาจากสถานีตำรวจภูธรเมืองพัตยา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 4.11 ทั้งนี้ ตัวอย่างเส้นทางท่องเที่ยวเมืองพัตยา 2 วัน ทั้ง 3 เส้นทางนี้ ได้ผ่านการแสดงความคิดเห็นในการจัดประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัตยาแล้วเช่นกัน

#### ตัวอย่างเส้นทางท่องเที่ยวเมืองพัตยา 2 วัน

- เส้นทางที่ 1 ตลาดน้ำ 4 ภาค - ศูนย์แสดงเรือพระราชพิธีจำลอง 4 มิติ - วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร - เขาชีจรรย์
- เส้นทางที่ 2 เขาพระตำหนัก - เขาชีจรรย์- ไร่ทุ่งซิลเวอร์เลค (Silverlake) - วิหารเซียน - ตลาดน้ำ 4 ภาค
- เส้นทางที่ 3 ตลาดน้ำ 4 ภาค - เขาชีจรรย์ - สวนนงนุช - จุดชมวิวเขาพระตำหนัก - ไร่ทุ่งซิลเวอร์เลค (Silverlake) - วิหารเซียน

หมายเหตุ ตัวอย่างเส้นทางท่องเที่ยวเมืองพัตยา 2 วัน จะมีเฉพาะเส้นทางเดินทางในวันที่ 2 เท่านั้น เนื่องจากโดยส่วนใหญ่แล้ว การเดินทางท่องเที่ยวในวันที่ 1 จะเดินทางไปท่องเที่ยวที่เกาะล้าน ซึ่งก็จะใช้เส้นทางเดียวกันกับเส้นทางที่ 4 ของตัวอย่างเส้นทางท่องเที่ยวเมืองพัตยา 1 วัน ที่ได้กล่าวไปแล้ว

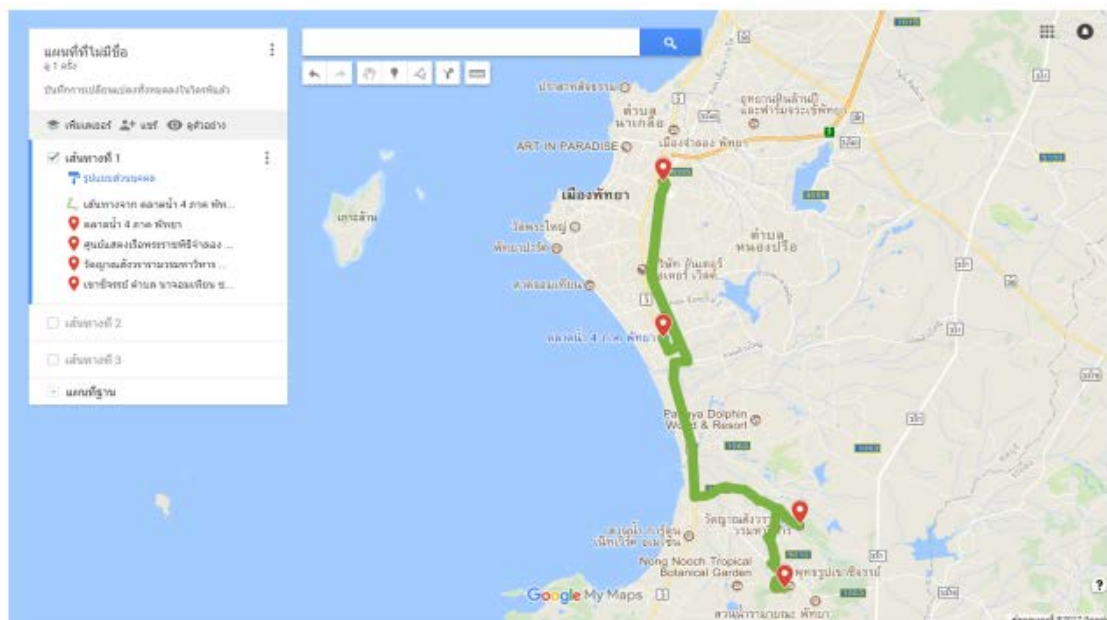


ภาพที่ 4.11 ตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา 2 วัน และจุดเสี่ยง

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map

จากภาพที่ 4.11 แสดงจุดเสี่ยงต่างๆในเมืองพัทยา และตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา 2 วัน จะพบว่ามีจุดเสี่ยงที่อยู่บนเส้นทางการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ดังต่อไปนี้

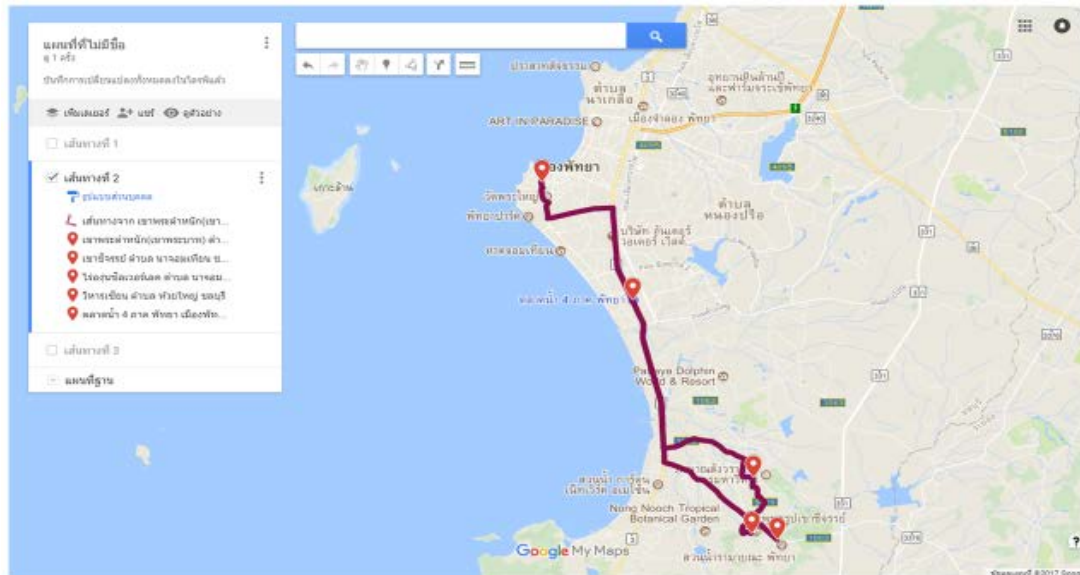
- เส้นทางที่ 1 (ดังภาพที่ 4.12) ได้แก่
- ถนนสุขุมวิท หน้าตลาดน้ำ 4 ภาค



ภาพที่ 4.12 ตัวอย่างเส้นทางที่ 1 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 2 วัน และจุดเสี่ยง

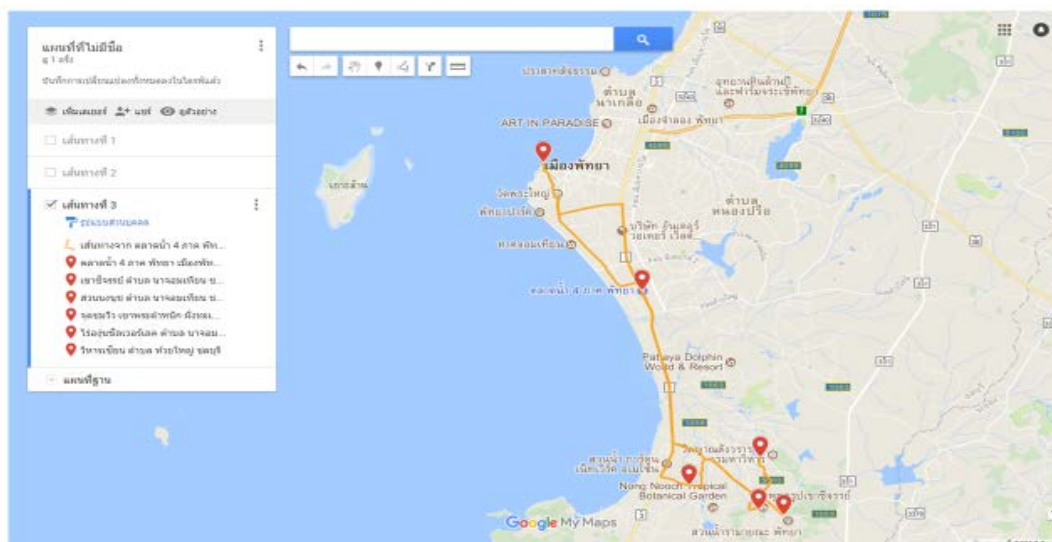
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map

- เส้นทางที่ 2 (ดังภาพที่ 4.13) ได้แก่
  - จุดชมวิวกว๊าน
  - ตลาดการเคหะเทพประสิทธิ์
  - ถนนสุขุมวิท หน้าตลาดน้ำ 4 ภาค



ภาพที่ 4.13 ตัวอย่างเส้นทางที่ 2 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 2 วัน และจุดเสี่ยง  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map

- เส้นทางที่ 3 (ดังภาพที่ 4.14) ได้แก่
  - ถนนสุขุมวิท หน้าตลาดน้ำ 4 ภาค



ภาพที่ 4.14 ตัวอย่างเส้นทางที่ 3 การท่องเที่ยวเมืองพัทยา 2 วัน และจุดเสี่ยง  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561) โดยสร้างแผนที่จาก Google Map

จากตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งเป็นเส้นทางในการเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวหลักของเมืองพัทยาที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว ซึ่งได้มาจากการรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยาโดยใช้การรวบรวมข้อมูลแฟ้มเอกสารท่องเที่ยวเมืองพัทยานร่วมกับการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา จากการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยาทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จะพบว่า เส้นทางการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาจะต้องผ่านจุดเสี่ยงอยู่หลายจุด อีกทั้งยังมีการปรับปรุง/ก่อสร้างถนนในหลายจุด ซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการเดินทางของนักท่องเที่ยว

## 2) ที่พัก (Loading)

**จำนวนที่พักและห้องพักในเมืองพัทยา** ข้อมูลจากศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าในปี พ.ศ. 2560 จังหวัดชลบุรีมีจำนวนที่พักทั้งสิ้น 1,096 แห่ง โดยมีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 82,146 ห้อง ในส่วนของจำนวนที่พักและห้องพักในเมืองพัทยา ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561) (ดังตารางที่ 4.2) พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 เมืองพัทยานมีจำนวนที่พักและห้องพักทั้งสิ้น 880 แห่ง และ 63,445 ห้อง ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** จำนวนที่พักและห้องพักในเมืองพัทยา

| ประเภทที่พัก              | จำนวนที่พัก | จำนวนห้องพัก  |
|---------------------------|-------------|---------------|
| <b>1. โรงแรม</b>          | <b>480</b>  | <b>49,423</b> |
| กลุ่มที่ 1                | 67          | 13,198        |
| กลุ่มที่ 2                | 81          | 12,548        |
| กลุ่มที่ 3                | 108         | 10,668        |
| กลุ่มที่ 4                | 192         | 11,732        |
| กลุ่มที่ 5                | 32          | 1,277         |
| <b>2. เกสต์เฮาส์</b>      | <b>61</b>   | <b>985</b>    |
| <b>3. รีสอร์ทและอื่นๆ</b> | <b>339</b>  | <b>13,037</b> |
| <b>รวม</b>                | <b>880</b>  | <b>63,445</b> |

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561)

หมายเหตุ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดแบ่งกลุ่มสถานที่พักแรมเพื่อประโยชน์ทางสถิติและได้จัดระบบของกิจการแต่ใช้ราคาต่ำสุดของราคาประกาศขาย (Rack Rate) เป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม(สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (สรท.) 2545, หน้า 10) โดยที่กลุ่มที่ 1 หมายถึง ราคาตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไปกลุ่มที่ 2 หมายถึง ราคาตั้งแต่ 1,500-2,499 บาทกลุ่มที่ 3 หมายถึง ราคาตั้งแต่ 1,000-1,499 บาทกลุ่มที่ 4 หมายถึง ราคาตั้งแต่ 500-999 บาทและกลุ่มที่ 5 หมายถึง ราคาต่ำกว่า 500 บาท

ในส่วนของอัตราการเข้าพักที่พักรวมในเมืองพัทยา พบว่ามีการปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2558 อัตราการเข้าพักอยู่ที่ร้อยละ 75.18 เพิ่มขึ้นร้อยละ 75.92 และร้อยละ 77.91 ในปี พ.ศ. 2559 และปี พ.ศ. 2560 ตามลำดับ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561)

### **ประเด็นปัญหาหลักในส่วนของการเข้าพักในเมืองพัทยา**

จากการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการวิจัยโครงการประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยาโดยมีผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนเข้าร่วม พบประเด็นปัญหาหลักอีกประการหนึ่งของการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ได้แก่ **“ปัญหาการให้บริการที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย”** โดยเมืองพัทยามีที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมากอันอาจนำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในที่พัก/โรงแรมนั้น โดยหากเป็นโรงแรมที่อยู่ในสมาคมและชมรม จะมีความปลอดภัยในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากมีข้อกำหนดด้านมาตรฐานที่จะต้องปฏิบัติ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐก็จะค่อนข้างเข้มงวดกับโรงแรมในกลุ่มนี้ แต่ปัญหาความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในโรงแรมนั้น จะเกิดกับโรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในสมาคม ซึ่งอาจไม่ได้มีการตรวจสอบ อีกทั้งสมาคมก็ไม่มีข้อมูลสถิติการเกิดเหตุความปลอดภัย และจะทราบข้อมูลผ่านทางสื่อ/นักท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อปรากฏเป็นข่าวแล้ว ก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมในเมืองพัทยาเสื่อมเสียไปทั้งหมด

### **3) แหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรมการท่องเที่ยว (Attraction)**

ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว พบว่าแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรีมีทั้งสิ้น 114 แห่ง จาก 548 แห่งในภาคตะวันออก (คิดเป็นร้อยละ 20.80 ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดในภาคตะวันออก) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

**(1) แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ** จำนวน 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.44 ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดในจังหวัดชลบุรี

**(2) แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น** จำนวน 85 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 74.56 ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดในจังหวัดชลบุรี

เมื่อพิจารณาในส่วนของการท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในเมืองพัทยาจากระบบฐานข้อมูลการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 43 แห่ง แบ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 23.26 ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดที่ตั้งอยู่ในเมืองพัทยา และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นที่อยู่ในเมืองพัทยา จำนวน 33 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 76.74 ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดที่ตั้งอยู่ในพัทยา โดยแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในพัทยาสารุได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในเมืองพัทยาจำแนกตามประเภท

| แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ                  |                                        |             |
|---------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|
| แหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ                   | แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด            |             |
| 1. เกาะล้าน                                 | 1. หาดจอมเทียน                         | 2. หาดพัทยา |
| 2. เกาะกัลิงบาดาล                           | 3.หาดวงศ์อำมาตย์                       | 4. หาดดงตาล |
|                                             | 5. หาดวงพระจันทร์                      |             |
|                                             | 6. หาดนวล (เกาะล้าน)                   |             |
|                                             | 7. หาดตาแหวน (เกาะล้าน)                |             |
|                                             | 8. หาดแสม (เกาะล้าน)                   |             |
| แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น           |                                        |             |
| แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ               | แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ(ต่อ)     |             |
| 1. Pattaya Sheep Farm (ฟาร์มแกะพัทยา)       | 13. แฟนทบอลปาร์ค                       |             |
| 2. Walking Street พัทยา                     | 14. เรือดำน้ำวิมานใต้ทะเล(*)           |             |
| 3. เขาพระตำหนักหรือเขาพระบาท                | 15. โรงละครมายากล ทักซิโด พัทยา        |             |
| 4. จังเกิล บ้านจี้จิม จอมเทียน(*)           | 16. สวนช้าง (กระทิงลาย)                |             |
| 5. ตลาดน้ำ4 ภาค                             | 17. สวนป่าพนารักษ์                     |             |
| 6. ทิฟฟานีโชว์                              | 18. สวนผึ้งบิกบี                       |             |
| 7. บ้านสุขาวดี                              | 19. หมู่บ้านช้างพัทยา                  |             |
| 8. พัทยาซูทติ้งพาร์ค                        | 20. แหลมบาลีฮาย                        |             |
| 9. พัทยาโดลฟินเวิลด์แอนด์เรสอร์ท            | 21. อันเดอร์ วอเตอร์ เวิลด์ พัทยา      |             |
| 10. พิพิธภัณฑ์ตุ๊กตาทมิ (Teddy Bear Museum) | 22. อัลคาซาร์โชว์                      |             |
| 11. พิพิธภัณฑ์ริบลิส์ เชื้อหรือไม้          | 23. อ่างเก็บน้ำมาบประชัน               |             |
| 12. พิพิธภัณฑ์ศิลปะในขวดแก้ว                | 24. อีชีคาร์ท พัทยา                    |             |
|                                             | 25. อุทยานหินล้านปีและฟาร์มจระเข้พัทยา |             |
| แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม                  | แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์        |             |
| 1. ชุมชนจีนบ้านซากแก้ว                      | 1. ปราสาทสัจธรรม                       |             |
| 2. เมืองจำลอง                               | 2. วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร           |             |
| 3. ศูนย์แสดงเรือพระราชพิธีจำลอง 4 มิติ      | 3. วัดหนองเกตุน้อย                     |             |
| 4. หมู่บ้านกะเหรี่ยง คอยาว จำลอง            |                                        |             |
| 5. อุทยานสามก๊ก (*)                         |                                        |             |

ที่มา: ระบบฐานข้อมูลการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว (2560)

หมายเหตุ: (\*) ปิดให้บริการแล้วสำรวจโดยคณะผู้วิจัย เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561



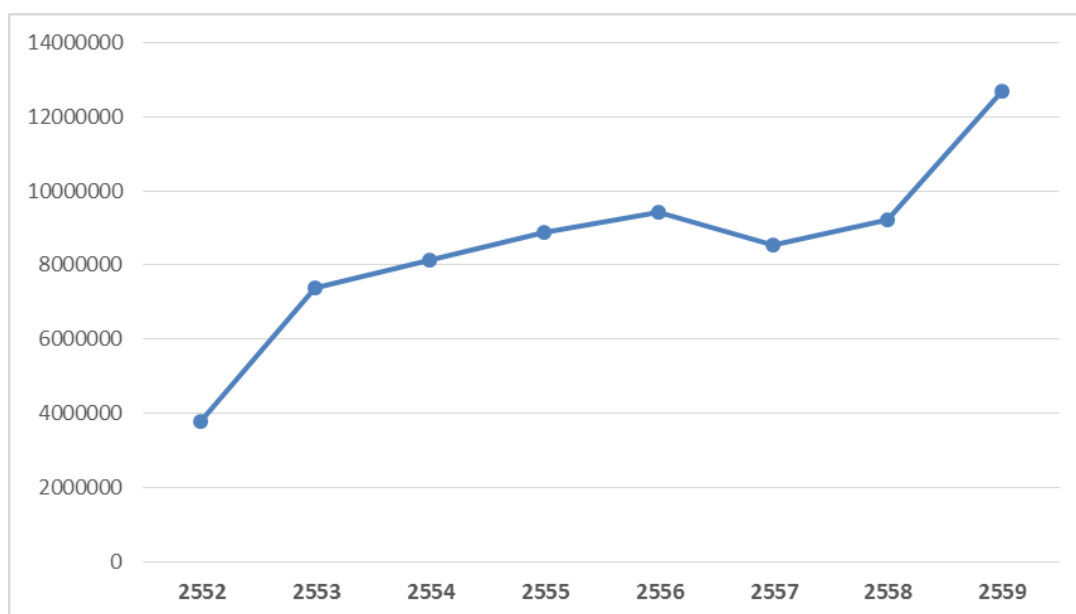




#### 4) นักท่องเที่ยว (Tourist)

##### 4.1) สถิติการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ข้อมูลจากกรมการท่องเที่ยว (2560) พบว่า ในปี พ.ศ. 2558 เมืองพัทยามีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 9,223,060 คน ปรับเพิ่มสูงขึ้นจากปีก่อนหน้า 696,274 คน หรือเพิ่มขึ้น ร้อยละ 8.17 และยังคงมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นเป็นจำนวน 12,701,098 คน ในปี พ.ศ. 2559 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 3,478,038 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 37.71 ทั้งนี้ หากพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559 ดังภาพที่ 4.16 ก็จะพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี พ.ศ. 2559 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่สุดในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559

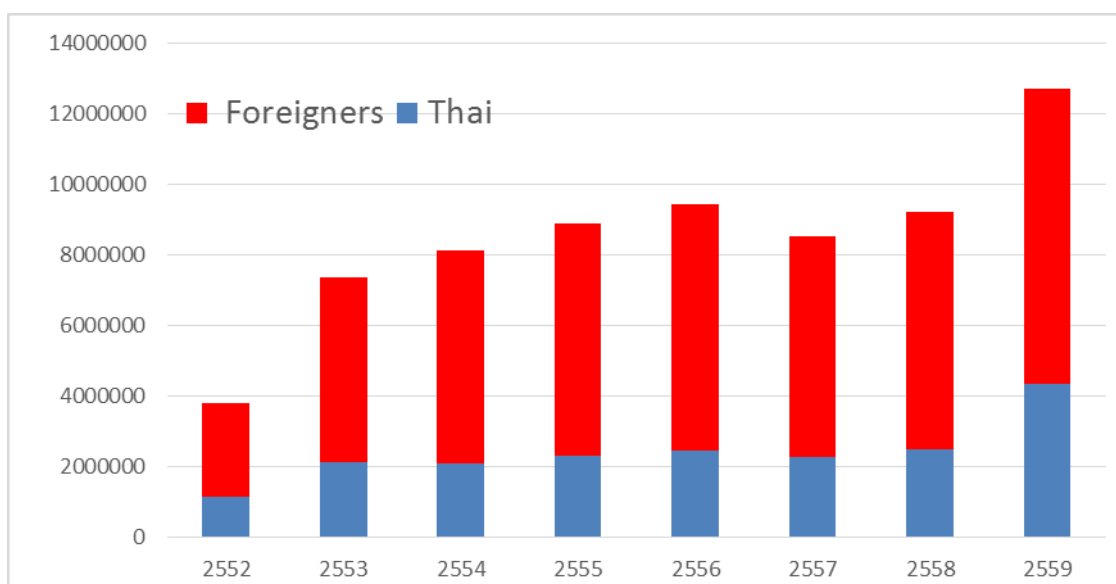


ภาพที่ 4.16 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (2560)

ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาสามารถแบ่งได้เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยในปี พ.ศ. 2558 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีทั้งสิ้น 2,506,545 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.18 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมดในเมืองพัทยา) และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 6,716,515 คน (คิดเป็นร้อยละ 72.82 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมดในเมืองพัทยา) ขณะที่ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีทั้งสิ้น 4,355,143 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.29 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมดในเมืองพัทยา) และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จำนวน 8,345,955 คน (คิดเป็นร้อยละ 65.71 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมดในเมืองพัทยา) ซึ่งจะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มหลักในเมืองพัทยาได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งนี้ หากพิจารณาสัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559 ดังภาพที่ 4.17 ก็พบว่าสัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะหากพิจารณาเปรียบเทียบสัดส่วนดังกล่าวระหว่างปี พ.ศ. 2552 กับปี พ.ศ. 2559 ก็พบถึงความแตกต่างกันอย่างชัดเจน

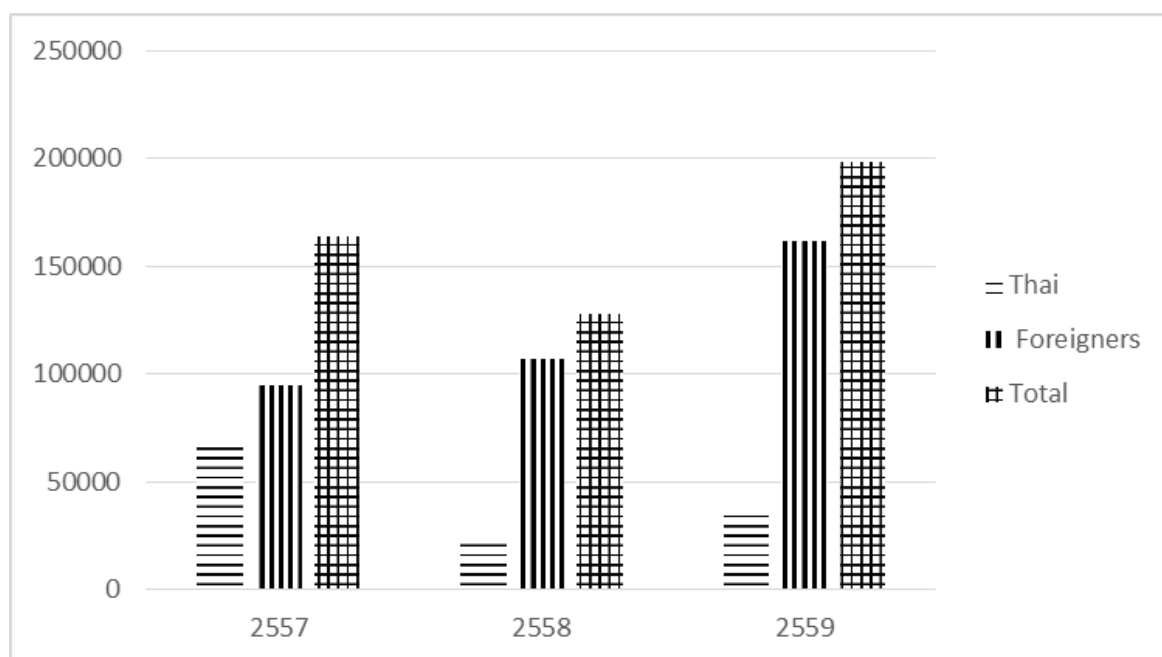


ภาพที่ 4.17 สัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทย (Thais) กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Foreigners) ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (2560)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงจำนวนวันที่เข้าพักและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ก็พบว่า ในปี พ.ศ. 2558 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีจำนวนวันที่เข้าพักและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน สูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย โดยในส่วนของจำนวนวันที่เข้าพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ที่ 3.67 วัน (เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 0.23) ขณะที่จำนวนวันที่เข้าพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวไทยอยู่ที่ 2.59 วัน ขณะที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อยู่ที่ 4,313.31 บาทต่อคนต่อวัน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 10.72 ส่วนค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวชาวไทยอยู่ที่ 3,192.42 บาทต่อคนต่อวัน ซึ่งเป็นผลทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก่อให้เกิดรายรับกับเมืองพัทยาเป็นจำนวน 106,607.69 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 26.87 ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยก่อให้เกิดรายรับกับเมืองพัทยาเป็นจำนวน 21,483.8 ล้านบาท

ขณะที่ข้อมูลในปี พ.ศ. 2559 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีจำนวนวันที่เข้าพัก และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า โดยมีจำนวนวันที่เข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 วัน (เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 0.41) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน อยู่ที่ 4,724.89 บาท ปรับเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 9.54 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยมีจำนวนวันที่เข้าพักเฉลี่ย 2.43 วัน (ลดลงจากปีก่อนหน้าร้อยละ 0.16) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน อยู่ที่ 3,356.29 บาทปรับเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 5.13 ซึ่งเป็นผลทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก่อให้เกิดรายรับกับเมืองพัทยาเป็นจำนวน 161,274.16 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 51.28 ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยก่อให้เกิดรายรับกับเมืองพัทยาเป็นจำนวน 36,864.48 ล้านบาทปรับเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 71.59 ทำให้ในภาพรวมปี พ.ศ. 2559 เมืองพัทยามีรายรับจากการท่องเที่ยวทั้งสิ้น 198,138.64 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 54.96 ทั้งนี้ รายรับเมืองพัทยาจากการท่องเที่ยวระหว่างปี พ.ศ. 2557-2559 แสดงดังภาพที่ 4.18



**ภาพที่ 4.18** รายรับเมืองพัทยาจากนักท่องเที่ยวชาวไทย(Thais) และนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Foreigners) ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557-2559  
ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (2560)

นักท่องเที่ยวจากจีนเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวและเข้าพักในเมืองพัทยาสูงที่สุดในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 2,540,822 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าถึงร้อยละ 36.22 รองลงมา เป็นนักท่องเที่ยวจากรัสเซียและเกาหลีใต้ จำนวน 821,662 คน และ 607,637 คน ตามลำดับ

สำหรับสถิตินักท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในปี พ.ศ. 2560 นั้น จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561) พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 เมืองพัทยายังคงมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 13,638,542 คน เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 7.38 โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนทั้งสิ้น 4,675,555 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.36 จากปีก่อนหน้า และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 8,962,987 คนเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.39 จากปีก่อนหน้า สอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของรายรับที่เมืองพัทยาได้จากการท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2560 พบว่าเมืองพัทยามีรายรับจากการท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 231,313.97 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.74 จากปีก่อนหน้า โดยแบ่งเป็นรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนทั้งสิ้น 41,052.78 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.36 จากปีก่อนหน้า และรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 190,261.19 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 17.97 จากปีก่อนหน้า อันเป็นการแสดงถึงความสำคัญของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา

#### 4.1.2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในสถานะผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา และข้อเสนอแนะจากการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นจากผู้ที่มีบทบาทสำคัญในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการวิจัยโครงการประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยาโดยมีผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนเข้าร่วม ดังรายนามต่อไปนี้

- 1) ผู้แทนจากศาลาว่าการเมืองพัทยา
- 2) ผู้แทนจากสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา
- 3) ผู้แทนจากสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอบางละมุง
- 4) ผู้แทนจากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี
- 5) ผู้แทนจากสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทยา
- 6) ผู้แทนจากสำนักปลัดเมืองพัทยา

- 7) ผู้แทนจากสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
- 8) ผู้แทนจากสำนักงานเจ้าท่าสาขาพัทยา
- 9) ผู้แทนจากสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
- 10) ผู้แทนจากสมาคมผู้บริหารงานอาหารและเครื่องดื่มภาคตะวันออกแห่งประเทศไทย
- 11) ผู้แทนจากสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก
- 12) ผู้แทนจากชมรมโรงแรมเมืองพัทยา
- 13) ผู้แทนจากชมรมสปาพัทยา
- 14) ผู้แทนจากสมาคมอุตสาหกรรมบันเทิงและการท่องเที่ยว เมืองพัทยา
- 15) ผู้แทนจากสมาคมเซฟเมืองพัทยาและจังหวัดชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก
- 16) ผู้แทนจากสหกรณ์เดินรถพัทยา
- 17) ผู้แทนจากสหกรณ์แท็กซี่พัฒนาบ่อทอง
- 18) ผู้แทนจากสหกรณ์แท็กซี่โลมา พัทยา จำกัด
- 19) ผู้แทนจากบริษัทรถแท็กซี่ บริษัท พัทยาบีช เมเนจเม้นท์ จำกัด
- 20) ผู้ประกอบการร้านอาหาร และบริการเช่าเจ็ทสกี และกิจกรรมแพลากรัม  
ณ หาดแสม เกาะล้าน
- 21) ผู้ประกอบการเรือโดยสารเกาะล้าน บริษัท เพชรธาดา ทราเวล จำกัด  
และร้านอนันต์ซีฟู้ด
- 22) ผู้ประกอบการบริการเช่าเรือเร็ว และกิจกรรมลากรัม ดำน้ำ ดูปะการัง  
บริษัท AKCHAI GROUP

ทั้งนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ที่เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง (ดังภาพที่ 4.19) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวและจากการระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### (1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการเช่น ประเภทธุรกิจที่ให้บริการ บริเวณที่ตั้ง ผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ การส่งต่อลูกค้า พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นผู้ประกอบการในธุรกิจขนส่งมากที่สุด จำนวน 10 คน รองลงมาเป็นผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 6 คน ผู้ประกอบการที่พักอาศัย 3 คน และผู้ประกอบการอื่นๆ เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น บริเวณที่ตั้งของสถานประกอบการส่วนใหญ่ตั้งอยู่เขตเมืองพัทยา มีระยะเวลาเปิดให้บริการมาแล้วแตกต่างกัน ตั้งแต่ 2 - 40 ปี ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละแห่งมีการส่งต่อลูกค้าไปหากัน จำนวน 14 คน โดยผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่า แนวโน้มเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวปรับตัวลดลง แนวโน้มคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยาปรับตัวเพิ่มขึ้น และแนวโน้มการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเมืองพัทยาปรับตัวเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา และความคิดเห็นต่อปัญหาด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในฐานะผู้ให้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวเมืองพัทยาเห็นว่าปัญหาและความต้องการพัฒนาด้านโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ต่อการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวเมื่อเกิดเหตุเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและปัญหาผู้ให้บริการด้านที่พัก ตามลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ต้องการเห็นการพัฒนาหรือปรับปรุงด้านโลจิสติกส์ท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ในด้านการปรับปรุงการระบายน้ำเวลาฝนตกมากที่สุด รองลงมาคือควรเพิ่มการกำจัดขยะ และอบรมคนในพื้นที่ เพื่อให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวได้ นอกจากนี้ยังพิจารณาให้พัฒนาหรือปรับปรุงด้านโลจิสติกส์ท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ในหัวข้อปรับปรุงสภาพถนนให้ดีขึ้น จัดให้มีบริการรถเช่าที่ราคายุติธรรมไม่เอาเปรียบ ติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย และควบคุมกฎหมายตลอดจนการบังคับใช้ และให้มีศูนย์ประชาสัมพันธ์/ศูนย์ช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ลักษณะกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวของโลจิสติกส์ท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาโดยแนะนำนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งถึงกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ในฐานะเจ้าของพื้นที่พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แนะนำกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ในฐานะที่เป็นเจ้าของพื้นที่เป็นอันดับหนึ่ง คือ เกาะล้าน ด้วยความถี่มากที่สุดจำนวน 7 คน รองลงมา คือ สวนนงนุช มีความถี่ 5 คน อันดับสอง คือ สวนนงนุช ความถี่ 3 คน การท่องเที่ยวรูปแบบอนุรักษ์ธรรมชาติ ความถี่ 2 คน อันดับสาม คือ สวนนงนุช เมืองโบราณ การแสดงโชว์สาวประเภทสอง ด้วยความถี่ที่เท่ากัน 2 คน นอกจากนั้นยังแนะนำกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวอีกหลากหลาย ได้แก่ ฟาร์มจระเข้ เขาชีจรรย์สปีด วัฒนธรรมและวิถีชีวิต วัดต่างๆ สวนสัตว์เปิดเขาเขียว ชายหาด บ้านช้าง สวนเสือ สวนน้ำ ถนนคนเดิน ปราสาทสัจธรรม กิจกรรมทางน้ำ และตลาดน้ำ โดยเรียงลำดับจากสิ่งที่เห็นว่าน่าสนใจมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยาพบว่า ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาโดยเฉพาะในประเด็นด้านความปลอดภัย สามารถสรุปได้ดังนี้

- ควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตามแหล่งท่องเที่ยวหรือจุดที่นักท่องเที่ยวใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
- ควรเพิ่มการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ผ่านการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
- ควรกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของธุรกิจแต่ละประเภท รวมถึงการฝึกอบรมผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างเป็นมาตรฐาน
- ควรเพิ่มระบบขนส่งสาธารณะ และมีการกวดขันในการตรวจสอบการให้บริการด้านขนส่งสาธารณะ ตัวอย่างเช่น ตรวจจักรถหรือผู้ให้บริการที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น รวมถึงควรพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่ๆ ตัวอย่างเช่น ระบบราง เป็นต้น
- ควรปรับราคาโดยสารรถโดยสารสาธารณะเมืองพัทยาให้สอดคล้องกับต้นทุนหรือสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมถึงมีการจัดโครงการสอนภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการรถสองแถวเพื่อให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับนักท่องเที่ยวทราบถึงการท่องเที่ยวที่ปลอดภัย เช่น วิธีการการเล่นร่มพาราชูสที่ปลอดภัย เป็นต้น รวมถึงให้ข้อมูลที่จำเป็นในการท่องเที่ยวเมืองพัทยาให้กับนักท่องเที่ยว ตลอดจนช่องทางการติดต่อที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว ที่จะสามารถแจ้งเหตุเมื่อเกิดเหตุขึ้น
- ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถใช้งานได้จริง และเพิ่มไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้ายต่อนักท่องเที่ยว และสามารถติดตามผู้ก่อเหตุได้อย่างรวดเร็วหากเกิดเหตุการณ์ขึ้น
- ควรมีระบบการตรวจสอบความสะอาดของอาหารที่นำมาวางขายตามชายหาด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว
- ควรผลักดันให้มีการแก้ไขกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความปลอดภัย

(2) ข้อเสนอแนะจากการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นจากผู้ที่มีบทบาทสำคัญในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ที่ประชุมไม่ได้มีข้อโต้แย้งใดๆ ต่อตัวอย่างเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่คณะผู้วิจัยนำเสนอ โดยที่ประชุม พิจารณาร่วมกันว่าปัญหาหลักของเมืองพัทยายุ่งเกี่ยวกับการขนส่งสาธารณะ

โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง เช่น การโดยสารรถตู้สาธารณะ จะมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุ บ่อย และการเดินทางเพื่อเชื่อมต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในเมืองพัทธานัน ก็จะใช้การโดยสารรถแท็กซี่ รถสองแถว รถจักรยานยนต์รับจ้างหรือเช่า ซึ่งเป็นการให้บริการจากภาคเอกชน จึงพบปัญหาค่าโดยสารซึ่งถือเป็นปัญหาหลักของนักท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นพื้นที่สาธารณะทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องในการใช้บริการ ซึ่งจะแตกต่างจากในกรณีของที่พักรถและแหล่งท่องเที่ยวที่จะรองรับนักท่องเที่ยวในจำนวนที่จำกัดกว่าที่สาธารณะ

ประเด็นปัญหาหลักของนักท่องเที่ยว ได้แก่ **“ปัญหาด้านราคาค่าบริการ (ตามกฎหมาย)”** ซึ่งสามารถแบ่งปัญหาของรถโดยสารสาธารณะออกเป็นรถโดยสารประเภทต่างๆ ดังนี้

- **รถสองแถว** มีการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐาน แต่ในทางปฏิบัติยังเกิดปัญหาการขับรถออกนอกเส้นทาง และปัญหาการเก็บค่าโดยสารแบบเหมาจ่ายจากนักท่องเที่ยว
- **รถแท็กซี่** มักเกิดปัญหาผู้ให้บริการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย เนื่องจากการคิดราคาตามมิเตอร์นั้นไม่คุ้มกับต้นทุน
- **รถจักรยานยนต์รับจ้าง** พบปัญหาการคิดค่าบริการแตกต่างกันออกไปตามแต่ลักษณะของผู้มาใช้บริการ และช่วงเวลาของการใช้บริการ

ทั้งนี้ ได้มีความพยายามร่วมมือกันแก้ไขปัญหาด้านราคาค่าบริการรถโดยสาร ตัวอย่างเช่น การประชุมร่วมระหว่างสมาคมแท็กซี่กับเมืองพัทธานัน เพื่อให้กรมขนส่งมีการเปลี่ยนแปลงราคาค่าบริการโดยอัตราค่ามิเตอร์ในพื้นที่เมืองพัทธานัน ได้มีการปรับเพิ่มขึ้นมาครั้งหนึ่งแล้ว แต่ก็อาจยังเป็นราคาค่าบริการที่ทำให้ผู้ให้บริการบางรายได้กำไรน้อยหรือไม่คุ้มกับต้นทุน ดังนั้น ประเด็นเรื่องข้อกฎหมายจึงเป็นประเด็นสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เนื่องจากกฎหมายบางฉบับบังคับใช้มาตั้งแต่ก่อนปี พ.ศ. 2500 จึงอาจไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งปัญหาดังกล่าวถือเป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากอาจสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีให้แก่การท่องเที่ยวเมืองพัทธานัน ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการภาคเอกชนจะต้องร่วมมือกันแก้ไขปัญหานี้ โดยนอกจากการช่วยเหลือให้ผู้ให้บริการรถโดยสารสามารถอยู่รอดได้แล้ว ด้านผู้ประกอบการด้านการขนส่ง ก็จะต้องมีการตรวจสอบและบำรุงรักษารถโดยสารให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีการฝึกอบรมและควบคุมติดตามพนักงานขับรถให้คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก

ประเด็นปัญหาหลักอีกประการหนึ่งของการท่องเที่ยวเมืองพัทธานัน ได้แก่ **“ปัญหาการให้บริการที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย”** โดยเมืองพัทธานันมีที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมากอันอาจนำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในที่พักรถ/โรงแรมนั้น โดยหากเป็นโรงแรมที่อยู่ในสมาคมและชมรม จะมีความปลอดภัยในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากมีข้อกำหนดด้านมาตรฐานที่จะต้องปฏิบัติ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐก็จะค่อนข้างเข้มงวดกับโรงแรมในกลุ่มนี้ แต่ปัญหาความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในโรงแรมนั้น จะเกิดกับโรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในสมาคม ซึ่งอาจไม่ได้มีการตรวจสอบ อีกทั้งสมาคมก็จะมีข้อมูลสถิติการเกิดเหตุความปลอดภัย และจะทราบข้อมูลผ่านทางสื่อ/นักท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อปรากฏ



เป็นข่าวแล้ว ก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมในเมืองพทยาเสื่อมเสียไปทั้งหมด เช่นเดียวกับการให้บริการสปาที่มีส่วนที่ผิดกฎหมายค่อนข้างมาก (ในภาพรวมของทั้งประเทศ จะพบว่าสปามากกว่าร้อยละ 80 เป็นสปาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย) ทำให้มีความเสี่ยงในด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากระบบการจัดการมาตรฐานด้านสปาอยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข (ผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนจะต้องได้รับป้ายจากกระทรวงสาธารณสุข แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เข้าใจผิดว่าผู้ประกอบการที่มีการติดป้ายที่ได้มาจากเมืองพทยาหมายความว่าได้รับอนุญาตถูกต้องแล้ว) แต่จะมีอำนาจดูแลเฉพาะผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น ในส่วนของผู้ประกอบการที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียน กระทรวงสาธารณสุขจะไม่มีอำนาจในการเข้าไปตรวจจับ ซึ่งแตกต่างจากกรณีของคลินิกหรือร้านขายยา จึงอาจทำให้นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บจากการฉวยโอกาสโดยผู้ให้บริการที่ผิดกฎหมาย เนื่องจากผู้ให้บริการไม่มีความรู้ที่ถูกต้อง ทั้งนี้ ชมรมสปาได้พยายามสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริการสปาของไทย โดยได้ร่วมมือกับสมาคมโรงแรมไทย และสมาคมสปาจัดการแข่งขันขึ้นเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐาน และให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบถึงสถานประกอบการที่ได้มาตรฐาน

สาเหตุหลักอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการท่องเที่ยวในเมืองพทยา ก็คือ พฤติกรรมของตัวนักท่องเที่ยวเอง ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวอาจไม่ได้มีการเลือกใช้บริการที่เป็นมาตรฐาน แต่เลือกที่จะใช้บริการที่อาจไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเดินทาง ที่พัก ร้านอาหาร หรือในอีกมุมหนึ่ง ปัญหาอาจเกิดมาจากการที่ไม่ได้มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว หรืออีกหนึ่งตัวอย่างเช่น พฤติกรรมการนั่งรถโดยสารของนักท่องเที่ยว ที่ไม่ยอมนั่งบนที่นั่งโดยสาร แต่กลับนั่งหรือยืนตรงบันไดทางขึ้นลงรถ รวมถึงปัญหาการไม่ปฏิบัติตามกฎจราจรของนักท่องเที่ยวที่เช่ารถเพื่อขับขี่ด้วยตนเองและการขับขี่เจตสิกของนักท่องเที่ยวที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

ในส่วนการให้บริการของรถสองแถว ซึ่งเมืองพทยามีประมาณ 680 คัน ได้มีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว กล่าวคือ มีการตรวจสภาพรถทุก 6 เดือน ซึ่งจะได้รับ การรับรองจากกรมการขนส่ง มีการทำความสะอาดรถสองแถววันละ 2 ครั้ง โดยส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80 ของรถสองแถวที่ให้บริการในเมืองพทยาจะเป็นรถที่อยู่ในสภาพใหม่ มีความปลอดภัยพร้อมให้บริการ และยังมีการทำขอบกันป้องกันไม่ให้อาสาสมัครวิ่งเข้าไปกระชากสร้อยหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว อันเป็นการแก้ไข ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต รวมถึงมีการทำประวัติคนขับรถสองแถว ทั้งนี้ หากเกิดกรณีที่นักท่องเที่ยวลืมทรัพย์สินไว้บนรถสองแถวและนักท่องเที่ยวสามารถจดจำหมายเลขรถสองแถวได้ จะสามารถตรวจสอบได้ว่าอยู่ที่รถสองแถวคันใดขณะที่ปัญหาการเดินทางออกนอกเส้นทางนั้น ส่วนหนึ่งมาจากแผนผังการเดินทางที่ใช้นาน ในขณะสภาพถนนและเส้นทางต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงไป มีสิ่งก่อสร้างเกิดขึ้นใหม่ๆตลอดเวลา ทำให้นักท่องเที่ยวบางส่วนเกิดความไม่เข้าใจว่าเพราะเหตุใดรถสองแถวจึงไม่เข้าไปส่งถึงหน้าโรงแรมที่พักที่อยู่ในซอยจึงเกิดการร้องเรียนรถสองแถวขึ้น ทั้งนี้ ในปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการเพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป โดยกรมการขนส่งได้มีการกำหนดเส้นทางที่รถสองแถวสามารถวิ่งให้บริการได้เพิ่มมากขึ้น



ภาพที่ 4.19 บรรยากาศการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นจากผู้ที่มีบทบาทสำคัญในระบบโลจิสติกส์ของ  
การท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

**4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ**  
**ในประเด็นเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาในระบบโลจิสติกส์ของ**  
**การท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว**

การวิเคราะห์ความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ย จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ในประเด็นเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาแบ่งการอธิบายออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 ข้อมูลกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ส่วนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์**

การวิเคราะห์ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ตอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึก รวมจำนวน 80 คน จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การศึกษาขั้นสูงสุดและที่อยู่ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแสดงในตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

| ข้อมูลทั่วไป                 | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| 1.เพศ                        |           |        |
| ชาย                          | 37        | 46.2   |
| หญิง                         | 43        | 53.8   |
| 2.อาชีพ                      |           |        |
| นักศึกษา                     | 6         | 7.5    |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 8         | 10.0   |
| พนักงานธุรกิจเอกชน           | 21        | 26.3   |
| ธุรกิจส่วนตัว                | 38        | 47.5   |
| เกษตรกร                      | 1         | 1.3    |
| อื่นๆ                        | 6         | 7.5    |
| 3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน       |           |        |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท           | 8         | 10.0   |
| 10,000 – 20,000 บาท          | 24        | 30.0   |
| 20,001 – 30,000 บาท          | 27        | 33.8   |
| 30,001 – 40,000 บาท          | 10        | 12.5   |
| 40,001 – 50,000 บาท          | 6         | 7.5    |
| มากกว่า 50,000 บาท           | 5         | 6.3    |

#### ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป         | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|----------------------|-----------|--------|
| 4.การศึกษาขั้นสูงสุด |           |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี     | 8         | 10.0   |
| ปริญญาตรี            | 64        | 80.0   |
| ปริญญาโท             | 8         | 10.0   |
| 5.ที่อยู่ปัจจุบัน    |           |        |
| ประเทศไทย            | 68        | 85.0   |
| ต่างประเทศ           | 12        | 15.0   |

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุเฉลี่ยประมาณ 38 ปี กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวพนักงานธุรกิจเอกชน และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 38 คน จำนวน 21 คน และจำนวน 8 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 47.5 ร้อยละ 26.3 และร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ในส่วนของการรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท รองลงมาได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาทและมีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาทจำนวน 27 คน จำนวน 24 คน และจำนวน 10 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 33.8 ร้อยละ 30.0 และร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ด้านการศึกษาระดับสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดในระดับชั้นปริญญาตรี ถัดมาเป็นชั้นต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาโท (จำนวนเท่ากัน) ซึ่งมีจำนวน 64 คน จำนวน 8 คน และจำนวน 8 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 80.0 ร้อยละ 10.0 และร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในประเทศไทย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และเป็นชาวต่างชาติอาศัยอยู่ต่างประเทศ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

(2.1) ข้อมูลกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตั้งแต่จุดเริ่มต้น แหล่งท่องเที่ยว ที่พักและจุดสิ้นสุดการเดินทาง สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 กิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

| จุดเริ่มต้น                           | แหล่งท่องเที่ยว                 | ที่พัก | จุดสิ้นสุด   | จำนวนคน<br>(ร้อยละ) |
|---------------------------------------|---------------------------------|--------|--------------|---------------------|
| ต่างประเทศ                            | - ชายหาดพัทยา                   |        |              |                     |
| - ออสเตรเลีย                          | - ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล   |        |              |                     |
| - ฝรั่งเศส                            | พัทยา บีช                       |        |              |                     |
| - คูเวต                               | - ฟาร์มแกะพัทยา                 |        | เดินทางกลับ  |                     |
| - ตุรกี                               | - เกะลัน                        | ภายใน  | ประเทศและ    | 12                  |
| - สหรัฐอเมริกา                        | - หาดพัทยา                      | พัทยา  | เดินทางไปยัง | (15.0)              |
| - จีน                                 | - ตลาดน้ำ 4 ภาค                 |        | จังหวัดอื่น  |                     |
| - สหราชอาณาจักร                       | - ทิฟฟานีโชว์                   |        |              |                     |
| - รัสเซีย                             | - อุทยานหินล้านปีและ            |        |              |                     |
| - อิหร่าน                             | ฟาร์มจระเข้พัทยา                |        |              |                     |
| - เยอรมนี                             | - ปราสาทสัจธรรม                 |        |              |                     |
| ในประเทศ                              | - เกะลัน                        |        |              |                     |
| - กรุงเทพมหานคร - ชลบุรี              | - หาดดงตาล                      |        |              |                     |
| - ระยอง - สมุทรปราการ                 | - หาดตาแหวน                     |        |              |                     |
| - สมุทรสงคราม - ฉะเชิงเทรา            | - หาดจอมเทียน                   |        |              |                     |
| - จันทบุรี - ปทุมธานี                 | - หาดพัทยา                      |        |              |                     |
| - สมุทรสาคร - พิษณุโลก                | - ฟาร์มแกะพัทยา                 |        |              |                     |
| - หนองคาย - เพชรบูรณ์                 | - ตลาดน้ำ 4 ภาค                 | ภายใน  |              | 68                  |
| - ชัยภูมิ - อุตรธานี                  | - พัทยาโดลฟินเวิลด์แอนดริสอร์ท  | พัทยา  | เดินทางกลับ  | (85.0)              |
| - นครศรีธรรมราช - อุบลราชธานี         | - พิพิธภัณฑ์ตึกตาคหมี           |        |              |                     |
| - เชียงราย - พะเยา                    | - อันเดอร์ วอเตอร์ เวิลด์ พัทยา |        |              |                     |
| - เชียงใหม่ - อุทยานหินล้านปีและฟาร์ม | จระเข้พัทยา                     |        |              |                     |
|                                       | - ชุมชนจีนบ้านซากแก้ว           |        |              |                     |
|                                       | - เมืองจำลอง                    |        |              |                     |
|                                       | - ปราสาทสัจธรรม                 |        |              |                     |

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

หมายเหตุ: นักท่องเที่ยวในกลุ่มตัวอย่างไม่ขอตอบเรื่องสถานที่พัก จึงไม่สามารถระบุที่พักที่แน่นอนได้

กิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ดังแสดงในตารางที่ 4.5 พบว่ามีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เริ่มต้นจากแหล่งที่ตั้งหรือภูมิลำเนาในประเทศ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 ซึ่งส่วนใหญ่มาจากกรุงเทพมหานครและจังหวัดชลบุรี นอกจากนี้ ยังมาจากจังหวัดต่างๆ เช่น จังหวัดระยอง หนองคาย เพชรบูรณ์ ชัยภูมิ อุตรธานี อุดรธานี นครศรีธรรมราช อุบลราชธานี เชียงราย พะเยา เชียงใหม่ เป็นต้น และเริ่มต้นจากการเดินทางจากแหล่งที่ตั้งหรือภูมิลำเนาต่างประเทศ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ซึ่งมาจากประเทศต่างๆ ได้แก่ ออสเตรเลีย สหราชอาณาจักรฝรั่งเศส เยอรมนี คูเวต อิหร่าน ตุรกี รัสเซีย สหรัฐอเมริกา และจีน ทั้งหมดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยการเดินทางมาท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์นิยมไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในเมืองพัทยา สำหรับการเข้าพักแรมส่วนใหญ่พักในเมืองพัทยาและที่พักริมทะเลสาบ เมื่อครบกำหนดเวลาเดินทางจะเดินทางกลับแหล่งที่ตั้งหรือภูมิลำเนา

**(2.2) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์** จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่าปัญหาหลักที่นักท่องเที่ยวพบเจอในการเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพการจราจรมุ่งหน้าเข้าสู่เมืองพัทยาที่หนาแน่น รวมถึงปัญหาการขับขีรถจักรยานยนต์สัญจรภายในเมืองพัทยาที่ขาดความระมัดระวัง ปัญหาด้านรถโดยสารไม่ติดป้ายแสดงราคาค่าโดยสารให้ชัดเจน ทั้งในส่วนของรถสองแถวและรถแท็กซี่ ปัญหาด้านสภาพถนนบนเกาะล้านมีความลาดชัน อีกทั้งผู้ขับรถสองแถวและผู้ขับจักรยานยนต์เข้าใช้ความเร็วในการขับขี ถึงแม้มีป้ายเตือนตลอดเส้นทาง ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาด้านการสัญจรด้วยการเดินเท้า โดยพบว่าทางเดินเท้าสกปรกมีเศษแก้ว เศษขยะ และกลิ่นน้ำขังขึ้นตามทอระบาย เช่น บริเวณถนนคนเดินและสถานบันเทิงบริเวณหน้าหาดพัทยา เป็นต้น

**(2.3) การเอาใจใส่ในการบริการต่อนักท่องเที่ยว** การให้บริการของพนักงานประจำยานพาหนะในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าการให้บริการของพนักงานประจำยานพาหนะอยู่ในเกณฑ์ดี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 พนักงานประจำยานพาหนะขับขีรถเร็ว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และไม่เห็น 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ไม่สามารถประเมินได้ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 (เนื่องจากเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล)

ความตรงต่อเวลากรณีใช้บริการยานพาหนะโดยสารในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าการให้บริการยานพาหนะไม่ตรงต่อเวลา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 การให้บริการยานพาหนะตรงต่อเวลา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และไม่เห็น 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ไม่สามารถประเมินได้ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 (เนื่องจากเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล)

**(2.4) ความสะดวกสบายที่นักท่องเที่ยวได้รับ** ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ช่วงเวลา ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเบาะนั่ง เครื่องปรับอากาศ ความสะอาด การจัดวางที่นั่งสบาย ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะส่วนใหญ่ ให้ข้อมูลว่าได้รับความ

สะดวกสบาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ไม่ได้รับความสะดวกสบาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และไม่เห็น 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ไม่สามารถประเมินได้ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 (เนื่องจากเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล)

(2.5) ความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการยานพาหนะ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ กรณีที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาด้วยยานพาหนะสาธารณะ ได้แก่ การใช้บริการรถประจำทาง รถบัส รถสองแถว เรือข้ามเกาะ รถจักรยานยนต์เช่า รถจักรยานยนต์รับจ้าง และรถไฟ เป็นต้น คณะผู้วิจัยจึงสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในประเด็นความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการยานพาหนะ ได้ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.7 หรือระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.6 โดยมีรายละเอียดดังนี้

(2.5.1) สภาพของยานพาหนะสาธารณะเมื่อโดยสารแล้วให้ความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง ในนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคลไม่สามารถประเมินได้ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่มีความคิดเห็น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ประเมินว่าการให้บริการอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนมาก 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

(2.5.2) ด้านเข็มขัดนิรภัย/เสื้อชูชีพ ที่ควรมีทุกที่นั่งและอยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ ในนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่สามารถประเมินได้ รองลงมาประเมินว่าไม่มีให้บริการจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ที่ระดับปานกลาง 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนมาก 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

(2.5.3) ประเด็นด้านถังดับเพลิง พร้อมป้ายอธิบายการใช้งานในนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่สามารถประเมินได้ ไม่มีให้บริการจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

(2.5.4) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่สามารถประเมินได้เรื่องการมีประตู/ช่องทางฉุกเฉิน พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน ในนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล ไม่สามารถประเมินได้จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่มีความคิดเห็น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนน้อยที่สุด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

(2.5.5) ด้านการมีวิดิทัศน์ สาธิต แนะนำการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ที่ทุบ กระจก ถังดับเพลิง การคาดเข็มขัดนิรภัย/การสวมเสื้อชูชีพที่ถูกต้อง เป็นต้น ในนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่สามารถประเมินได้ ไม่มีให้บริการจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนน้อยที่สุด 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

(2.5.6) ลักษณะการให้บริการที่ทำให้ความรู้สึกปลอดภัยตลอดการเดินทาง นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่สามารถประเมินได้ (เนื่องจากเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ไม่มีความคิดเห็น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนมาก 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ดังตารางที่ 4.6



**ตารางที่ 4.6** ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวอย่าง ในประเด็นความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการยานพาหนะสาธารณะ และประเมินระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในด้านต่างๆ

| รายการ                                                                                             | ระดับคะแนน(5-1) |              |              |            |             |                                  | ประเมินไม่ได้** | ค่าเฉลี่ย | ระดับ   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|------------|-------------|----------------------------------|-----------------|-----------|---------|
|                                                                                                    | มากที่สุด       | มาก          | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด  | ไม่มีให้บริการ                   |                 |           |         |
| ความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการยานพาหนะสาธารณะ                                              |                 |              |              |            |             |                                  |                 |           |         |
| 1.สภาพของยานพาหนะสาธารณะเมื่อโดยสารแล้วให้ความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง                            | 1<br>(1.3)      | 9<br>(11.3)  | 15<br>(18.8) | 1<br>(1.3) | -           | 19*<br>(23.8)                    | 35<br>(43.8)    | 3.4       | ปานกลาง |
| 2. มีเข็มขัดนิรภัย/เสื้อชูชีพ ทุกที่นั่งในสภาพดี ใช้งานได้                                         | -               | 6<br>(7.5)   | 14<br>(17.5) | 2<br>(2.5) | 3<br>(3.8)  | 20<br>(25.0)                     | 35<br>(43.8)    | 2.9       | ปานกลาง |
| 3. มีถังดับเพลิง พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน                                                          | -               | 3<br>(3.8)   | 9<br>(11.3)  | 6<br>(7.5) | 6<br>(7.5)  | 21<br>(26.3)                     | 35<br>(43.8)    | 2.4       | น้อย    |
| 4.มีประตู/ช่องทาง ฉุกเฉิน พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน                                                 | 1<br>(1.3)      | 3<br>(3.8)   | 8<br>(10.0)  | 5<br>(6.3) | 7<br>(8.8)  | 21<br>(26.3)                     | 35<br>(43.8)    | 2.4       | น้อย    |
| 5.มีวีดิทัศน์ สาธิต แนะนำการใช้ อุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น วิธีการทุบกระจก การสวมเสื้อชูชีพที่ถูกต้อง | -               | 1<br>(1.3)   | 6<br>(7.5)   | 5<br>(6.3) | 9<br>(11.3) | 24<br>(30.0)                     | 35<br>(43.8)    | 2.0       | น้อย    |
| 6.ลักษณะการให้บริการที่ให้ความรู้สึกปลอดภัยตลอดการเดินทาง                                          | 1<br>(1.3)      | 5<br>(6.3)   | 15<br>(18.8) | 3<br>(3.8) | 1<br>(1.3)  | 20*<br>(25.0)                    | 35<br>(43.8)    | 3.1       | ปานกลาง |
| รายการ                                                                                             | ระดับคะแนน(5-1) |              |              |            |             |                                  | ประเมินไม่ได้   | ค่าเฉลี่ย | ระดับ   |
|                                                                                                    | มากที่สุด       | มาก          | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด  | ไม่ได้ใช้บริการ<br>ประเมินไม่ได้ |                 |           |         |
| ประเมินระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในด้านต่างๆ                                      |                 |              |              |            |             |                                  |                 |           |         |
| 7.เส้นทางที่ใช้ในการเดินทางมายังเมืองพัทยา                                                         | 2<br>(2.5)      | 23<br>(28.8) | 46<br>(57.5) | -          | -           | 9<br>(11.3)                      |                 | 3.4       | ปานกลาง |
| 8.เส้นทางที่ใช้ในการเดินทางภายในเมืองพัทยา                                                         | 2<br>(2.5)      | 17<br>(21.3) | 58<br>(72.5) | 2<br>(2.5) | -           | 1<br>(1.3)                       |                 | 3.2       | ปานกลาง |
| 9.แหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา                                                                      | 8<br>(10.0)     | 41<br>(51.3) | 28<br>(35.0) | 2<br>(2.5) | -           | 1<br>(1.3)                       |                 | 3.7       | มาก     |
| 10.สถานที่พักผ่อน เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ ฯ                                                 | 2<br>(2.5)      | 25<br>(31.3) | 19<br>(23.8) | -          | -           | 34<br>(42.5)                     |                 | 3.6       | มาก     |
| 11. ภาพรวมในการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้                                                       | 7<br>(8.8)      | 47<br>(58.8) | 24<br>(30.0) | -          | -           | 2<br>(2.5)                       |                 | 3.8       | มาก     |

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

หมายเหตุ: \* ไม่มีความคิดเห็น \*\*ประเมินไม่ได้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามเดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล

## (2.6) ประเมินระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในด้านต่างๆ

จากตารางที่ 4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ กรณีที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาด้วยยานพาหนะสาธารณะ คณะผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างในประเด็นความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในด้านต่างๆ ได้ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5 หรือระดับมากโดยมีรายละเอียดดังนี้

(2.6.1) ระดับความปลอดภัยเส้นทางที่ใช้ในการเดินทางมายังเมืองพัทยานักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 46 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนมาก 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8

(2.6.2) เส้นทางที่ใช้ในการเดินทางภายในเมืองพัทยานักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 58 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนมาก 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

(2.6.3) แหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยานักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนมาก 41 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

(2.6.4) สถานที่พักผ่อน เช่น โรงแรม รีสอร์ทเกสต์เฮาส์ ฯ นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่สามารถประเมินได้จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนมาก 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8

(2.6.5) ภาพรวมในการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินอยู่ในระดับมาก จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาประเมินอยู่ที่ระดับคะแนนปานกลาง 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

## (2.7) ความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการเข้าถึง โรงแรม ที่พัก

นักท่องเที่ยวกกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความรู้สึกปลอดภัยในการเข้าถึงโรงแรม ที่พัก เพราะบรรยากาศของที่พักให้ความรู้สึกสบาย เงียบ มีความเป็นส่วนตัว และสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของทางที่พักได้ตลอดเวลาที่เข้าพัก

## (2.8) ความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้เส้นทางสัญจรไปมาในการเดินทางท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวกกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความรู้สึกปลอดภัยในระดับปานกลางในการใช้เส้นทางสัญจรไปมาในการเดินทางท่องเที่ยว โดยให้รายละเอียดว่า หากสัญจรทางถนนด้วยยานพาหนะสาธารณะพบจำนวนรถที่สัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก และขับด้วยความเร็ว ขาดความระมัดระวัง สภาพถนนในขณะนี้กำลังดำเนินการซ่อมแซม บางเส้นทางมีการเปิดช่องฝาท่อซึ่งไม่มีฝापิด ผู้ใช้ถนนบางกลุ่มไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เช่น รถจักรยานยนต์แซงซ้ายด้วยความเร็ว เป็นต้น ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิด

อุบัติเหตุบนถนนได้ ในขณะที่นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสัมภาษณ์บางกลุ่มที่ใช้บริการเรือขนส่งสาธารณะไปยังเกาะต่างๆ โดยเฉพาะเกาะลัน มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยโดยเฉพาะเมื่อเวลาลมแรง เรือจะมีการโคลงอย่างมากและเรือแต่ละรอบมีการรับผู้โดยสารจำนวนมากโดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนจึงรู้สึกว่ามีความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดอุบัติเหตุต่อการเดินทางทางน้ำได้

### **(2.9) ความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว**

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว โดยให้รายละเอียดว่า ตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ จะพบเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ เช่น ตำรวจท่องเที่ยว อาสาสมัครต่างๆ ที่คอยตอบข้อสงสัย หรือแม้จะเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แต่มีนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสัมภาษณ์บางกลุ่มให้ความเห็นเพิ่มเติมเพื่อจะทำให้การท่องเที่ยวมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เช่น การติดป้ายห้ามสูบบุหรี่ และขอให้จัดหาบริเวณที่มีไว้เฉพาะสำหรับการสูบบุหรี่ ซึ่งควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องนี้อย่างจริงจังเพราะเป็นอันตรายต่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวรายอื่น

## **ส่วนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว**

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ตอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึก รวมจำนวน 80 คน จำแนกตามการใช้บริการกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการของบุคลากร การใช้บริการซ้ำ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### **(3.1) การใช้บริการกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว**

(3.1.1) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการต่อการเดินทางที่สะดวกจากการที่มีป้ายสัญลักษณ์บอกทางชัดเจนมากกว่าความคาดหวังที่คะแนนเฉลี่ย 3.9 และ 3.8 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 4.7

(3.1.2) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการต่อสาธารณูปโภคพื้นฐานมีคุณภาพและใช้การได้ดีเท่ากับความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.8 และ 3.8 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 4.7

(3.1.3) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการต่อการจัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวเท่ากับความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 4.0 และ 4.0 ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.7

(3.1.4) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการต่อสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ไม่ไกลจากกัน และไม่ไกลจากชุมชนมากกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 4.0 และ 3.9 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.7

(3.1.5) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการใช้บริการต่อการมีกิจกรรมเสริมอื่นๆ ที่น่าสนใจภายในแหล่งท่องเที่ยวมากกว่าความคาดหวัง ที่ คะแนนเฉลี่ย 4.1 และ 3.9 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่าง ในประเด็นการใช้บริการกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว

| รายการ                                                    |         | ระดับคะแนน(5 – 1) |              |              |            |            |                  | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------|---------|-------------------|--------------|--------------|------------|------------|------------------|-----------|-------|
|                                                           |         | มากที่สุด         | มาก          | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด | ไม่มีความคิดเห็น |           |       |
| การใช้บริการกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว                     |         |                   |              |              |            |            |                  |           |       |
| 1. การเดินทางมีความสะดวกจากการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทางชัดเจน | คาดหวัง | 11<br>(13.8)      | 44<br>(55.0) | 22<br>(27.5) | 2<br>(2.5) | -          | 1<br>(1.3)       | 3.8       | มาก   |
|                                                           | หลังใช้ | 18<br>(22.5)      | 40<br>(50.0) | 17<br>(21.3) | 4<br>(5.0) | -          | 1<br>(1.3)       | 3.9       | มาก   |
| 2.สาธารณูปโภคพื้นฐานมีคุณภาพและใช้การได้ดี                | คาดหวัง | 11<br>(13.8)      | 41<br>(51.3) | 26<br>(32.5) | 1<br>(1.3) | -          | 1<br>(1.3)       | 3.8       | มาก   |
|                                                           | หลังใช้ | 15<br>(18.8)      | 42<br>(52.5) | 16<br>(20.0) | 6<br>(2.9) | -          | 1<br>(1.3)       | 3.8       | มาก   |
| 3.มีการจัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว           | คาดหวัง | 16<br>(20.0)      | 45<br>(56.3) | 17<br>(21.3) | 1<br>(1.3) | -          | 1<br>(1.3)       | 4.0       | มาก   |
|                                                           | หลังใช้ | 23<br>(28.8)      | 36<br>(45.0) | 4<br>(5.0)   | 1<br>(1.3) | -          | 1<br>(1.3)       | 4.0       | มาก   |
| 4.สถานที่ท่องเที่ยวอยู่ไม่ไกลจากกัน และไม่ไกลจากชุมชน     | คาดหวัง | 16<br>(20.0)      | 39<br>(48.8) | 22<br>(27.5) | 2<br>(2.5) | -          | 1<br>(1.3)       | 3.9       | มาก   |
|                                                           | หลังใช้ | 21<br>(26.3)      | 36<br>(45.0) | 20<br>(25.0) | 2<br>(2.5) | -          | 1<br>(1.3)       | 4.0       | มาก   |
| 5. มีกิจกรรมเสริมอื่นๆ ที่น่าสนใจภายในแหล่งท่องเที่ยว     | คาดหวัง | 16<br>(20.0)      | 39<br>(48.8) | 22<br>(27.5) | 2<br>(2.5) | -          | 1<br>(1.3)       | 3.9       | มาก   |
|                                                           | หลังใช้ | 25<br>(31.3)      | 35<br>(43.8) | 17<br>(21.3) | 2<br>(2.5) | -          | 1<br>(1.3)       | 4.1       | มาก   |

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

### (3.2) การให้บริการของบุคลากร

(3.2.1) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับคนในพื้นที่มากกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.9 และ 3.7 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.8

(3.2.2) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อคนในพื้นที่ที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วน้อยกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.8 และ 4.2 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.8

(3.2.3) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อคนในพื้นที่ที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการเท่ากับความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.8 และ 3.8 ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.8

(3.2.4) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อคนในพื้นที่ที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนเท่ากับความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.8 และ 3.8 ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.8

### (3.3) การใช้บริการซ้ำ

(3.3.1) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อความรู้สึกต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำมากกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 4.3 และ 4.1 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.8

(3.3.2) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อความรู้สึกที่จะแนะนำให้คนอื่น ๆ เดินทางมาเที่ยวที่นี่ด้วยมากกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 4.3 และ 4.0 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่างในประเด็นการให้บริการของบุคลากรและการใช้  
บริการซ้ำ

| รายการ                                                               |         | ระดับคะแนน(5 – 1) |              |              |            |                |                      | ค่าเฉลี่ย | ระดับความ<br>คาดหวัง |
|----------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|--------------|--------------|------------|----------------|----------------------|-----------|----------------------|
|                                                                      |         | มากที่สุด         | มาก          | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด | ไม่มีความ<br>คิดเห็น |           |                      |
| 1.การให้บริการของบุคลากร                                             |         |                   |              |              |            |                |                      |           |                      |
| 1.1 การให้บริการด้วยความ<br>สุภาพและเป็นมิตรกับคนใน<br>พื้นที่       | คาดหวัง | 14<br>(17.5)      | 34<br>(42.5) | 29<br>(36.3) | 3<br>(3.8) | -              | -                    | 3.7       | มาก                  |
|                                                                      | หลังใช้ | 16<br>(20.0)      | 45<br>(56.3) | 17<br>(21.3) | 2<br>(2.5) | -              | -                    | 3.9       | มาก                  |
| 1.2 คนในพื้นที่ให้บริการด้วย<br>ความรวดเร็ว                          | คาดหวัง | 13<br>(16.3)      | 34<br>(42.5) | 30<br>(37.5) | 2<br>(2.5) | 1<br>(1.3)     | -                    | 4.2       | มาก                  |
|                                                                      | หลังใช้ | 17<br>(21.3)      | 32<br>(40.0) | 29<br>(36.3) | 2<br>(2.5) | -              | -                    | 3.8       | มาก                  |
| 1.3 คนในพื้นที่ดูแลเอาใจใส่<br>กระตือรือร้นและเต็มใจ<br>ให้บริการ    | คาดหวัง | 16<br>(20.0)      | 32<br>(40.0) | 31<br>(38.8) | 1<br>(1.3) | -              | -                    | 3.8       | มาก                  |
|                                                                      | หลังใช้ | 19<br>(23.8)      | 32<br>(40.0) | 25<br>(31.3) | 4<br>(5.0) | -              | -                    | 3.8       | มาก                  |
| 1.4 คนในพื้นที่ให้คำแนะนำ<br>หรือตอบข้อซักถามอย่าง<br>ชัดเจน         | คาดหวัง | 13<br>(16.3)      | 38<br>(47.5) | 28<br>(35.0) | 1<br>(1.3) | -              | -                    | 3.8       | มาก                  |
|                                                                      | หลังใช้ | 15<br>(18.8)      | 34<br>(42.5) | 28<br>(35.0) | 3<br>(3.8) | -              | -                    | 3.8       | มาก                  |
| 2.การใช้บริการซ้ำ                                                    |         |                   |              |              |            |                |                      |           |                      |
| 2.1 ความรู้สึกต่อการกลับมา<br>เที่ยวซ้ำ                              | คาดหวัง | 30<br>(37.5)      | 26<br>(32.5) | 1<br>(1.3)   | 1<br>(1.3) | -              | -                    | 4.1       | มาก                  |
|                                                                      | หลังใช้ | 44<br>(55.0)      | 21<br>(26.3) | 11<br>(13.8) | 2<br>(2.5) | 1<br>(1.3)     | 1<br>(1.3)           | 4.3       | มากที่สุด            |
| 2.2 ความรู้สึกที่จะแนะนำให้<br>คนอื่นๆ เดินทางมาเที่ยวที่นี่<br>ด้วย | คาดหวัง | 28<br>(35.0)      | 26<br>(32.5) | 24<br>(30.0) | 1<br>(1.3) | -              | 1<br>(1.3)           | 4.0       | มาก                  |
|                                                                      | หลังใช้ | 44<br>(55.0)      | 19<br>(23.8) | 12<br>(5.7)  | 3<br>(3.8) | 1<br>(1.3)     | 1<br>(1.3)           | 4.3       | มากที่สุด            |

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

### (3.4) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว

(3.4.1) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อการเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าชมที่มีความเหมาะสมมากกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.6 และ 3.5 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.9

(3.4.2) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อราคาที่พักที่มีความเหมาะสมมากกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.8 และ 3.6 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.9

(3.4.3) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อราคาอาหาร-เครื่องดื่มที่มีความเหมาะสมน้อยกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.6 และ 3.7 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.9

(3.4.4) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อราคาของที่ระลึกที่มีความเหมาะสมน้อยกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.5 และ 3.6 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากดังแสดงในตารางที่ 4.9

(3.4.5) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ ภายหลังการให้บริการต่อค่าบริการเช่ารถขนาดเล็กที่มีความเหมาะสมน้อยกว่าความคาดหวัง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.3 และ 3.5 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่าง ในประเด็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว

| รายการ                                          |         | ระดับคะแนน(5 –1) |              |              |              |                |                      | ค่าเฉลี่ย | ระดับ<br>ความ<br>คาดหวัง |
|-------------------------------------------------|---------|------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------------|-----------|--------------------------|
|                                                 |         | มากที่สุด        | มาก          | ปาน<br>กลาง  | น้อย         | น้อย<br>ที่สุด | ไม่ได้ใช้<br>บริการ* |           |                          |
| ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว              |         |                  |              |              |              |                |                      |           |                          |
| 1.การเก็บค่าธรรมเนียมการ<br>เข้าชมมีความเหมาะสม | คาดหวัง | 5<br>(6.3)       | 17<br>(21.3) | 22<br>(27.5) | 1<br>(1.3)   | 2<br>(2.5)     | 33<br>(41.3)         | 3.5       | มาก                      |
|                                                 | หลังใช้ | 8<br>(10.0)      | 22<br>(27.5) | 11<br>(13.8) | 4<br>(5.0)   | 2<br>(2.5)     | 33<br>(41.3)         | 3.6       | มาก                      |
| 2.ราคาที่พักมีความ<br>เหมาะสม                   | คาดหวัง | 7<br>(3.3)       | 15<br>(18.8) | 19<br>(23.8) | 2<br>(2.5)   | -              | 37<br>(46.3)         | 3.6       | มาก                      |
|                                                 | หลังใช้ | 9<br>(11.3)      | 18<br>(22.5) | 13<br>(16.3) | 3<br>(3.8)   | -              | 37<br>(46.3)         | 3.8       | มาก                      |
| 3. ราคาอาหาร-เครื่องดื่ม<br>มีความเหมาะสม       | คาดหวัง | 14<br>(17.5)     | 34<br>(42.5) | 26<br>(32.5) | 3<br>(3.8)   | 1<br>(1.3)     | 2<br>(2.5)           | 3.7       | มาก                      |
|                                                 | หลังใช้ | 22<br>(27.5)     | 23<br>(28.8) | 14<br>(17.5) | 15<br>(18.8) | 4<br>(5.0)     | 2<br>(2.5)           | 3.6       | มาก                      |
| 4. ราคาของที่ระลึกมีความ<br>เหมาะสม             | คาดหวัง | 8<br>(10.0)      | 23<br>(28.8) | 20<br>(25.0) | 3<br>(3.8)   | 1<br>(1.3)     | 25<br>(31.3)         | 3.6       | มาก                      |
|                                                 | หลังใช้ | 10<br>(12.5)     | 20<br>(25.0) | 14<br>(17.5) | 10<br>(12.5) | 1<br>(1.3)     | 25<br>(31.3)         | 3.5       | มาก                      |
| 5. ค่าบริการเช่ารถขนาด<br>เล็กมีความเหมาะสม     | คาดหวัง | 4<br>(5.0)       | 9<br>(11.3)  | 8<br>(10.0)  | 2<br>(2.5)   | 1<br>(1.3)     | 56<br>(26.8)         | 3.5       | มาก                      |
|                                                 | หลังใช้ | 1<br>(1.3)       | 11<br>(13.8) | 8<br>(10.0)  | 2<br>(2.5)   | 2<br>(2.5)     | 56<br>(70.0)         | 3.3       | ปาน<br>กลาง              |

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

หมายเหตุ: \* ไม่ได้ใช้บริการในรายการในตารางที่ 4.9

### (3.5) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

(3.5.1) นักท่องเที่ยวในกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีการรับรู้การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์/วิทยุ ด้วยคะแนนเฉลี่ยปานกลาง ที่คะแนน 2.9 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า



การรับรู้การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์/วิทยุ ในระดับน้อย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

(3.5.2) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีการรับรู้การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ด้วยคะแนนเฉลี่ยมาก ระดับคะแนน 4.2 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การรับรู้การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตในระดับมาก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

(3.5.3) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีการรับรู้การประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับ ใบปลิว ด้วยคะแนนเฉลี่ยปานกลาง ระดับคะแนน 2.9 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การรับรู้การประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับ ใบปลิวในระดับน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

(3.5.4) นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีการรับรู้การประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ (เล่าให้ฟัง) ด้วยคะแนนเฉลี่ยมาก ระดับคะแนน 3.4 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การรับรู้การประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ (เล่าให้ฟัง) ในระดับมากและปานกลาง ด้วยจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 เท่ากันดังแสดงในตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่างหลังการใช้บริการ ในประเด็นความพึงพอใจด้าน  
การประชาสัมพันธ์

| รายการ                                          | ระดับคะแนน(5-1) |              |              |              |                |                          | ค่าเฉลี่ย | ระดับ<br>ความ<br>พึง<br>พอใจ |
|-------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------------------|-----------|------------------------------|
|                                                 | มากที่สุด       | มาก          | ปาน<br>กลาง  | น้อย         | น้อย<br>ที่สุด | ไม่มี<br>ความ<br>คิดเห็น |           |                              |
| ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์                 |                 |              |              |              |                |                          |           |                              |
| 1. รับรู้การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์/วิทยุ      | 5<br>(6.3)      | 16<br>(20.0) | 26<br>(32.5) | 33<br>(41.3) | -              | -                        | 2.9       | ปาน<br>กลาง                  |
| 2. รับรู้การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต        | 33<br>(41.3)    | 37<br>(46.3) | 6<br>(7.5)   | 4<br>(25.0)  | -              | -                        | 4.2       | มาก                          |
| 3. รับรู้การประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับใบปลิว       | 6<br>(7.5)      | 18<br>(22.5) | 24<br>(30.0) | 27<br>(33.8) | 3<br>(3.8)     | 2<br>(2.5)               | 2.9       | ปาน<br>กลาง                  |
| 4. รับรู้การประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ (เล่าให้ฟัง) | 16<br>(20.0)    | 22<br>(27.5) | 22<br>(27.5) | 18<br>(22.5) | 2<br>(2.5)     | -                        | 3.4       | มาก                          |

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว ในเบื้องต้นพบว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ส่วนใหญ่จะมาท่องเที่ยวในลักษณะเดียวกันเป็นครอบครัว หรือกลุ่มเพื่อน โดยใช้พาหนะส่วนบุคคลในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในเมืองพัทยา ซึ่งมักจะเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเป็นเวลา 2 วัน แล้วจึงเดินทางกลับ ปัญหาในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากการที่ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน รวมถึงสภาพผิวถนนที่บางแห่งอาจชำรุดแต่ไม่ได้มีป้ายแจ้งเตือน ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุกับผู้ขับขี่ที่มาจากนอกพื้นที่ได้

ส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยวที่พัทยาแล้ว (มาท่องเที่ยวซ้ำ) เนื่องจากมีความประทับใจในเมืองพัทยา โดยการเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยา ส่วนใหญ่ใช้การโดยสารรถแท็กซี่เหมาจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เข้ามาที่เมืองพัทยา โดยราคาค่าโดยสารจะอยู่ที่ประมาณ 2,000 บาท ถึง 3,000 บาท ขณะที่การเดินทางภายในเมืองพัทยานั้น หากเป็นการเดินทางระยะไม่ไกลนัก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมักจะใช้วิธีการเดินเท้าหรือใช้บริการรถสองแถว ซึ่งส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในการโดยสารรถสองแถว และค่อนข้างเป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เนื่องจากมีราคาค่าโดยสารค่อนข้างถูก และสามารถโดยสารไปแหล่งท่องเที่ยวต่างๆได้อย่างสะดวกสบาย รวมทั้งยังใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เพียงแต่อาจพบปัญหาเรื่องการถูกเรียกเก็บค่าโดยสารที่สูงกว่าปกติ

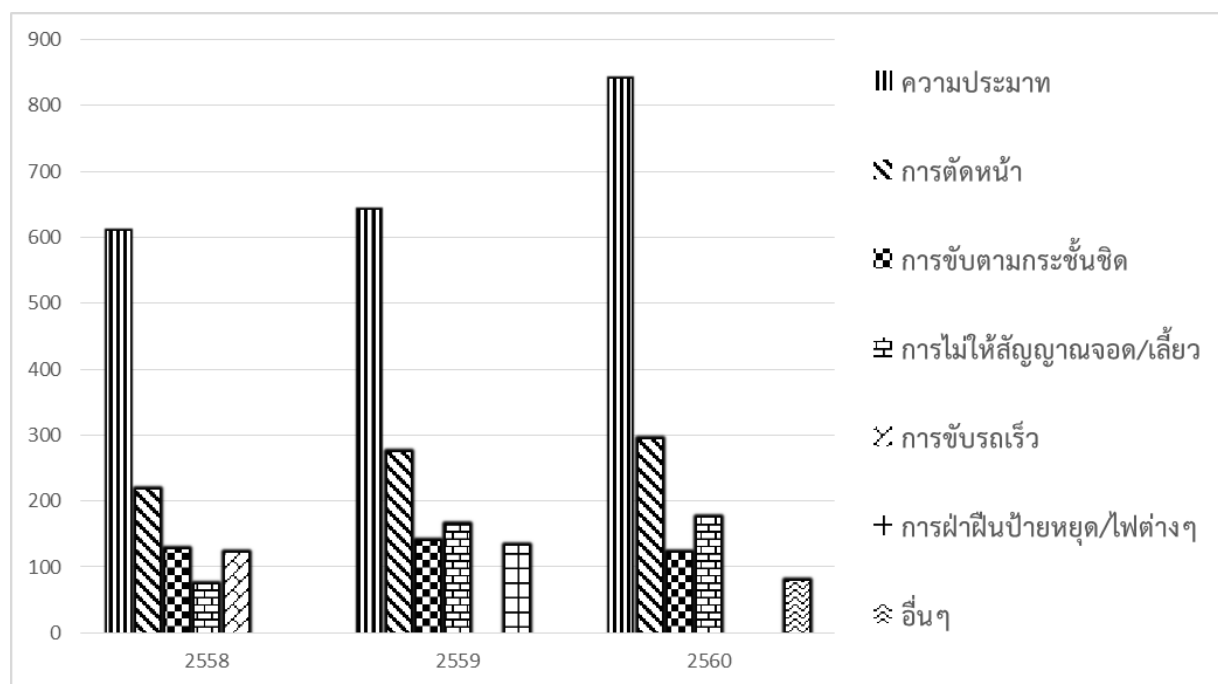
**4.1.4 สถิติการเกิดอุบัติเหตุ/ความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นในเมืองพัทยาปัญหาด้านความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยาและการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา**

##### **(1) สถิติการเกิดอุบัติเหตุ/ความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นในเมืองพัทยา**

ข้อมูลจากการประสานกับงานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ซึ่งได้มีการรวบรวมข้อมูลอุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นในเมืองพัทยา ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 นั้น สามารถสรุปการศึกษาจากข้อมูลดังกล่าวได้เป็น 3 ประเด็นหลักด้วยกัน กล่าวคือ 1) ลักษณะของการเกิดอุบัติเหตุ 2) ความรุนแรงของ

การเกิดอุบัติเหตุ และ 3) จุดที่เกิดอุบัติเหตุ ทั้งนี้ ข้อมูลอุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นในเมืองพัทธานัน ไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติโดยแยกนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่

ในประเด็นแรก ลักษณะหรือสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ จากการศึกษาข้อมูลลักษณะของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทธานัน ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 นั้นพบว่าสาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนมีหลายประการ ได้แก่ การขับซี่ยานพาหนะด้วยความประมาท การขับซี่ยานพาหนะในขณะมีเมเา สัตว์เดินข้ามถนนหรือวิ่งตัดหน้ายานพาหนะ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ อาทิ การขับซี่ยานพาหนะตัดหน้ายานพาหนะอื่นระยะกระชั้นชิด การขับซี่ยานพาหนะตามหลังยานพาหนะอื่นอย่างกระชั้นชิด การขับซี่ยานพาหนะฝ่าฝืนเครื่องหมายจราจร การขับซี่ยานพาหนะย้อนศรทางเดินรถ การใช้ยานพาหนะที่มีน้ำหนักบรรทุกทุกเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด การขับซี่ยานพาหนะด้วยความเร็ว การแซงยานพาหนะอย่างผิดกฎหมาย เป็นต้น โดยจากภาพที่ 4.20 จะพบว่า ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 สาเหตุประการสำคัญที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ของการเกิดอุบัติเหตุทางถนน ได้แก่ การขับซี่ยานพาหนะด้วยความประมาท โดยมีแนวโน้มการเกิดเหตุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนสาเหตุอันดับที่ 2 และ 3 ของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทธานัน ได้แก่ การขับซี่ยานพาหนะตัดหน้ายานพาหนะอื่นระยะกระชั้นชิด และการขับซี่ยานพาหนะโดยไม่ให้สัญญาณจราจรในการหยุดหรือเลี้ยวรถ ตามลำดับ



ภาพที่ 4.20 ลักษณะหรือสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทธานัน ในช่วงระหว่างปี

พ.ศ. 2558-2560

ที่มา: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธานัน (2561)

สำหรับประเด็นที่สอง เกี่ยวกับความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทธยานั้น สามารถแบ่งระดับความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุออกเป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ (1) ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย (2) ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บสาหัส และ (3) ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ผู้อื่นถึงแก่ชีวิต จากข้อมูลอุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นในเมืองพัทธยา ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 ดังตารางที่ 4.11 พบว่า การเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่นั้น จะทำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย รองลงมาเป็นความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ผู้อื่นถึงแก่ชีวิต และความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บสาหัส ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทธยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560

| ระดับความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุ | 2558  | 2559  | 2560  | รวม   |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| จำนวนผู้บาดเจ็บเล็กน้อย             | 2,834 | 3,071 | 3,384 | 9,289 |
| จำนวนผู้บาดเจ็บสาหัส                | 23    | 4     | 6     | 33    |
| จำนวนผู้เสียชีวิต                   | 28    | 31    | 58    | 117   |
| รวม                                 | 2,885 | 3,106 | 3,448 | 9,439 |

ที่มา: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธยา (2561)

อย่างไรก็ตาม หากเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 พบว่า ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในเมืองพัทธยานั้น ทำให้มีจำนวนผู้บาดเจ็บเล็กน้อยเพิ่มขึ้น จาก 2,834 คน ในปี พ.ศ. 2558 เป็น 3,071 คน ในปี พ.ศ. 2559 และ 3,384 คน ในปี พ.ศ. 2560 ตามลำดับ รวมทั้งทำให้มีผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้น จาก 28 คน ในปี พ.ศ. 2558 เป็น 31 คน และ 58 คน ในปี พ.ศ. 2559 และ พ.ศ.2560 ตามลำดับ ในขณะที่อุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทธยานั้นทำให้มีผู้บาดเจ็บสาหัสน้อยลง จากจำนวน 23 คน ในปี พ.ศ. 2558 เป็น 6 คน ในปี พ.ศ. 2560

สำหรับประเด็นสุดท้ายเรื่องจุดที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทธยา ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 พบว่า อุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทธยาเกิดขึ้นในจุดต่างๆ อาทิ ถนนสุขุมวิท ถนนพญาสายสาม ถนนพญาสายสองถนนพญาใต้ ถนนพญากลาง ถนนพญาเหนือ ถนนท้าวพระยา ถนนพระตำหนัก ถนนเทพประสิทธิ์ ถนนเลียบชายหาด ถนนพญา-นาเกลือ ซอยกอไผ่ เป็นต้น

ตารางที่ 4.12 จุดที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560

| ปี พ.ศ. | 2558                                  | 2559                                  | 2560                                  |
|---------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| อันดับ  |                                       |                                       |                                       |
| 1       | ถนนสาย 3 เทศบาลกลาง<br>(292 ครั้ง)    | ถนนสุขุมวิท เทศบาลใต้<br>(322 ครั้ง)  | ถนนสุขุมวิท เทศบาลกลาง<br>(417 ครั้ง) |
| 2       | ถนนพญาใต้<br>(287 ครั้ง)              | ถนนสาย 3 เทศบาลกลาง<br>(306 ครั้ง)    | ถนนสุขุมวิท เทศบาลใต้<br>(398 ครั้ง)  |
| 3       | ถนนสุขุมวิท เทศบาลใต้<br>(279 ครั้ง)  | ถนนพญาใต้<br>(274 ครั้ง)              | ถนนเทพประสิทธิ์<br>(285 ครั้ง)        |
| 4       | ถนนสุขุมวิท เทศบาลกลาง<br>(234 ครั้ง) | ถนนทัพพระยา<br>(266 ครั้ง)            | ถนนทัพพระยา<br>(281 ครั้ง)            |
| 5       | ชายหาดพญา<br>(209 ครั้ง)              | ถนนสุขุมวิท เทศบาลกลาง<br>(260 ครั้ง) | ถนนสาย 3 เทศบาลกลาง<br>(275 ครั้ง)    |

ที่มา: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา (2561)

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บแสดงจำนวนอุบัติเหตุ

จากตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลในระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 พบว่า จุดเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยาส่งส่วนใหญ่เกิดขึ้นบนถนนสุขุมวิทในเขตเทศบาลกลาง ถนนสุขุมวิทในเขตเทศบาลใต้ ถนนพญาสายสามในเขตเทศบาลกลาง ถนนพญาใต้ ถนนเทพประสิทธิ์ ถนนทัพพระยา และถนนเลียบชายหาด โดยจุดเกิดอุบัติเหตุทางถนนสูงสุด 5 อันดับแรกในปี พ.ศ. 2558 คือ ถนนพญาสายสามในเขตเทศบาลกลาง ถนนพญาใต้ ถนนสุขุมวิทในเขตเทศบาลใต้ ถนนสุขุมวิทในเขตเทศบาลกลาง และถนนเลียบชายหาด ตามลำดับ ส่วนในปี พ.ศ. 2559 เกิดอุบัติเหตุทางถนนสูงสุด 5 อันดับแรกบนถนนสุขุมวิทในเขตเทศบาลใต้ ถนนพญาสายสามในเขตเทศบาลกลาง ถนนพญาใต้ ถนนทัพพระยา และถนนสุขุมวิทในเขตเทศบาลกลาง ตามลำดับ และในปี พ.ศ. 2560 นั้น จุดเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยาส่งสูงสุด 5 อันดับแรก คือ ถนนสุขุมวิทในเขตเทศบาลกลาง ถนนสุขุมวิทในเขตเทศบาลใต้ ถนนเทพประสิทธิ์ ถนนทัพพระยา และถนนพญาสายสามในเขตเทศบาลกลาง ตามลำดับ

ในส่วนของการเกิดอุบัติเหตุทางน้ำของนักท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 จากข้อมูลของสถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา (2560) พบว่า

- ในปี พ.ศ. 2558 เกิดอุบัติเหตุทางน้ำ (จมน้ำ) จำนวน 7 ครั้ง มีผู้เสียชีวิต 7 คน

- ในปี พ.ศ. 2559 เกิดอุบัติเหตุทางน้ำจำนวน 21 ครั้ง มีผู้เสียชีวิต 18 คน (แบ่งเป็นเสียชีวิตจากการเล่นน้ำและว่ายน้ำ 14 คน เสียชีวิตจากเครื่องเล่นหรือกิจกรรมทางน้ำ 4 คน) และผู้บาดเจ็บ 14 คน (แบ่งเป็นบาดเจ็บจากเครื่องเล่นหรือกิจกรรมทางน้ำ 1 คน และบาดเจ็บจากการเดินทางทางน้ำ 13 คน) โดยสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดเหตุนักท่องเที่ยวเสียชีวิตนั้น เกิดมาจากนักท่องเที่ยวประมาณ 16 ครั้ง เสียชีวิต 16 คน และเกิดจากผู้ประกอบการประมาณ 3 ครั้งเสียชีวิต 2 คน บาดเจ็บ 10 คน

- ในปี พ.ศ. 2560 (ข้อมูลถึงเดือนพฤศจิกายน) เกิดอุบัติเหตุทางน้ำจำนวน 6 ครั้ง มีผู้เสียชีวิต 4 คน (แบ่งเป็นเสียชีวิตจากการเล่นน้ำและว่ายน้ำ 3 คน เสียชีวิตจากเครื่องเล่นหรือกิจกรรมทางน้ำ 1 คน) และผู้บาดเจ็บ 6 คน (เป็นบาดเจ็บจากเครื่องเล่นทางน้ำทั้งหมด) โดยการเกิดเหตุทั้งหมดมีสาเหตุมาจากการที่นักท่องเที่ยวประมาณ

ขณะที่สถิติการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางทะเล เมืองพัทยาประจำปี พ.ศ. 2559 จากศาลาว่าการเมืองพัทยา (2560) พบว่า

- เรือกู้ภัยตรวจการชายหาด จำนวน 366 ครั้ง
- ส่วนราชการใช้เรือกู้ภัยไปเกาะลันตา จำนวน 40 ครั้ง
- ช่วยเหลือเจ็ตสกีชนกัน 16 ครั้ง (มีผู้ได้รับบาดเจ็บ 5 คน)
- ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจมน้ำ 10 ครั้ง (มีผู้เสียชีวิต 4 คน)
- สนับสนุนรักษาความปลอดภัยการแข่งขันกีฬาทางน้ำ จำนวน 10 ครั้ง
- ว่ากล่าวตักเตือนเรือกีฬาที่ทำผิดข้อบัญญัติเมืองพัทยาและกระทำการอันอาจเป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยว จำนวน 7 ครั้ง
- ปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บจากของมีคมหรือสัตว์มีพิษในทะเล จำนวน 5 ครั้ง

ตัวอย่างเหตุความไม่ปลอดภัยในชีวิตของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเช่น

- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกทำร้ายได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะและตามใบหน้า เมื่อวันที่ 14 เมษายน พ.ศ.2560
- เกิดอุบัติเหตุเจ็ตสกีชนกับเรือสปีดโบ๊ททำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบาดเจ็บและเสียชีวิต เมื่อปี พ.ศ.2559
- เกิดอุบัติเหตุเรือโดยสารเกาะลันตา-แหลมบาลีฮาย เกิดอับปางลงกลางทะเล ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบาดเจ็บและเสียชีวิต เมื่อปี พ.ศ. 2556

- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกไถ่ล่อให้ยลยแพเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ.2559

ตัวอย่างเหตุความไม่ปลอดภัยในทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

- นักท่องเที่ยวถูกวิ่งราวทรัพย์ บริเวณถนนเส้นเพชรตระกุล ผังขาออกพัทยาเหนือ เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ.2560

- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกกระชากกระเป๋าสะพายเมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2560

- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกล้วงกระเป๋าเมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2559

- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกจี้ชิงทรัพย์ เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2559

ขณะเดียวกัน ถนนในเมืองพัทยาก็ยังคงเกิดปัญหาที่อาจนำไปสู่ความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น ถนนบริเวณปากซอยเฉลิมพระเกียรติ 13 พัทยากลาง เมืองพัทยา ได้รับความเสียหายจนเป็นหลุมเป็นบ่อ เป็นต้น รวมถึง 5 จุดเสี่ยงอุบัติเหตุในเมืองพัทยาได้แก่ จุดกลับรถหน้าโรงแรมเวฟ อินทร์จุดกลับรถศูนย์รวมเหล็ก จุดกลับรถหน้าปั้มน้ำมัน ป.ต.ท. จุดกลับรถหน้าสถานสงเคราะห์เด็กชายบางละมุง และจุดกลับรถหน้าบ้านพักกรมตำรวจ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นจุดเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

ขณะที่ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวบาดเจ็บและเสียชีวิต จังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (31 ตุลาคม พ.ศ.2559 - 30 กันยายน พ.ศ.2560) ของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว (2560) พบว่า ในช่วงเวลาดังกล่าว มีนักท่องเที่ยวเสียชีวิตทั้งสิ้น 21 คน และได้รับบาดเจ็บทั้งสิ้น 60 คน โดยสาเหตุหลักที่ทำให้นักท่องเที่ยวเสียชีวิตสูงสุดคือ อุบัติเหตุทางบก จำนวน 12 คน รองลงไปได้แก่ อุบัติเหตุทางน้ำจำนวน 4 คน และฆ่าตัวตายจำนวน 2 คน ตามลำดับ ขณะที่สาเหตุหลักที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บสูงสุดคือ อุบัติเหตุทางบกจำนวน 27 คน รองลงไปได้แก่ อุบัติเหตุทางน้ำ จำนวน 19 คน และอาชญากรรมจำนวน 14 คน ตามลำดับ ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นกลุ่มที่เสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บสูงสุดจำนวน 25 คน (แบ่งเป็นเสียชีวิต 6 คน และได้รับบาดเจ็บ 19 คน) รองลงไปได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวอินเดียจำนวน 14 คน (แบ่งเป็นเสียชีวิต 1 คน และได้รับบาดเจ็บ 13 คน) และนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียจำนวน 10 คน (แบ่งเป็นเสียชีวิต 5 คน และได้รับบาดเจ็บ 5 คน)

## (2) ปัญหาด้านความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

สำหรับปัญหาของระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาในขณะลงพื้นที่สำรวจที่พบได้แก่รถสองแถวสายในส่วนใหญ่เดินรถไม่ตรงตามเส้นทางที่กำหนด บางครั้งคิดราคาให้บริการไม่

สอดคล้องกับระยะทาง จอดส่งผู้โดยสารเมื่อยังไม่ถึงจุดหมาย จอดรถรอผู้โดยสารนาน คนขับผู้ให้บริการไม่ตรงกับใบอนุญาตเดินรถที่แสดงให้ผู้โดยสารรับทราบ มารยาทในการขับรถ และไม่มีอุปกรณ์ดับเพลิง

นอกจากนี้ อีกหนึ่งปัญหาที่คณะผู้วิจัยได้สังเกตพบในระหว่างการลงพื้นที่สำรวจเบื้องต้น ก็คือ ปัญหาเรื่องการเดินข้ามถนนของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เนื่องจากในบางครั้งนักท่องเที่ยวไม่ได้ข้ามถนนตรงทางม้าลาย หรือไม่ได้กดปุ่มสัญญาณไฟเพื่อรอข้ามถนน รวมถึงการที่ผู้ขับขียานพาหนะต่างๆ ไม่ยอมหยุดรถทั้งที่เป็นสัญญาณไฟเขียวให้ผู้ข้ามถนน

ทั้งนี้ จากการประสานกับสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา (2561) พบว่าเมืองพัทยาได้กำหนด **จุดเสี่ยง - จุดล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรม** จำแนกออกเป็นเขตตรวจทั้งสิ้น 8 เขตตรวจรวมจำนวนจุดเสี่ยงทั้งสิ้น 46 จุด ตัวอย่างเช่น บริเวณถนนสุขุมวิท หน้าตลาดน้ำ 4 ภาค บริเวณถนนสุขุมวิท ด้านหน้าห้างแม็คโคร บริเวณถนนทัพพระยาซอย 15 บริเวณถนนเพชรตระกุล (หน้าบิ๊กอาย) บริเวณหน้า Health Land บริเวณปากซอย 3 ซายหาด บริเวณปากซอย 4 สายสอง บริเวณซอยเพนียดช้าง บริเวณซอยนกเขา บริเวณจุดชมวิว บริเวณหน้าร้านสะดวกซื้อ ถนนสายสามพัทยาใต้ บริเวณหน้าตลาดร่มโพธิ์ เป็นต้น

การกำหนดจุดเสี่ยงของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพัทยา พบว่า**สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาจะใช้การวิเคราะห์อาชญากรรมจากสถิติการเกิดเหตุ ซึ่งพิจารณาจากจุดที่มีความถี่ของการเกิดเหตุต่อนักท่องเที่ยวอยู่บ่อยครั้ง และเป็นพื้นที่หรือบริเวณที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางไปหรือทำกิจกรรมต่างๆ แล้วเกิดเหตุการณ์บ่อยครั้ง** ทั้งนี้ การกำหนดจุดเสี่ยงจะไม่ได้เป็นการกำหนดจุดอย่างถาวร แต่จะมีการแก้ไขจุดเสี่ยงนั้นได้ จากการพิจารณาว่าหากไม่เกิดเหตุขึ้นอีกภายหลัง ก็จะยกเลิกจุดดังกล่าวออกจากการเป็นจุดเสี่ยง แต่จะต้องใช้การวิเคราะห์อาชญากรรมอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนงานของการป้องกันและปราบปรามจะมีการวิเคราะห์อาชญากรรมทุกสัปดาห์ เพื่ออัปเดตสถิติและจุดเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์อาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา พบว่า ผู้ก่อเหตุมักจะเลือกพื้นที่ก่อเหตุตรงบริเวณหรือเส้นทางที่ไม่ค่อยมีการสัญจรโดยคนและพาหนะ (หรือพื้นที่เปลี่ยว) หรือเป็นพื้นที่ที่ไม่แออัดซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการหลบหนีหลังการก่อเหตุ

ในส่วนของการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ภายหลังจากการวิเคราะห์อาชญากรรมเพื่อกำหนดพื้นที่จุดเสี่ยงแล้ว จะมีการวางแผนและออกมาตรการเพื่อให้เจ้าหน้าที่สายตรวจปฏิบัติตามแผนงานในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในจุดเสี่ยงต่างๆ สำหรับการ



ดูแลรักษาความปลอดภัยในบริเวณจุดเสี่ยงนั้น จะมีการแบ่งเขตตรวจตามสภาพพื้นที่และการเกิดอาชญากรรม ในส่วนของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัตยานั้น เนื่องจากมีจำนวนประชากรในพื้นที่เมืองพัตยาจำนวนมาก โดยเฉพาะจำนวนประชากรแฝงในแต่ละปีที่มีเป็นจำนวนมาก ดังนั้น การแบ่งเขตตรวจออกเป็นหลายพื้นที่ ย่อยๆ จะทำให้เจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชนได้อย่างทั่วถึง เพิ่มมากขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่สายตรวจผลัดกันทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งต้องปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด แบ่งเป็นการเดินตรวจตราและการพูดคุย (Walk & Talk) การลงชื่อปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งตามวันที่ปฏิบัติงาน (วัน คู่และวันคี่) ที่คู่ที่ติดตั้งตามจุดที่เป็นจุดเสี่ยง รวมทั้งมีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ โดยในวันคี่จะนำสมุดลงนามปฏิบัติงานในวันคู่ไปตรวจสอบต่อไป

ในกรณีที่มีเหตุเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่สายตรวจที่รับผิดชอบดูแลในบริเวณจุดเสี่ยงนั้นหรือบริเวณใกล้เคียง จะต้องหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และแจ้งผ่านศูนย์วิทยุของสถานีตำรวจภูธรเมือง พัตยา เพื่อสกัดจับผู้ก่อเหตุ แล้วดำเนินการต่อในส่วนของพนักงานสอบสวนเพื่อสอบปากคำต่อไป

ทั้งนี้ การกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีหลายมาตรการ อาทิ

(1) การตั้งจุดตรวจหรือจุดสกัด ซึ่งจะตั้งจุดตรวจในเส้นทางหลบหนีของผู้ก่อเหตุ โดยใช้การวิเคราะห์อาชญากรรม

(2) การนำเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปยืนจุดเพื่อป้องกันเหตุ

(3) การนำรถตำรวจไปเปิดสัญญาณไฟวิบวาบเพื่อป้องกันเหตุ

(4) การประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดทำและติดตั้งป้ายเตือนภัยไว้ที่จุดเสี่ยงหรือแหล่งท่องเที่ยว โดยเขียนกำกับด้วยภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษารัสเซีย เป็นต้น รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กับโรงแรม แหล่งที่พัก บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เพื่อแจ้งให้นักท่องเที่ยวมีความระมัดระวังในการเดินทางยิ่งขึ้น

(3) การดูแลรักษาความปลอดภัยแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในเมืองพัตยา

เมืองพัตยามีการดูแลความปลอดภัยของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่โดยข้อมูลจากศาลาว่าการเมืองพัตยา ณ วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ.2560 พบว่า เมืองพัตยามีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) จำนวนทั้งสิ้น 2,112 กล้อง โดยแบ่งการติดตั้งในบริเวณต่างๆ ในเขตเมือง พัตยา ดังนี้

- บริเวณชายหาด 397 กล้อง
- บริเวณทางแยกจราจรและเส้นทางคมนาคม 404 กล้อง
- บริเวณอาคาร หน่วยงานต่างๆ 518 กล้อง
- บริเวณพื้นที่สาธารณะและชุมชน 511 กล้อง
- บริเวณเกาะล้าน 282 กล้อง

ในส่วนของการป้องกันภัยพิบัติทางทะเลและชายฝั่ง มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางทะเลและชายฝั่ง จำนวน 39 คน (ข้อมูลจากฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางทะเล เมืองพัทยา ศาลาว่าการเมืองพัทยา ณ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560) โดยมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานกู้ภัยทางทะเลจำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- 1) ศูนย์กู้ภัยหาดจอมเทียน
- 2) ศูนย์กู้ภัยหาดพัทยา
- 3) ศูนย์กู้ภัยหาดวงศัอมาย์
- 4) ศูนย์กู้ภัยอาคารประสานงานสุชาติ
- 5) ศูนย์กู้ภัยหาดกระทิงลาย

นอกจากนี้ เมืองพัทยายังมีศูนย์ควบคุมความปลอดภัยทางทะเล เมืองพัทยา โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ควบคุมความปลอดภัยทางทะเล เมืองพัทยา จำนวนทั้งสิ้น 51 คน (ข้อมูลจากศูนย์ควบคุมความปลอดภัยทางทะเล เมืองพัทยา ศาลาว่าการเมืองพัทยา ณ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

ขณะเดียวกัน จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา พบว่า สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาได้มีการจัดโครงการต่างๆ ขึ้น เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยว โดยมีโครงการหลัก 5 โครงการ ได้แก่

**1) โครงการสายตรวจชายหาด** มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยารวมทั้งยังมีการจัดตั้งจุดบริการเคลื่อนที่ในการให้คำปรึกษาและไกล่เกลี่ยกรณีเกิดเหตุ โดยบูรณาการกำลังการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) โครงการสำรวจอาสาต่างชาติ ร่วมแรง ร่วมใจ ค้นหาข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยเฉพาะในประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ปัจจุบันผู้คนสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว

3) โครงการสำรวจรักชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนต่างๆ เพื่อรับทราบปัญหาและสร้างภาพพจน์ที่ดีของเจ้าหน้าที่สำรวจ

4) โครงการX-Ray และทำ MOU กับผู้ประกอบการบ้านเช่า คอนโด อพาร์ทเมนต์ ตลาด ร้านค้าขนาดใหญ่ เพื่อป้องกันเหตุประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันเหตุคดีลักทรัพย์ การโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ในบ้านเช่า คอนโด อพาร์ทเมนต์ ตลาด ร้านค้าขนาดใหญ่

5) โครงการHappy Zone มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน ในการสร้างเป็นเครือข่ายการมีส่วนร่วม อันจะนำไปสู่การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว

ทั้งนี้ โครงการทั้ง 5 โครงการนี้ ไม่ได้มีการตั้งงบประมาณสำหรับโครงการ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติของเจ้าหน้าที่

นอกจากนี้ สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาได้มีการกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีหลายมาตรการ อาทิ

1) การตั้งจุดตรวจหรือจุดสกัด ซึ่งจะตั้งจุดตรวจในเส้นทางหลบหนีของผู้ก่อเหตุ โดยใช้การวิเคราะห์อาชญากรรม

2) การนำเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปยืนจุดเพื่อป้องกันเหตุ

3) การนำรถตำรวจไปเปิดสัญญาณไฟวับวาบเพื่อป้องกันเหตุ

4) การประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดทำและติดตั้งป้ายเตือนภัยไว้ที่จุดเสี่ยงหรือแหล่งท่องเที่ยว โดยเขียนกำกับด้วยภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษารัสเซีย เป็นต้น รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กับโรงแรม แหล่งที่พัก บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เพื่อแจ้งให้นักท่องเที่ยวมีความระมัดระวังในการเดินทางยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ในส่วนของตำรวจท่องเที่ยว พบว่าได้มีการดำเนินมาตรการป้องกันเหตุในบริเวณที่นักท่องเที่ยวนิยมลงเล่นน้ำ ดังต่อไปนี้

1) จัดทำเขตปลอดภัยสำหรับว่ายน้ำ (หาดตาแหวน เกาะล้าน) ทั้งนี้ ในปัจจุบันเมืองพัทยาได้มีการจัดทำเขตปลอดภัยจำนวน 2 เขต

2) ประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยวในเรื่องข้อห้าม แฉ่งเต๋อน และข้อควรระวังในการเล่นน้ำ

3) เมืองพัทยาได้ว่าจ้างบริษัท ฮิวแมน เพาเวอร์ จำกัด จัดเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดดูแลความปลอดภัยบริเวณเขตปลอดภัยทั้งสองจุด จำนวน 10 คน โดยหมุนเวียนปฏิบัติหน้าที่วันละ 8 คน ณ บริเวณหาดตาแหวนและหาดแสม

4) มีเจ้าหน้าที่พยาบาลจากโรงพยาบาลเมืองพัทยา ประจำที่ห้องปฐมพยาบาลแขวงเกาะล้าน ซึ่งอยู่ห่างจากจุดลงเล่นน้ำจุดแรก ประมาณ 300 เมตร

5) จัดเรือยางพร้อมเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดประจำเรือ นำเรือลอยลำในบริเวณเขตปลอดภัยทั้งสองจุด ในช่วงเวลา 09.00 -12.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เกิดเหตุนักท่องเที่ยวจมน้ำสูงที่สุด

ในส่วนของกรมเจ้าท่าได้มีการกำหนดให้เมืองพัทยาเป็นพื้นที่นำร่อง (Pilot Area) ในการจัดทำแผนความปลอดภัยการคมนาคมทางน้ำ บริเวณอ่าวพัทยา-เกาะล้าน ซึ่งมีสาระสำคัญ 5 มาตรการดังต่อไปนี้ (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาพัทยา, 2558)

- **มาตรการที่ 1 จัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ (Zoning)** กรมเจ้าท่าจะทำการจัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ โดยการกำหนดขอบเขตการใช้พื้นที่ทางน้ำให้ชัดเจน ได้แก่ การวางทุ่นเพื่อกำหนดเขตว่ายน้ำหรือเขตเล่นกีฬา/กิจกรรมทางน้ำเป็นการเฉพาะ เพื่อจำกัดและป้องกันไม่ให้เรือเข้าไปในพื้นที่เล่นกีฬาทางน้ำและนันทนาการสำหรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการวางทุ่นเครื่องหมายจำกัดความเร็วเรือ (Speed Limit) เพื่อให้เรือที่สัญจรเข้าสู่เขตควบคุมการเดินเรือต้องลดความเร็วลงจนถึงระดับที่ปลอดภัย ซึ่งจะช่วยลดและบรรเทาความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุ นอกจากนี้ ยังจะมีการกำหนดเส้นทางเดินเรือ (Sea Lane) สำหรับการเดินทางระหว่างพัทยา-เกาะล้าน และการกำหนดพื้นที่จอดเรือโดยสาร

- **มาตรการที่ 2 กำกับดูแลและควบคุมการจราจรทางน้ำ (Monitoring)** กรมเจ้าท่าจะสนับสนุนให้มีระบบการกำกับดูแลและควบคุมการจราจรที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น มีศูนย์ควบคุมการจราจร (Vessel Traffic Control Center) ให้ครอบคลุมพื้นที่พัทยาและเกาะล้าน รวมทั้งจะดำเนินการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพิ่มเติมในพื้นที่ที่ต้องการเฝ้าระวังเป็นพิเศษ เช่น บริเวณท่าเทียบเรือ หรือจุดจอดเรือสำคัญ เป็นต้น และกำหนดให้มีโครงการติดตั้งอุปกรณ์ AIS (Automatic Identification System) สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ เพื่อช่วยควบคุมความเร็วในการเดินเรือและสามารถใช้ตรวจสอบตำแหน่งเรือได้ รวมถึงการ

จัดให้มีเจ้าหน้าที่และเรือตรวจการณ์ประจำการในพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อออกตรวจตราและสร้างความเข้าใจในความปลอดภัย ตลอดจนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด

**- มาตรการที่ 3 บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน (Integration)**

กรมเจ้าท่าจะทำการขยายกรอบความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน ให้ครอบคลุมถึงการประชาสัมพันธ์ การรณรงค์ด้านความปลอดภัย การช่วยเหลือกู้ภัย การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ เพื่อบูรณาการการดำเนินการ และประสานความร่วมมือเพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทางน้ำอย่างเป็นรูปธรรม

**- มาตรการที่ 4 สร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย (Awareness)**

กรมเจ้าท่าจะมุ่งเน้นมาตรการเชิงป้องกันผ่านการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับผู้ควบคุมเรือ นอกจากนี้ กรมเจ้าท่าจะเน้นการรณรงค์ (Campaign) และการประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวทางน้ำ ร่วมกับผู้ประกอบการเดินเรือ ผู้ประกอบกิจการด้านการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการโรงแรม

**- มาตรการที่ 5 ปฏิรูปกฎหมายให้สอดคล้องกับการพัฒนา (Legal Reform)**

กรมเจ้าท่าจะดำเนินการยกระดับกฎหมายทั้งในเรื่องมาตรฐานเรือ อุปกรณ์ประจำเรือ มาตรฐานความรู้ความสามารถผู้ทำการในเรือโดยสารสาธารณะ การเพิ่มวงเงินความคุ้มครองในการประกันภัยสำหรับเรือโดยสารสาธารณะ รวมทั้ง การพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัยทางน้ำ

นอกจากนี้ ข้อมูลจากศาลาว่าการเมืองพัทยา (2560) พบว่าเมืองพัทยามีสถานีดับเพลิง 3 แห่ง คือ

- 1) สถานีดับเพลิงเขตนาเกลือ รับผิดชอบตั้งแต่คลองกระทิงลายถึงถนนพญาเหนือ
- 2) สถานีดับเพลิงเขตพญา รับผิดชอบตั้งแต่ถนนพญาเหนือถึงถนนเทพประสิทธิ์
- 3) สถานีดับเพลิงเขตจอมเทียน รับผิดชอบตั้งแต่ถนนเทพประสิทธิ์ถึงสุดเขตเมืองพัทยาด้านนาจอมเทียน

ขณะที่ จำนวนโรงพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ที่จะช่วยดูแลรักษานักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จากข้อมูลจากศาลาว่าการเมืองพัทยา (2560) พบว่าโรงพยาบาลในเขตเมืองพัทยา มีจำนวน 5 แห่ง ได้แก่

**1) โรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลบางละมุง**

จำนวน 233 เตียง โดยมีบุคลากรทางการแพทย์ ดังนี้

- แพทย์ 58 คน
- ทันตแพทย์ 13 คน
- พยาบาลวิชาชีพ 265 คน
- เภสัชกร 16 คน
- ทันตสาธารณสุข 10 คน

**2) โรงพยาบาลของเอกชน จำนวน 3 แห่ง คือ**

**2.1) โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา จำนวน 300 เตียง โดยมีบุคลากรทางการแพทย์ ดังนี้**

- แพทย์ 120 คน
- ทันตแพทย์ 13 คน
- พยาบาล 455 คน
- เภสัชกร 26 คน
- เจ้าหน้าที่พยาบาล 316 คน
- นักกายภาพบำบัด 19 คน
- นักเทคนิคการแพทย์ 11 คน
- นักจิตวิทยา 1 คน
- นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 2 คน
- นักโภชนาการ 4 คน
- เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์ 14 คน

**2.2) โรงพยาบาลพัทยาเมโมเรียล จำนวน 50 เตียง โดยมีบุคลากรทางการแพทย์ ดังนี้**

- แพทย์ 10 คน
- ทันตแพทย์ 2 คน
- พยาบาล 44 คน
- เภสัชกร 6 คน

**2.3) โรงพยาบาลพัทยาอินเตอร์ จำนวน 80 เตียง โดยมีบุคลากรทางการแพทย์ ดังนี้**

- แพทย์ 5 คน
- ทันตแพทย์ 1 คน
- พยาบาล 19 คน
- เภสัชกร 2 คน
- เจ้าหน้าที่อื่นๆ 45 คน

**3) โรงพยาบาลในกำกับดูแลของเมืองพัทยา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาล**

**เมืองพัทยา** จำนวน 110 เตียง โดยมีบุคลากรทางการแพทย์ ดังนี้

- แพทย์ 21 คน
- ทันตแพทย์ 4 คน
- พยาบาล 19 คน
- เภสัชกร 4 คน
- ทันตสาธารณสุข 1 คน
- นักกายภาพบำบัด 2 คน
- นักเทคนิคการแพทย์ 2 คน
- นักรังสีการแพทย์ 2 คน

นอกจากนี้ ยังมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเกาะล้าน รวมถึงศูนย์บริการสาธารณสุขเมืองพัทยา จำนวน 1 แห่ง และศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนเมืองพัทยา จำนวน 29 แห่ง โดยมี

อาสาสมัครสาธารณสุขในเขตเมืองพัทยา (อสม.) จำนวน 225 คน ซึ่งกระจายและมีการจัดบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ออกไปให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน

#### (4) สรุปประเด็นสภาพการณ์และการกระทำที่ไม่ปลอดภัย ที่เกิดจากการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

การลงพื้นที่เพื่อสำรวจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา และการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นจากผู้ที่มิบทบาทสำคัญในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา สามารถสรุปสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย และการกระทำที่ไม่ปลอดภัย ได้ดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** สรุปสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย และการกระทำที่ไม่ปลอดภัย จากการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

| สภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย                                                                                                                        | การกระทำที่ไม่ปลอดภัย                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>การเดินทางของนักท่องเที่ยว (Transportation)</b>                                                                                            |                                                                                                                                                                                |
| - เสือชูชีพไม่เป็นตามมาตรฐาน เช่น ไม่มีนกหวีดติดที่เสื้อชูชีพ                                                                                 | - นักท่องเที่ยวไม่นิยมสวมใส่เสื้อชูชีพขณะโดยสารเรือ                                                                                                                            |
| - เสือชูชีพอยู่ในสภาพเก่าและไม่พร้อมใช้งาน เป็นต้น                                                                                            |                                                                                                                                                                                |
| - ทุ่นลอยน้ำสำหรับขึ้น - ลงเรือเร็ว (Speed Boat) และเรือโดยสารขนาดเล็ก ที่บริเวณเกาะล้าน ไม่มีราวทางเดินให้นักท่องเที่ยวสามารถจับในขณะเดิน    | - นักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกฎในการสัญจร เช่น ไม่สวมหมวกกันน็อคขณะขึ้นรถจักรยานยนต์ ยืนตรงบันไดขึ้นลงรถสองแถว ขับขึ้นรถจักรยานยนต์ด้วยความประมาท เป็นต้น                       |
|                                                                                                                                               | - การออกเรือโดยสารเพื่อขนส่งนักท่องเที่ยวระหว่างฝั่งพัทยากับเกาะล้าน ทั้งที่มีการขึ้นธงแดงเพื่อเตือนว่าคลื่นลมแรง                                                              |
|                                                                                                                                               | - ผู้ให้บริการด้านการสัญจรรถโดยสาร/เรือโดยสาร ไม่ได้มีการให้ข้อมูลหรือแจ้งข้อควรปฏิบัติให้กับนักท่องเที่ยวทราบในขณะโดยสาร                                                      |
| <b>ที่พัก (Loading)</b>                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                |
| - โรงแรม/ที่พักของนักท่องเที่ยวตั้งอยู่ในซอยที่มีจุดเปลี่ยว หรือจุดที่มีไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ                                                 |                                                                                                                                                                                |
| <b>แหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรมการท่องเที่ยว (Attraction)</b>                                                                                      |                                                                                                                                                                                |
| - ไม่ได้มีการกำหนดเขตพื้นที่เฉพาะสำหรับการทำกิจกรรม จึงอาจเกิดอันตรายจากการที่มีนักท่องเที่ยวทำกิจกรรมอื่นๆ ในบริเวณนั้นๆ เช่น หาดแสม เป็นต้น | - ผู้ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว ไม่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดเพื่อดูแลการทำกิจกรรมของนักท่องเที่ยว                                                                         |
| - กรงสัตว์ยังมีช่องว่างขนาดใหญ่เพียงพอที่จะให้นักท่องเที่ยวสอดมือเข้าไปได้ จึงอาจเกิดอันตรายกับนักท่องเที่ยว                                  | - นักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือคำเตือนที่ผู้ให้บริการแจ้งเตือน เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ยังมีพฤติกรรมเหยี่ยวเข้าไปในกรงสัตว์ หรือแก่งสัตว์ในขณะให้อาหาร เป็นต้น |
| - ป้ายบอกทางไปสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งไม่ชัดเจน อีกทั้งยังมีการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนในหลายเส้นทาง                                              | - ผู้ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ไม่ได้มีการให้ข้อมูลหรือแจ้งข้อควรปฏิบัติให้กับนักท่องเที่ยวทราบในขณะทำกิจกรรมการท่องเที่ยว                                             |
| - อุปกรณ์สำหรับการทำกิจกรรมท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ค่อนข้างเก่า                                                                                |                                                                                                                                                                                |
| - แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีการติดตั้งแสงสว่างตรงทางเดินไม่เพียงพอ                                                                              |                                                                                                                                                                                |

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)



#### 4.1.5 สรุปประเด็นปัญหาสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว

ผลการสำรวจระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติทำให้ทราบถึงระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว สามารถสรุปได้เป็นประเด็นหลักดังต่อไปนี้

##### (1) การเดินทางของนักท่องเที่ยว (Transportation) โดยเฉพาะการเดินทางภายในเมืองพัทยา

การลงพื้นที่เพื่อสำรวจการสัญจรภายในเมืองพัทยาทั้งในช่วงเวลาที่ต่างกัน ได้แก่ ช่วงที่นักท่องเที่ยวมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวใช้บริการจำนวนน้อย และการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติพบข้อสังเกตจากการสัญจรภายในเมืองพัทยาดังนี้

- จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน ระยะเวลา 2-3 วัน ดังนั้นจึงต้องการความเป็นส่วนตัวและความรู้สึกปลอดภัย
- นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล และมาเป็นครอบครัว โดยการเดินทางเข้าเมืองพัทยา พบว่า การจราจรมุ่งหน้าเข้าสู่เมืองพัทยาที่หนาแน่น มีรถสัญจรเป็นจำนวนมาก รวมถึงปัญหาการขับขีรถจักรยานยนต์สัญจรภายในเมืองพัทยาที่ขาดความระมัดระวัง
- การเดินทางภายในเมืองพัทยาที่ไม่ใช่เส้นทางหลักพบป้ายบอกทางไม่ชัดเจน รวมถึงสภาพผิวถนนที่บางแห่งอาจชำรุดแต่ไม่ได้มีป้ายแจ้งเตือน ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุกับผู้ขับขี่ที่มาจากนอกพื้นที่ได้
- การเดินทางด้วยรถโดยสาร นักท่องเที่ยวให้ข้อมูลว่า รถสองแถวและรถแท็กซี่ไม่ติดป้ายแสดงราคาค่าโดยสารให้ชัดเจน
- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมักจะใช้วิธีการเดินเท้าหรือใช้บริการรถสองแถว ซึ่งเป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากมีราคาค่าโดยสารค่อนข้างถูก และสามารถโดยสารไปแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย รวมทั้งยังใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เพียงแต่อาจพบปัญหาเรื่องการถูกเรียกเก็บค่าโดยสารที่สูงกว่าปกติ
- การสัญจรด้วยการเดินเท้า นักท่องเที่ยวให้ข้อมูลว่า ทางเดินเท้าสกปรกมีเศษแก้ว เศษขยะ และกลิ่นน้ำขังขึ้นมาตามท่อระบาย เช่น บริเวณถนนคนเดิน และสถานบันเทิงบริเวณหน้าหาดพัทยา
- สภาพถนนบนเกาะล้านมีความลาดชัน อีกทั้งผู้ขับรถสองแถวและผู้ขี่รถจักรยานยนต์เข้าใช้ความเร็วในการขับขี่ ถึงแม้มีป้ายเตือนตลอดเส้นทาง ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้

- การสัญจรทางน้ำเพื่อข้ามไปยังเกาะล้าน ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวหลักของเมืองพัทยา นั้นในปัจจุบันก่อนที่เรือโดยสารจะออกจากแหลมบาลีฮายเพื่อไปยังเกาะล้าน หรือเรือโดยสารจะออกจากเกาะล้านเพื่อกลับมายังฝั่งพัทยา จะมีเจ้าหน้าที่จากกรมเจ้าท่า คอยดูแลความเรียบร้อยและความปลอดภัยตลอดจนอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

- นักท่องเที่ยวไม่นิยมสวมใส่เสื้อชูชีพเมื่ออยู่บนเรือ จากการสังเกตจะเห็นว่ามียกท่องเที่ยวส่วนน้อยที่สวมใส่เสื้อชูชีพหรือนำเสื้อชูชีพมาไว้ข้างตัว ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุและจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวให้คำแนะนำและสาธิตอุปกรณ์ช่วยชีวิตในช่วงระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง

- เรือโดยสารขนาดใหญ่ที่ขนส่งนักท่องเที่ยวข้ามไปเกาะล้าน อาจมีการรับนักท่องเที่ยวขึ้นเรือจำนวนมากจนอาจเกินปริมาณที่กฎหมายกำหนด

- มีบริการนำนักท่องเที่ยวข้ามไปยังเกาะล้านในส่วนที่ไม่ใช่หาดที่ได้รับความนิยมหลัก ทำให้ไม่มีท่าเทียบเรือ นักท่องเที่ยวต้องลงเรือเล็กเพื่อเข้าสู่ชายหาดด้วยความไม่สะดวก ไม่มีเสื้อชูชีพและไม่ได้มีการแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนล่วงหน้าว่าจะต้องย้ายผู้โดยสารลงเรือเล็กเพื่อเดินทางต่อไปยังชายหาด ทำให้นักท่องเที่ยวซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติเกิดความตกใจและไม่เข้าใจว่าในสถานการณ์เช่นนี้จะต้องทำอย่างไร ต่ออีกทั้งเมื่อถึงท่าเรือซึ่งมีลักษณะเป็นทุ่นลอยน้ำระยะทางประมาณ 150 เมตรเมื่อปีนขึ้นจากเรือเล็กแล้วต้องเดินต่อไปยังชายหาดบนทุ่นลอยน้ำ มีความลำบากและเสี่ยงต่อการพลัดตกเนื่องจากมีคลื่นซัดมาเป็นระยะและไม่มีราวหรือเชือกให้นักท่องเที่ยวจับดังภาพที่ 4.21



ภาพที่ 4.21 สภาพการสัญจรทางน้ำเพื่อข้ามไปยังเกาะล้านในส่วนที่ไม่ใช่หาดที่ได้รับความนิยมหลัก  
ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

- ในกรณีที่มีการขึ้นธงแดงเพื่อเตือนว่าคลื่นลมแรงนั้น เรือโดยสารส่วนใหญ่จะถูกห้ามไม่ให้สัญจร แต่ยังมีกรยกเว้นให้นักท่องเที่ยวที่มีการจองห้องพักล่วงหน้าไว้แล้ว สามารถเดินทางไปยังเกาะล้านได้ รวมถึงอนุญาตให้เรือโดยสารรับนักท่องเที่ยวเพื่อกลับขึ้นฝั่งเมืองพัทยาได้ ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางกลับมาที่ฝั่งพัทยา พบว่า ส่วนใหญ่มีความกังวลและหวาดกลัวในระหว่างการเดินทาง เนื่องจากคลื่นลมค่อนข้างแรง อีกทั้ง นักท่องเที่ยวบางส่วนยังแสดงความคิดเห็นว่า หากสภาพคลื่นลมในทะเลเป็นเช่นนี้ ก็ไม่ควรอนุญาตให้นำเรือโดยสารออกสัญจร

ทั้งนี้ ในส่วนของการสัญจรทางน้ำนั้น พบว่ายังมีผู้ให้บริการที่ไม่ได้มีการตรวจสอบและควบคุมการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานเรือรับจ้างนำเที่ยว (Tourist Boat Standard) ของสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ได้กำหนดมาตรฐานสำหรับเรือรับจ้างนำเที่ยว โดยมีประเด็นสาระสำคัญ ได้แก่

- มีใบอนุญาตให้ใช้เรือ ที่ออกโดยกรมเจ้าท่า
- มีป้ายระบุจำนวนผู้โดยสารแสดงไว้อย่างชัดเจน
- มีป้ายแนะนำการปฏิบัติตนขณะโดยสาร และเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิตแสดงไว้อย่างชัดเจน
- เป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ หรือแยกพื้นที่สูบบุหรี่ ซึ่งมีการระบายอากาศที่ดี
- มีพวงชูชีพ หรือเสื้อชูชีพ หรือเบาะที่นั่งที่มีลักษณะและคุณสมบัติเป็นเครื่องชูชีพที่สามารถใช้งานได้ดี
- มียาสามัญประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ จัดเตรียมไว้ในจุดที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน และไม่หมดอายุ
- ในส่วนของคนขับและพนักงาน มีการแนะนำตัว และชี้แจงการปฏิบัติตนขณะโดยสาร และเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิตอย่างคร่าวๆ แก่ผู้โดยสารทุกครั้ง

จากตัวอย่างประเด็นสาระสำคัญของมาตรฐานเรือรับจ้างนำเที่ยว จะเห็นได้ว่า มีหลายประเด็นที่ผู้ให้บริการไม่ได้เข้มงวดและบังคับใช้ให้เป็นไปตามมาตรฐานในขณะที่ให้บริการ ตัวอย่างเช่น มีการปล่อยให้ผู้โดยสารสูบบุหรี่ในห้องโดยสาร โดยไม่มีเจ้าหน้าที่เรือห้ามปราม เสื้อชูชีพถูกวางรวมกันไว้ที่จุดหนึ่ง ซึ่งไม่ได้มีการแจ้งเตือนให้นักท่องเที่ยวทุกคนทราบและเดินไปหยิบมาสวมใส่ขณะโดยสาร อีกทั้งยังไม่มีกรแจ้งเตือนให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการสวมใส่เสื้อชูชีพอย่างถูกต้อง เนื่องจากเสื้อชูชีพมีหลายแบบ ซึ่งแต่ละแบบก็มีวิธีการสวมใส่ที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ในบางครั้งพบว่านักท่องเที่ยวได้ทำการสวมใส่เสื้อชูชีพแล้ว แต่กลับเป็นการ

สวมใส่ที่ไม่ถูกวิธี ทำให้หากเกิดเหตุการณ์ขึ้นจริง อุปกรณ์ดังกล่าวอาจไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงไม่มีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนหากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น ซึ่งอาจทำให้เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นจริง นักท่องเที่ยวอาจเกิดความตื่นตกใจ และอาจจะยังทำให้สถานการณ์เลวร้ายลง นอกจากนี้ เสื้อชูชีพที่มีอยู่นั้น บางส่วนก็อยู่ในสภาพค่อนข้างเก่า จึงไม่สามารถมั่นใจได้ว่าจะสามารถใช้งานได้จริงหรือไม่ อีกทั้งอุปกรณ์ที่อยู่ในเสื้อชูชีพนั้น ก็อาจไม่ครบถ้วน ตัวอย่างเช่น ไม่มีนกหวีดที่จะใช้เป่าเพื่อขอความช่วยเหลือ หากต้องลอยคออยู่ในทะเล เป็นต้น ขณะที่ในส่วนของผู้ให้บริการนั้น ก็ไม่ได้มีการแสดงตนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของเรือ ทำให้หากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น นักท่องเที่ยวจะไม่สามารถทราบได้ว่าจะขอความช่วยเหลือจากใคร นอกจากนี้ ในส่วนของผู้ขับเรือนั้น ก็ไม่พบว่ามี การแสดงใบอนุญาต ทำให้พนักงานไม่สามารถทราบได้ว่า ผู้ที่กำลังทำหน้าที่ขับเรือนั้น เป็นผู้ที่มีความชำนาญหรือมีความสามารถที่จะขับเรือได้จริง นอกจากนี้ ยังไม่พบเห็นยาสามัญประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ จัดเตรียมไว้ในจุดที่เหมาะสม

อีกประเด็นปัญหาที่สำคัญของการสัญจรภายในเมืองพัทยาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสัญจรทางน้ำ ก็คือ ปัญหาเรื่องเสื้อชูชีพ เนื่องจากตามข้อบังคับกรมเจ้าท่าว่าด้วยหลักเกณฑ์การออกใบสำคัญรับรองมาตรฐานเสื้อชูชีพสำหรับเรือเดินภายในประเทศ พ.ศ.2560 ได้กำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับมาตรฐานเสื้อชูชีพ โดยสามารถยกตัวอย่างประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- ข้อ 8 (7) “มีนกหวีดผูกติดไว้กับเสื้อชูชีพด้วยเชือกอย่างแน่นหนาเป็นประจำ นกหวีดที่ใช้ต้องได้มาตรฐานตามอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยความปลอดภัยแห่งชีวิตในทะเล ค.ศ. 1974 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (International Convention for the Safety of Life at Sea (SOLAS), 1974, as amended) หรือ ISO 12402-8 หรือผ่านการทดสอบตามเกณฑ์และวิธีทดสอบในข้อ 9 (4)” แต่ในการใช้งานจริง กลับพบว่าในการให้บริการของผู้ให้บริการเรือโดยสาร เสื้อชูชีพที่มีให้นักท่องเที่ยว นั้น บางตัวไม่มีนกหวีดผูกติดไว้กับเสื้อชูชีพ

- ข้อ 10 “เสื้อชูชีพที่ได้รับใบสำคัญรับรองและได้รับอนุมัติจากกรมเจ้าท่าต้องติดฉลาก ขนาดกว้าง 10 เซนติเมตร ยาว 10 เซนติเมตร ที่มีสภาพคงทนถาวรตามรูปแบบในภาคผนวก 3 ของข้อบังคับนี้” แต่ในการใช้งานจริง พบว่าเสื้อชูชีพที่มีให้นักท่องเที่ยว นั้น ส่วนหนึ่งอยู่ในสภาพเก่า คล้ายกับใช้งานมานาน จนทำให้ฉลากหลุดลอก หรือไม่สามารถมองเห็นได้

- ผู้ให้บริการรถสองแถวและผู้ให้บริการรถแท็กซี่ พบว่ามีการใช้วิธีคิดราคาแบบเหมาจ่ายกับนักท่องเที่ยว ซึ่งไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 96 ห้ามมิให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่เรียกเก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่ปรากฏจากมาตรแท็กซี่และพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 38 ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง เพิ่ม ลดหรือยกเว้นค่าขนส่งหรือค่าบริการอย่างอื่นใน

การขนส่ง เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการรถสองแถวมีการขับรถออกนอกเส้นทางซึ่งเป็นการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 39 ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งโดยรถขนาดเล็กหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคลใช้หรือยอมให้บุคคลอื่นใช้รถที่ได้รับอนุญาตทำการขนส่งนอกเส้นทาง หรือนอกท้องที่ที่ได้รับอนุญาตแล้วแต่กรณี เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียน หรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมาย ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางกำหนด

- ผู้ให้บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์แก่นักท่องเที่ยวบางรายพบว่าไม่มีการเรียกดูใบอนุญาตขับขี่ของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังขาดการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตราย

- ในด้านถนนในเมืองพัทยา พบว่าอยู่ระหว่างการก่อสร้างหลายจุด จึงอาจเป็นจุดที่เกิดเหตุความไม่ปลอดภัยขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากความไม่คุ้นเคยกับเส้นทางสัญจรของนักท่องเที่ยว

- การสัญจรทางเท้าของนักท่องเที่ยวค่อนข้างอันตราย เนื่องจากในบางครั้ง นักท่องเที่ยวได้กดสัญญาณไฟเพื่อข้ามถนนในจุดที่กำหนดไว้ แต่ผู้ขับขี่บางรายไม่ยอมหยุดรถให้นักท่องเที่ยวข้ามถนน โดยเฉพาะบริเวณที่มีแหล่งท่องเที่ยวหรือศูนย์การค้าที่มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

- ป้ายบอกทางไปสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งไม่ชัดเจน อีกทั้งยังมีการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนในหลายเส้นทาง ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเองหลงทางได้ อีกทั้ง การใช้แผนที่นำทางในโทรศัพท์มือถือนั้น พบว่ามีแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งที่ถูกตั้งพิกัดไว้อย่างไม่ถูกต้อง

## (2) ที่พัก (Loading)

จากการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการวิจัยโครงการประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยมีผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนเข้าร่วม ตัวอย่างเช่น ผู้แทนจากสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ผู้แทนจากสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองพัทยาผู้แทนจากสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก และผู้แทนจากชมรมโรงแรมเมืองพัทยา เป็นต้น พบประเด็นปัญหาหลักอีกประการหนึ่งของการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ได้แก่ **“ปัญหาการให้บริการที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย”** โดยเมืองพัทยามีที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมากอันอาจนำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในที่พัก/โรงแรมนั้น โดยหากเป็นโรงแรมที่อยู่ในสมาคมและชมรม จะมีความปลอดภัยในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากมีข้อกำหนดด้านมาตรฐานที่จะต้องปฏิบัติ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐก็จะค่อนข้างเข้มงวดกับโรงแรมในกลุ่มนี้ แต่ปัญหาความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในโรงแรมนั้น จะเกิดกับโรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในสมาคม ซึ่งอาจไม่ได้มีการตรวจสอบ อีกทั้งสมาคมก็จะมีข้อมูล

สถิติการเกิดเหตุความไม่ปลอดภัย และจะทราบข้อมูลผ่านทางสื่อ/นักท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อปรากฏเป็นข่าวแล้ว ก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมในเมืองพทยาเสื่อมเสียไปทั้งหมด

ในส่วนของการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว พบว่า รู้สึกอบอุ่น เป็นส่วนตัว และรู้สึกปลอดภัยในการเข้าพัก อาจเป็นเพราะเมืองพทยามีการแบ่งเขตที่พักกับรูปแบบการท่องเที่ยวไว้ดีแล้ว เช่น นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบแสง สี เสียง บรรยากาศกลางคืนจะพักโรงแรมที่อยู่บริเวณใกล้เคียง สำหรับนักท่องเที่ยวที่ชอบความเป็นส่วนตัว ก็จะมีที่พักที่ตอบสนองกับความต้องการได้ดี เช่น บริเวณโรงแรมริมชายหาด เป็นต้น

### (3) สถานที่ท่องเที่ยว ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพทยา (Attraction)

จากการลงพื้นที่เพื่อสำรวจสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพทยาพบว่า ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองพทยาส่วนใหญ่ มีการดูแลและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น **กิจกรรมยิงปืน** พบว่าผู้ให้บริการมีการขอคู่มือประจำตัวประชาชนของผู้ที่จะทำกิจกรรม และมีการจดบันทึกข้อมูลของผู้ที่จะทำกิจกรรม โดยในระหว่างการทำกิจกรรม ได้มีเจ้าหน้าที่ดูแลและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดและตลอดช่วงเวลาการทำกิจกรรม **กิจกรรมParasailing** พบว่าผู้ให้บริการได้ตรวจอย่างเข้มงวดให้นักท่องเที่ยวที่จะทำกิจกรรมสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตราย และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม **กิจกรรมยิงธนู** พบว่าผู้ให้บริการมีการอบรมและให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวที่เล่นกิจกรรม และคอยนั่งสังเกตการณ์ตลอดช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวทำกิจกรรม **กิจกรรมสัมผัสสัตว์** พบว่าผู้ให้บริการมีการอบรมและให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวที่ทำกิจกรรม และคอยดูแลนักท่องเที่ยวตลอดการทำกิจกรรม **กิจกรรมขับรถโกคาร์ท** พบว่าผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวที่เล่นกิจกรรม นักท่องเที่ยวที่จะทำกิจกรรมจะต้องแต่งกายไม่ขัดกับระเบียบที่กำหนด เช่น ห้ามสวมรองเท้าแตะ เป็นต้น รวมถึงมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายให้กับนักท่องเที่ยวที่จะทำกิจกรรม **กิจกรรม Banana Boat** พบว่าผู้ให้บริการมีการให้นักท่องเที่ยวที่เล่นกิจกรรมสวมเสื้อชูชีพตลอดการทำกิจกรรม **กิจกรรมเดินเล่น-ถ่ายภาพ-ซื้อสินค้า** พบว่ามีการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักของเมืองพทยา ดังเช่น **Walking Street พทยา** พบว่ามีการติดป้ายเตือนเป็นระยะให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังทรัพย์สินของตน โดยมีการส่งสายตรวจคอยออกตรวจอยู่ตลอดเวลา ทั้งการเดินทางเท้าและการใช้รถเคลื่อนที่เร็ว อีกทั้งยังจัดหาอาสาสมัครชาวต่างชาติ เพื่อเข้ามาช่วยดูแลความปลอดภัยและคอยให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการในพื้นที่ก็ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่รัฐ ในการช่วยดูแลความปลอดภัย โดยหากพบเห็นเหตุการณ์ผิดปกติ ก็จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่รัฐทราบเพื่อทำการตรวจสอบต่อไป รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวอย่าง **ปราสาทสังฆธรรม** ก็พบว่าการกำหนดให้นักท่องเที่ยวทุกคนต้องสวมหมวกนิรภัยจึงจะสามารถเข้าเที่ยวชมในบริเวณปราสาทสังฆธรรมได้ หากนักท่องเที่ยวคนใดไม่ปฏิบัติตาม จะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าไปท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังมีการติดป้ายแจ้งเตือนนักท่องเที่ยวเป็นระยะ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสวมหมวกนิรภัยตลอดการ

เที่ยวชมปราสาท ทั้งนี้ นอกจากประเด็นเรื่องการสวมหมวกนิรภัยแล้ว ที่ปราสาทสังขมยังมีการกำหนดข้อปฏิบัติในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวประเภทต่างๆ อีกด้วย เช่น กฎบังคับการเล่นรถ ATV เป็นต้น

โดยในภาพรวมจะพบว่า ผู้ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ได้มีการให้ความใส่ใจและดูแลนักท่องเที่ยวในขณะทำกิจกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความอันตราย ตัวอย่างเช่น **กิจกรรม Parasailing และกิจกรรม Sea Walking** พบว่าตำรวจท่องเที่ยวได้มีการเรียกประชุมผู้ประกอบการที่ให้บริการกิจกรรมทั้งสองแก่นักท่องเที่ยว เพื่อทำความเข้าใจและกำชับให้ผู้ให้บริการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว รวมถึงการจัดให้มีการทำประกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ตำรวจท่องเที่ยวยังได้มีการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ ตลอดจนทดสอบอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำกิจกรรม เพื่อสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยพบว่าในปี พ.ศ. 2560 มีผู้ประกอบการให้บริการกิจกรรม Parasailing ทั้งสิ้น 14 ราย ประกอบด้วย บริเวณอ่าวพัทยา 10 ราย บริเวณเกาะล้าน 1 ราย บริเวณพื้นที่ชายหาดจอมเทียน 1 ราย และบริเวณพื้นที่หาดตาแหวนอีก 1 ราย ในส่วนของ**กิจกรรมทางน้ำ เช่น การเล่นเจ็ตสกี** พบว่าบริเวณหาดจอมเทียนมีการติดป้ายเตือนการขับขี่เจ็ตสกี และมีศูนย์สำหรับใกล้เคียงข้อพิพาทเจ็ตสกี ชายหาดพัทยา เพื่อดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

แต่ขณะเดียวกัน ก็พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาบางราย ที่ขาดการดูแลและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงมีการบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น **กิจกรรมยิงปืน** พบว่ามีผู้ให้บริการบางรายที่ไม่มีการขอใบอนุญาตประจำตัวประชาชนและไม่มีการจดบันทึกข้อมูลของผู้ที่จะทำกิจกรรม อีกทั้งอุปกรณ์ซึ่งก็คือ ปืนที่ให้บริการนั้นมียุการใช้งานที่นาน จนเกิดปัญหาติดขัดระหว่างยิง รวมถึงไม่มีการให้คำแนะนำมากนัก **กิจกรรมกระโดดหอและโหนสลิงข้ามน้ำ** พบว่ามีผู้ให้บริการบางรายที่ไม่ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดเพื่อดูแลและให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยมีแค่เพียงการเรียกพนักงานที่ว่างอยู่ให้มาช่วยใส่อุปกรณ์ป้องกันให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งๆ ที่เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความเสี่ยง กล่าวคือ หากสลิงขาด ก็อาจทำให้นักท่องเที่ยวที่เล่นกิจกรรมตกลงไปในน้ำที่มีกระแสน้ำเชี่ยวอยู่ อีกทั้งยังไม่ได้มีการแจ้งให้กับนักท่องเที่ยวทราบก่อนว่า การกระโดดหอและโหนสลิงข้ามน้ำนั้น ในน้ำนั้นจะมีกระแสน้ำอยู่อีกด้วย ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติที่เน้นความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้จากการไม่ปฏิบัติตาม**กฎกระทรวงว่าด้วยการควบคุมเครื่องเล่น พ.ศ. 2558** ที่กำหนดในข้อ 23 “ผู้รับใบอนุญาต เจ้าของ หรือผู้ครอบครองเครื่องเล่น ต้องจัดให้มี(1) พนักงานดูแลความปลอดภัยประจำเครื่องเล่น(2) ผู้ควบคุมเครื่องเล่น” **กิจกรรมขับรถ ATV** พบว่ามีผู้ให้บริการหลายรายที่ไม่เข้มงวดกับการใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายระหว่างทำกิจกรรม เช่น หมวกกันน็อค สนับเข่า ฯลฯ โดยนักท่องเที่ยวสามารถขับรถ ATV ได้โดยไม่สวมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายใดๆเลย **กิจกรรมนั่งเรือชมตลาด** พบว่าผู้ให้บริการไม่ได้มีการเข้มงวดในการให้นักท่องเที่ยวสวมใส่เสื้อชูชีพขณะอยู่บนเรือ **กิจกรรมดำน้ำตื้น (Snorkeling)** พบว่าไม่ได้มีการกำหนดเขตพื้นที่เฉพาะสำหรับการทำกิจกรรม จึงอาจเกิดอันตรายจากการที่เมื่อนักท่องเที่ยวทำกิจกรรมอื่นๆ ในบริเวณนั้นๆ

ทั้งนี้ ในประเด็นที่น่าสนใจ คือ กิจกรรมการท่องเที่ยวบางกิจกรรมที่ดูว่าไม่น่าจะมีปัญหาหรือความอันตรายใดๆนั้น จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกลับพบว่า อาจมีเหตุความไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ ตัวอย่างเช่น **กิจกรรมเดินเล่น-ถ่ายภาพ** พบว่าสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่ง มีการติดไฟ/แสงสว่างตรงทางเดินค่อนข้างน้อย ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวมองไม่เห็นทางเดิน และอาจเกิดอุบัติเหตุสะดุดล้มได้ อีกทั้งยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะมาท่องเที่ยวในลักษณะเป็นครอบครัว จึงอาจมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่เป็นเด็กได้ เนื่องจากอาจวิ่งชนตุ๊กตากระโดดข้ามทางได้ หรือวิ่งไปชนนักท่องเที่ยวรายอื่นได้ เนื่องจากมองไม่เห็นทางเดินนั่นเอง รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งยังมีลักษณะการเดินขึ้นสะพานไม้ข้ามน้ำ แม้ผู้ให้บริการจะมีการติดป้ายเตือนถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินขึ้นสะพานได้ครั้งละไม่เกินกี่คน แต่จากการสังเกตการณ์พบว่า มีนักท่องเที่ยวบางส่วนที่ไม่สนใจป้ายเตือนดังกล่าว โดยเดินขึ้นบนสะพานจำนวนเกินกว่าที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้

ในส่วนของการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว พบว่า ความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการในด้านต่างๆ มากกว่าความคาดหวังที่นักท่องเที่ยวคาดหวังมาล่วงหน้า เช่น สาธารณูปโภคพื้นฐานมีคุณภาพและใช้การได้ดี การจัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ไม่ไกลจากกัน และไม่ไกลจากชุมชนมีกิจกรรมเสริมอื่นๆ ที่น่าสนใจภายในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

#### (4) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยา (Tourist)

จากการลงพื้นที่เพื่อสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยา พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวถือเป็นสาเหตุหลักประการหนึ่ง ที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวหรือการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา โดยสามารถสรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการกระทำของนักท่องเที่ยวเอง ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ดังนี้

- นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่นิยมสวมใส่เสื้อชูชีพ ขณะที่อยู่บนเรือ ไม่ว่าจะเป็นเรือโดยสารขนาดใหญ่หรือเรือเร็ว (Speed Boat)

- นักท่องเที่ยวบางส่วนที่ใช้บริการรถสองแถว พบว่านิยมยืนตรงบันไดขึ้นลงรถ ทั้งๆ ที่มีที่นั่งโดยสารยังว่างอยู่เป็นจำนวนมากซึ่งไม่ปฏิบัติตาม**พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522** มาตรา 124 “ห้ามมิให้ผู้ใดเกาะ ห้อยโหน หรือยื่นส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกายออกไปนอกตัวถังรถยนต์ โดยไม่สมควร หรือนั่งหรือยืนในหรือบนรถยนต์ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ในขณะที่รถยนต์เคลื่อนที่อยู่ในทางเดินรถ”

- นักท่องเที่ยวบางส่วนที่เช่ารถจักรยานยนต์เพื่อขี่ด้วยตนเอง พบว่าไม่นิยมสวมใส่หมวกกันน็อก และอาจไม่คุ้นเคยกับเส้นทางในเมืองพัทยา ซึ่งไม่เป็นไปตาม**พระราชบัญญัติจราจรทางบก**



**พ.ศ. 2522** มาตรา 122 “ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์และคนโดยสารรถจักรยานยนต์ต้องสวมหมวกที่จัดทำขึ้น โดยเฉพาะเพื่อป้องกันอันตรายในขณะขับขี่และโดยสารรถจักรยานยนต์”

- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้การสัญจรทางเท้า พบว่าส่วนใหญ่ไม่คุ้นเคยกับการข้ามถนน รวมถึงขาดความระมัดระวังในการสัญจรทางเท้า ทำให้เกิดการเดินข้ามถนนแบบกระชั้นหรือตัดหน้ารถที่กำลังสัญจรอยู่ รวมถึงมีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ที่มักใช้โทรศัพท์มือถือในการถ่ายภาพ/พูดคุย/เล่นสื่อออนไลน์ ทำให้ขาดความระมัดระวังในการสัญจร

- นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือคำเตือนที่ผู้ให้บริการแจ้งเตือน ตัวอย่างเช่น มีป้ายเตือนห้ามนักท่องเที่ยวเคาะกรงหรือเหย้าสัตว์ที่อยู่ในกรง แต่ก็พบว่ามีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบางส่วนไม่ปฏิบัติตามคำเตือนดังกล่าว ยังคงมีพฤติกรรมเหย้าสัตว์ที่อยู่ในกรง เป็นต้น

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยานั้น เป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดเป็นความไม่ปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เนื่องจากนักท่องเที่ยวบางส่วนมีความคิดค่อนแคะ คำนึงถึงเพียงแต่ความสนุกสนานในการท่องเที่ยว แต่อาจมองข้ามเรื่องความปลอดภัย อีกทั้ง ผู้ให้บริการที่ให้บริการบางส่วนก็ขาดความเข้มงวดกับนักท่องเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือคำเตือน

#### **4.2 วิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา**

โครงการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา จากข้อมูลของศาลาว่าการเมืองพัทยา (2561) พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เมืองพัทยาได้ดำเนินการจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา จำนวน 6 โครงการ และใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้น 158,823,000 บาท ซึ่งเป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์หลักในการดูแลความปลอดภัยเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่รายได้จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นของเมืองพัทยา ดังแสดงในรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 โครงการของเมืองพัทยาปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

| โครงการ                                                                                                                      | วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย<br>(ผลผลิตของ<br>โครงการ)                                                                                       | ตัวชี้วัด                                                               | ผลที่คาดว่าจะ<br>ได้รับ                                                                                                                                         | งบประมาณ<br>(บาท) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดจอมเทียน-พัทยา เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี                                                     | -เพื่อเพิ่มความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | -ชายหาดจอมเทียน-พัทยาสวยงามน่าท่องเที่ยว                                                                                 | 1<br>โครงการ                                                            | -ชายหาดจอมเทียน-พัทยาสวยงามและเป็นแหล่งท่องเที่ยวของเมืองพัทยาอย่างยั่งยืน                                                                                      | 105,306,500       |
| 2. โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือและทางขึ้นลงเรือโดยสารปรับระดับระหว่างเรือโดยสารกับชายหาดตาแหวนและหาดเทียน เกาะล้าน เมืองพัทยา | -เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวและภาพลักษณ์ที่ดีต่อเมืองพัทยาเป็นไปตามมาตรฐานสากล<br>-เพื่อเพิ่มการขยายตัวและการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจเมืองพัทยา โดยสนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลในการขับเคลื่อนนโยบายสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว<br>-เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาความไม่ปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวประชาชน และผู้ประกอบการในการดำเนินกิจกรรมทางทะเลในเขตพื้นที่เกาะล้านเมืองพัทยาให้เป็นรูปธรรม<br>-เพื่อจัดระเบียบการจราจรทางทะเลไม่ให้เรือ สปีดโบ๊ทรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณชายหาด ซึ่งก่อให้เกิดมลพิษ | -ก่อสร้างท่าเทียบเรือพัทยาและทางขึ้นลงเรือโดยสารปรับระดับระหว่างเรือโดยสารกับชายหาดตาแหวนและหาดเทียน เกาะล้าน เมืองพัทยา | ดำเนินการก่อสร้างท่าเทียบเรือและทางขึ้นลงเรือโดยสารปรับระดับจำนวน 2 ท่า | -เพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวจากการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและความสวยงามนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา | 47,500,000        |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

| โครงการ                                                                                                                      | วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)                                                                                                   | ตัวชี้วัด                                                                      | ผลที่คาดว่าจะได้รับ                                                                                                                                                    | งบประมาณ (บาท) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2. โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือและทางขึ้นลงเรือโดยสารปรับระดับระหว่างเรือโดยสารกับชายหาดตาแหวนและหาดเทียน เกาะล้าน เมืองพัทยา | <p>-เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวและภาพลักษณ์ที่ดีต่อเมืองพัทยาเป็นไปตามมาตรฐานสากล</p> <p>-เพื่อเพิ่มการขยายตัวและการเติบโตทางด้านการเศรษฐกิจเมืองพัทยา โดยสนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลในการขับเคลื่อนนโยบายสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว</p> <p>-เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาความไม่ปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยว ประชาชนและผู้ประกอบการในการดำเนินกิจกรรมทางทะเลในเขตพื้นที่เกาะล้านเมืองพัทยาให้เป็นรูปธรรม</p> <p>-เพื่อจัดระเบียบการจราจรทางทะเลไม่ให้เรือ สปีดโบ๊ทรับ-ส่ง ผู้โดยสาร บริเวณชายหาด ซึ่งก่อให้เกิดมลพิษ</p> | <p>-ก่อสร้างท่าเทียบเรือพญาและทางขึ้นลงเรือโดยสารปรับระดับระหว่างเรือโดยสารกับชายหาดตาแหวนและหาดเทียน เกาะล้าน เมืองพัทยา</p> | <p>ดำเนินการก่อสร้างท่าเทียบเรือและทางขึ้นลงเรือโดยสารปรับระดับจำนวน 2 ท่า</p> | <p>-เพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวจากการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและความสวยงามนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา</p> | 47,500,000     |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

| โครงการ                                                          | วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย<br>(ผลผลิตของ<br>โครงการ)                                                                                                                                                                                                          | ตัวชี้วัด                    | ผลที่คาดว่าจะได้รับ                                                                                                                                                                                                                                                                                              | งบประมาณ<br>(บาท) |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 3. โครงการจ้าง<br>เหมาเอกชน<br>กวาดถนนบน<br>พื้นที่เกาะล้าน      | -เพื่อให้ชายหาด<br>และพื้นที่บนเกาะ<br>ล้านมีความสะอาด<br>และเกิดภาพลักษณ์<br>ที่ดีต่อการท่องเที่ยว<br>-เพื่อให้ประชาชน<br>นักท่องเที่ยว และ<br>เจ้าหน้าที่ เกิดความ<br>ตระหนักและสร้าง<br>จิตสำนึกในการ<br>รักษาสิ่งแวดล้อม | -รณรงค์ทำความ<br>สะอาดเก็บขยะ<br>บริเวณชายหาด<br>-รณรงค์ทำความ<br>สะอาดพื้นที่เกาะ<br>ล้าน<br>จัดกิจกรรมการ<br>รณรงค์การ<br>ท่องเที่ยวที่รักษา<br>สิ่งแวดล้อม                                                                               | จัด<br>กิจกรรม<br>2 ครั้ง/ปี | -เกาะล้านมีสภาพภูมิ<br>ทัศน์ที่สวยงามเพิ่มขึ้น<br>พื้นที่เกาะล้านมีความ<br>สะอาด เกิดภาพลักษณ์<br>ที่ดีต่อการท่องเที่ยว<br>เพิ่มขึ้น<br>-ถนนบนเกาะล้านมี<br>ความสะอาด ไม่มีขยะ<br>ตกค้าง<br>-ทุกครัวเรือนมีการ<br>จัดเก็บขยะที่เป็น<br>ระเบียบมากขึ้น<br>-ชายหาดเกาะล้าน<br>สะอาดปราศจากเศษ<br>ขยะและวัสดุแหลมคม | 5,466,500         |
| 4. โครงการ<br>รณรงค์อนุรักษ์<br>สิ่งแวดล้อมบน<br>พื้นที่เกาะล้าน | -เพื่อให้ชายหาด<br>และพื้นที่บนเกาะ<br>ล้านมีความสะอาด<br>และเกิดภาพลักษณ์<br>ที่ดีต่อการท่องเที่ยว<br>-เพื่อให้ประชาชน<br>นักท่องเที่ยว และ<br>เจ้าหน้าที่ เกิดความ<br>ตระหนักและสร้าง<br>จิตสำนึกในการ<br>รักษาสิ่งแวดล้อม | -รณรงค์ทำความ<br>สะอาดเก็บขยะ<br>บริเวณชายหาดไม่<br>น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี<br>-รณรงค์ทำความ<br>สะอาดพื้นที่เกาะ<br>ล้านไม่น้อยกว่า 2<br>ครั้ง/ปี<br>-จัดกิจกรรมการ<br>รณรงค์การ<br>ท่องเที่ยวที่รักษา<br>สิ่งแวดล้อมไม่น้อย<br>กว่า 1 ครั้ง/ปี | จัด<br>กิจกรรม<br>2 ครั้ง/ปี | -เกาะล้านมีความสะอาด<br>เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อ<br>การท่องเที่ยว<br>-ทุกครัวเรือนมีการ<br>จัดเก็บขยะที่เป็น<br>ระเบียบ<br>-ชายหาดเกาะล้าน<br>สะอาดปราศจากเศษ<br>ขยะและวัสดุแหลมคม                                                                                                                                  | 250,000           |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

| โครงการ                                                               | วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)                                              | ตัวชี้วัด           | ผลที่คาดว่าจะได้รับ                                                                       | งบประมาณ (บาท) |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 5. โครงการอบรมผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว | -ส่งเสริมให้การประกอบอาชีพรถจักรยานยนต์สาธารณะมีมาตรฐานการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ<br>-เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว | -มีการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะในพื้นที่จำนวน 500 คน | ปีละ 1 ครั้ง/500 คน | -ส่งเสริมภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวนานาชาติที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง | 200,000        |
| 6. โครงการอบรมผู้ประกอบการเจ็ทสกีเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว           | -ผู้ประกอบการเจ็ทสกีในด้านการบริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยว                                                                                                                     | -จัดฝึกอบรมผู้ประกอบการเจ็ทสกีที่อยู่ในทะเบียน                           | ปีละ 1 ครั้ง        | -ผู้ประกอบการเจ็ทสกีมีความรู้ในด้านการบริการที่ดี และสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว | 100,000        |
| รวม                                                                   |                                                                                                                                                                              |                                                                          |                     |                                                                                           | 158,823,000    |

ที่มา: ศาลาว่าการเมืองพัทยา (2561)

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่ดูแลด้านการจัดโครงการต่างๆ ของเมืองพัทยา พบว่าเมืองพัทยาไม่ได้มีการติดตามผลการดำเนินโครงการต่างๆ มากนัก อีกทั้งข้อมูลที่จะแสดงถึงผลการดำเนินโครงการต่างๆ ก็ไม่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ เช่น สถิติการเกิดอุบัติเหตุกับนักท่องเที่ยว เป็นต้น (จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งเมืองพัทยา และสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา พบว่าในปัจจุบันยังไม่ได้มีการเก็บสถิติการเกิดอุบัติเหตุกับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังเป็นการยากที่จะจำแนกกว่าชาวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุ นั้น เป็นผู้มาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา หรือเป็นผู้เข้ามาทำงานในพื้นที่เมืองพัทยา) ทำให้ข้อมูลที่จะใช้ในการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของโครงการลงทุนในการศึกษาครั้งนี้ จึงมีไม่เพียงพอ การศึกษาในครั้งนี้จึงจะทำการวิเคราะห์ในเบื้องต้น โดยวิเคราะห์ผ่าน **Cost-Benefit Analysis** กล่าวคือ เปรียบเทียบต้นทุนในการลงทุนด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา เทียบกับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับเมืองพัทยา ซึ่งจะ

ประมาณการด้วยรายได้จากการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา เนื่องจากเมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยวจะพบว่าทุกโครงการมีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและเพิ่มรายได้จากภาคการท่องเที่ยวให้กับเมืองพัทยา ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้รายได้จากภาคการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาที่เพิ่มขึ้นภายหลังจากมีโครงการลงทุนด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา เป็นตัวประมาณการแทนผลประโยชน์ (Benefit) ที่เกิดขึ้นจากโครงการลงทุนฯ

ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังจากดำเนินโครงการดังกล่าว ได้ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ดังจะเห็นได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่ปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากจำนวน 12,701,098 คน ในปี พ.ศ. 2559 เพิ่มขึ้นเป็น 13,638,542 คน ในปี พ.ศ. 2560 หรือปรับเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 7.38 ซึ่งการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวดังกล่าว ก็ส่งผลให้เมืองพัทยามีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2560 พบว่าเมืองพัทยามีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 231,313.97 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.74 จากปีก่อนหน้า หรือคิดเป็นรายได้ที่ปรับเพิ่มขึ้น 33,175.33 ล้านบาท

จากที่กล่าวมาข้างต้น (ดังตารางที่ 4.14) จะเห็นได้ว่า เมืองพัทยามีการลงทุนในโครงการด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา รวมมูลค่าทั้งสิ้น 158.823 ล้านบาท นั่นคือ **ต้นทุน (Cost)** ในการลงทุนด้านการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยวเท่ากับ **158.823 ล้านบาท** เป็นผลให้เมืองพัทยามีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 33,175.33 ล้านบาท นั่นคือ **ผลประโยชน์ (Benefit)** จากการลงทุนเท่ากับ **33,175.33 ล้านบาท** นั่นคือ **สัดส่วนของผลประโยชน์ (Benefit) ต่อต้นทุน (Cost) เท่ากับ 208.88** อันเป็นการแสดงให้เห็นว่าการลงทุนในโครงการดังกล่าวมีผลทำให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา สูงกว่าต้นทุนจากการลงทุนในโครงการ ซึ่งก็สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ที่พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้สึกดีกับโครงการการลงทุนด้านการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพความปลอดภัยของเมืองพัทยา อีกทั้งทำให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาซ้ำอีกในอนาคต

#### 4.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

การลงพื้นที่สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการประชุมกลุ่มย่อยทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวพบประเด็นปัญหาและคณะผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยาโดยจะแสดงการเปรียบเทียบระหว่างข้อปฏิบัติตามกฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง กับสภาพการณ์และการกระทำจริงในพื้นที่ที่ได้มาจากการลงพื้นที่สำรวจ อันอาจจะเป็นสาเหตุนำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** สรุปประเด็นปัญหาสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว

| ประเด็นปัญหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | กฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเมืองพัทยายังมีการใช้วิธีคิดราคาแบบเหมาจ่ายกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และในช่วงเวลาเร่งด่วน</li> <li>- นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างและนักท่องเที่ยวที่เช่ารถจักรยานยนต์เพื่อขี่ด้วยตนเอง พบว่าไม่นิยมสวมใส่หมวกกันน็อคเพื่อป้องกันอันตรายในขณะขับขี่และโดยสารรถจักรยานยนต์</li> <li>- นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถสองแถว พบว่านิยมยืนตรงบันไดขึ้นลงรถ ทั้งๆที่มีที่นั่งโดยสารยังว่างอยู่เป็นจำนวนมาก</li> </ul> | <p><b>พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรา 38 ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งเพิ่ม ลดหรือยกเว้นค่าขนส่งหรือค่าบริการอย่างอื่นในการขนส่ง เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ</li> <li>- มาตรา 96 ห้ามมิให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่เรียกเก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่ปรากฏจากมาตรแท็กซี่</li> <li>- มาตรา 122 ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์และคนโดยสารรถจักรยานยนต์ต้องสวมหมวกที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อป้องกันอันตรายในขณะขับขี่และโดยสารรถจักรยานยนต์</li> <li>- มาตรา 124 ห้ามมิให้ผู้ใดเกาะ ห้อยโหน หรือยื่นส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกายออกไปนอกตัวถังรถยนต์โดยไม่สมควรหรือนั่งหรือยืนในหรือบนรถยนต์ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ในขณะที่รถยนต์เคลื่อนที่อยู่ในทางเดินรถ</li> </ul> |

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

| ประเด็นปัญหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | กฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเมืองพัทยา (รถสองแถว) มีการขับรถออกนอกเส้นทาง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรา 39 ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งโดยรถขนาดเล็กหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคลใช้ หรือยอมให้บุคคลอื่นใช้รถที่ได้รับอนุญาตทำการขนส่งนอกเส้นทาง หรือนอกท้องที่ที่ได้รับอนุญาตแล้วแต่กรณี เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียน หรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางกำหนด</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการปล่อยให้ผู้โดยสารสูบบุหรี่ในห้องโดยสารโดยไม่มีเจ้าหน้าที่เรือห้ามปราม</li> <li>- เสื้อชูชีพถูกวางรวมกันไว้ที่จุดหนึ่ง ซึ่งไม่ได้มีการแจ้งเตือนให้นักท่องเที่ยวทุกคนทราบ และเดินไปหยิบมาสวมใส่ขณะโดยสาร</li> <li>- ไม่มีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการสวมใส่เสื้อชูชีพอย่างถูกต้อง</li> <li>- เสื้อชูชีพที่มีให้บริการ บางส่วนก็อยู่ในสภาพค่อนข้างเก่า และอุปกรณ์ที่อยู่ในเสื้อชูชีพนั้น ก็อาจไม่ครบถ้วน ตัวอย่างเช่น ไม่มีนกหวีดที่จะใช้เป่าเพื่อขอความช่วยเหลือ หากต้องลอยคออยู่ในทะเล เป็นต้น</li> <li>- ไม่พบเห็นยาสามัญประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ จัดเตรียมไว้ในจุดที่เหมาะสม</li> <li>- ผู้ให้บริการไม่ได้มีการแสดงตนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของเรือ เช่นเดียวกับผู้ขับเรือ ก็ไม่พบว่ามีการแสดงหรือแนะนำตัว อีกทั้งยังไม่พบว่ามีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนหากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น</li> </ul> | <p><b>มาตรฐานเรือรับจ้างนำเที่ยว (Tourist Boat Standard)</b></p> <p>ได้กำหนดมาตรฐานสำหรับเรือรับจ้างนำเที่ยว โดยมีประเด็นสาระสำคัญ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีใบอนุญาตให้ใช้เรือ ที่ออกโดยกรมเจ้าท่า</li> <li>- มีป้ายระบุจำนวนผู้โดยสารแสดงไว้อย่างชัดเจน</li> <li>- มีป้ายแนะนำการปฏิบัติตนขณะโดยสาร และเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิตแสดงไว้อย่างชัดเจน</li> <li>- เป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ หรือแยกพื้นที่สูบบุหรี่ ซึ่งมีการระบายอากาศที่ดี</li> <li>- มีพวงชูชีพ หรือเสื้อชูชีพ หรือเบาะที่นั่งที่มีลักษณะและคุณสมบัติเป็นเครื่องชูชีพที่สามารถใช้งานได้ดี</li> <li>- มียาสามัญประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ จัดเตรียมไว้ในจุดที่เหมาะสม พร้อมใช้งาน และไม่หมดอายุ</li> <li>- ในส่วนของคนขับและพนักงานมีการแนะนำตัว และชี้แจงการปฏิบัติตนขณะโดยสาร และเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิตอย่างคร่าวๆ แก่ผู้โดยสารทุกครั้ง</li> </ul> |



ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

| ประเด็นปัญหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | กฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการเรือนำเที่ยวชมตลาด พบว่าผู้ให้บริการไม่ได้มีการเข้มงวดในการให้นักท่องเที่ยวสวมใส่เสื้อชูชีพขณะอยู่บนเรือ</li> </ul>                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อชูชีพที่ผู้ให้บริการเรือโดยสารได้เตรียมไว้ให้กับนักท่องเที่ยวนั้น บางตัวไม่มีนกหวีดผูกติดไว้กับเสื้อชูชีพ</li> <li>- เสื้อชูชีพที่ผู้ให้บริการเรือโดยสารได้เตรียมไว้ให้กับนักท่องเที่ยวนั้น ส่วนหนึ่งอยู่ในสภาพเก่าคล้ายกับใช้งานมานาน จนทำให้ฉีกขาดหลุดลอกหรือไม่สามารถมองเห็นได้</li> </ul> | <p><b>ข้อบังคับกรมเจ้าท่าว่าด้วยหลักเกณฑ์การออกใบสำคัญรับรองมาตรฐานเสื้อชูชีพสำหรับเรือเดินภายในประเทศ พ.ศ.2560</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อ 8 (7) “มีนกหวีดผูกติดไว้กับเสื้อชูชีพด้วยเชือกอย่างแน่นหนาเป็นประจำ นกหวีดที่ใช้ต้องได้มาตรฐานตามอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยความปลอดภัยแห่งชีวิตในทะเล ค.ศ. 1974 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (International Convention for the Safety of Life at Sea (SOLAS), 1974, as amended) หรือ ISO 12402-8 หรือผ่านการทดสอบตามเกณฑ์และวิธีทดสอบในข้อ 9 (4)”</li> <li>- ข้อ 10 “เสื้อชูชีพที่ได้รับใบสำคัญรับรองและได้รับอนุมัติจากกรมเจ้าท่าต้องติดฉลาก ขนาดกว้าง 10 เซนติเมตร ยาว 10 เซนติเมตร ที่มีสภาพคงทนถาวรตามรูปแบบในภาคผนวก 3 ของข้อบังคับนี้”</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้บริการบางรายไม่ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดเพื่อดูแล และให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยมีแค่เพียงการเรียกพนักงานที่ว่างอยู่ให้มาช่วยใส่อุปกรณ์ป้องกันให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งๆที่เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความเสี่ยง</li> </ul>                                          | <p><b>กฎกระทรวงว่าด้วยการควบคุมเครื่องเล่น พ.ศ. 2558</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อ 23 “ผู้รับใบรับรอง เจ้าของ หรือผู้ครอบครองเครื่องเล่นต้องจัดให้มี (1) พนักงานดูแลความปลอดภัยประจำเครื่องเล่น (2) ผู้ควบคุมเครื่องเล่น”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

ที่มา: คณะผู้วิจัย (2561)

ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว สามารถกำหนดแนวทาง/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก ดังนี้

## ส่วนที่ 1 ด้านการอบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็น (Education)

(1.1) ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีการอบรม/ให้ความรู้ และข้อมูลที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยว ก่อนทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น การแนะนำวิธีการสวมใส่เสื้อชูชีพอย่างถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ก่อนที่เรือโดยสารจะออกจากฝั่ง การแนะนำวิธีการปฏิบัติตนหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ระหว่างการสัญจรโดยสาร เป็นต้น

(1.2) สร้างจิตสำนึกด้านการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวให้กับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เพื่อให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยามีความใส่ใจในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด ทั้งในช่วงก่อนและในระหว่างการทำกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

(1.3) การติดป้ายเตือนหรือแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องของนักท่องเที่ยว ในขณะที่ทำกิจกรรมการท่องเที่ยว

(1.4) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น การออกแบบ Application บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว การสัญจร กิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงข้อมูลด้านการปฏิบัติตนและข้อควรระมัดระวังของนักท่องเที่ยวเพื่อความปลอดภัยของตัวนักท่องเที่ยวเอง เป็นต้น

(1.5) ส่งเสริมการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ผ่านการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

## ส่วนที่ 2 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบ (Engineering)

(2.1) ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยามีการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์/เครื่องมือด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบเสื้อชูชีพว่าอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีอุปกรณ์ต่างๆอย่างครบถ้วน การตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตราย (สลิง) ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดที่มีความรู้ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

(2.2) ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงช่วงท้ายรถสองแถว เพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวยืนหรือห้อยโหนตรงช่วงท้ายรถสองแถว

(2.3) ผลักดันให้มีการเพิ่มการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถใช้งานได้จริง และเพิ่มไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้ายต่อนักท่องเที่ยว และสามารถติดตามผู้ก่อเหตุได้อย่างรวดเร็ว หากเกิดเหตุการณ์ขึ้น

(2.4) ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาระบบนับจำนวนผู้โดยสารสำหรับเรือโดยสารขนาดใหญ่ เพื่อให้มีการนับจำนวนผู้โดยสารอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

(2.5) ส่งเสริมและผลักดันให้มีการกำหนดมาตรฐาน และส่งเสริมให้มีการจัดระดับความปลอดภัยในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยว และจูงใจให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเข้ารับการประเมินมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว

(2.6) ผลักดันให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์รูปแบบใหม่ที่จะช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น การออกแบบหมวกกันน็อคที่คู่มากับรถจักรยานยนต์ และจะส่งสัญญาณเตือนหากผู้ขับขี่ไม่สวมใส่หมวกกันน็อคดังกล่าว การออกแบบ Application สำหรับให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถแจ้งข้อมูลถึงการให้บริการที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้น

### ส่วนที่ 3 ด้านการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ (Enforcement)

(3.1) หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตัวอย่างเช่น การกวดขันให้นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง และนักท่องเที่ยวที่เช่ารถจักรยานยนต์เพื่อขี่ด้วยตนเอง สวมใส่หมวกกันน็อคเพื่อป้องกันอันตรายในขณะขับขี่และโดยสารรถจักรยานยนต์ การกวดขันผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเมืองพัทยา ให้คิดราคาค่าโดยสารตามที่กฎหมายกำหนด และไม่ให้มีการใช้วิธีคิดราคาแบบเหมาจ่ายกับนักท่องเที่ยว

(3.2) หน่วยงานภาครัฐควรปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น ในเรื่องอัตราค่าโดยสารรถโดยสารสาธารณะในเมืองพัทยาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ควรมีการประชุมร่วมกันเพื่หาราคาค่าโดยสารที่เป็นธรรมกับทั้งผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการลดปัญหาการคิดราคาแบบเหมาจ่าย หรือเกิดการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เป็นต้น

(3.3) ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีการตรวจสอบอย่างเข้มงวดเกี่ยวกับการปฏิบัติตามของนักท่องเที่ยวทั้งในช่วงก่อนและในระหว่างการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามระเบียบ/ข้อบังคับที่ถูกต้อง เพื่อความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น กวดขันให้นักท่องเที่ยวสวมใส่เสื้อชูชีพขณะอยู่บนเรือโดยสาร กวดขันให้นักท่องเที่ยวสวมใส่หมวกกันน็อคขณะโดยสารหรือขับขี่รถจักรยานยนต์ กวดขันให้นักท่องเที่ยวสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายในขณะทำกิจกรรม และให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามระเบียบและคำเตือนอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

(3.4) ส่งเสริมให้มีการร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ในการแจ้งเหตุหรือการกระทำที่ผิดกฎหมาย อีกทั้ง ยังเป็นส่วนเสริมในการช่วยให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่อาจไม่ทราบหรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนประเพณีและวัฒนธรรมของประเทศไทย

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

เมืองพัทยาถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญและมีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย เนื่องจากตั้งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร อีกทั้งเมืองพัทยายังมีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากและกิจกรรมมีความหลากหลาย อาทิ แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ที่แบ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะและแหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกาะล้าน หาดพัทยา และหาดจอมเทียน ที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา นอกจากนี้เมืองพัทยายังมีแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ สร้างรายได้ให้กับเมืองพัทยาและการท่องเที่ยวของประเทศไทยในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาที่มีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2559 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่สุดในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2552-2559 ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 12 ล้านคน และในจำนวนนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากกว่า 8 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วน 2 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ทำให้เกิดรายรับจากการท่องเที่ยวให้กับเมืองพัทยาเกือบ 2 แสนล้านบาท และด้วยการที่มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้น ทุกหน่วยงานจึงควรพิจารณาประเด็นด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ซึ่งถือเป็นประเด็นที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยขึ้นกับนักท่องเที่ยว ก็จะทำให้เกิดการแพร่กระจายข่าวสารไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงลบต่อภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทย

การศึกษาในครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว (2) เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

**5.1.1 ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว**

ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา อธิบายตามลักษณะของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เฉพาะการไหลทางกายภาพ

1) การเดินทางของนักท่องเที่ยว (Transportation) การเดินทางเข้าสู่เมืองพัทยานักท่องเที่ยวสามารถทำได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล รถตู้โดยสาร รถ

โดยสารประจำทาง และรถไฟ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังสามารถเดินทางเข้าสู่เมืองพญาโดยการคมนาคมทางอากาศ ด้วยการโดยสารเครื่องบินเล็กเช่าเหมาลำมาลงที่เมืองพญา เพียงแต่การเดินทางด้วยวิธีดังกล่าว ยังมีจำนวนไม่มากและเป็นการเดินทางที่เป็นแบบส่วนตัว ทำให้ข้อมูลในประเด็นดังกล่าวมีน้อย และค่อนข้างเป็นความลับ การศึกษาในครั้งนี้จึงไม่นำการโดยสารเครื่องบินเล็กเช่าเหมาลำมาพิจารณา จากข้อมูลกรมการท่องเที่ยว (2560) พบว่าในปี พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2559 นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จัดการเดินทางด้วยตนเอง โดยพาหนะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ในการเดินทางมาพญาด้วยตนเองสูงที่สุดนั้น คือ การเดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคล รองลงไป ได้แก่ การเดินทางด้วยรถประจำทาง และเดินทางด้วยรถไฟ ตามลำดับ ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยวในสัดส่วนที่ค่อนข้างใกล้เคียงกับการเดินทางด้วยตนเอง โดยจะเดินทางด้วยพาหนะส่วนบุคคลสูงที่สุด รองลงไปคือการเดินทางโดยรถประจำทางและเดินทางโดยสารการบิน ตามลำดับ

ขณะที่การเดินทางภายในเมืองพญา นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้วิธีการเดินทางได้หลายวิธี ได้แก่ การเดินทางโดยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล การเดินทางโดยรถสองแถว การเดินทางโดยรถจักรยานยนต์รับจ้าง การเดินทางโดยรถสามล้อเครื่อง (ตุ๊กตุ๊ก) และการเดินทางโดยรถแท็กซี่

ในส่วนของประเด็นปัญหาหลักที่เกิดจากการเดินทางของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะการเดินทางภายในเมืองพญา คือ 1) เรือโดยสารขนาดใหญ่ที่ขนส่งนักท่องเที่ยวเข้าไปเกาะล้านบางลำมีการรับนักท่องเที่ยวขึ้นเรือจำนวนมากจนอาจเกินปริมาณที่กฎหมายกำหนด อีกทั้ง ยังมีบริการนำนักท่องเที่ยวเข้าไปยังเกาะล้านในหาดส่วนที่ไม่มีท่าเทียบเรือ ต้องขนย้ายนักท่องเที่ยวลงเรือเล็กต่อเพื่อเข้าสู่ชายหาด โดยไม่มีการแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนขึ้นเรือ 2) การขึ้นธงแดงเพื่อเตือนว่าคลื่นลมแรงนั้น เรือโดยสารส่วนใหญ่จะถูกห้ามไม่ให้สัญจร แต่ยังมีการยกเว้นให้นักท่องเที่ยวที่มีการจองห้องพักล่วงหน้าไว้สามารถเดินทางเข้าไปยังเกาะล้านได้ รวมถึงอนุญาตให้เรือโดยสารรับนักท่องเที่ยวเพื่อกลับขึ้นฝั่งเมืองพญาได้ ทั้งนี้อาจทำให้เกิดความกังวลและหวาดกลัวแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางเนื่องจากคลื่นลมค่อนข้างแรง 3) ผู้ให้บริการรถสองแถวและผู้ให้บริการรถแท็กซี่ มีการใช้วิธีคิดราคาแบบเหมาจ่ายกับนักท่องเที่ยว ซึ่งไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และผู้ให้บริการรถสองแถวมีการขับรถออกนอกเส้นทาง ซึ่งเป็นการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 4) ผู้ให้บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์แก่นักท่องเที่ยวบางราย โดยไม่มีการเรียกดูใบอนุญาตขับขี่จากนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังขาดการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตราย 5) ด้านถนนในเมืองพญาบางเส้นทางอยู่ระหว่างการก่อสร้างหลายจุดอาจทำให้นักท่องเที่ยวผู้ใช้เส้นทางเกิดอุบัติเหตุได้ 6) ผู้ให้บริการเรือโดยสารในเมืองพญาไม่มีการแจ้งเตือนให้นักท่องเที่ยวทุกคนสวมเสื้อชูชีพขณะโดยสาร อีกทั้งยังไม่มีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการสวมใส่เสื้อชูชีพอย่างถูกต้อง และเสื้อชูชีพที่มีอยู่นั้น บางส่วนก็อยู่ในสภาพค่อนข้างเก่า อุปกรณ์ที่อยู่ในเสื้อชูชีพไม่ครบถ้วน เช่น ไม่มีนกหวีดที่จะใช้เป่าเพื่อขอความช่วยเหลือ ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อบังคับกรมเจ้าท่าว่าด้วยหลักเกณฑ์การออกใบสำคัญรับรองมาตรฐานเสื้อชูชีพสำหรับเรือเดินภายในประเทศ พ.ศ. 2560

## 2) ที่พัก (Loading)

ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561) พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 เมืองพัทยามีจำนวนที่พัก และห้องพักทั้งสิ้น 880 แห่ง และ 63,445 ห้อง ตามลำดับ โดยแบ่งเป็นโรงแรม รวม 480 แห่ง 49,423 ห้อง เกสต์เฮาส์ รวม 61 แห่ง 985 ห้อง และรีสอร์ตและอื่นๆ รวม 339 แห่ง 13,037 ห้อง

ประเด็นปัญหาหลักในส่วนของการที่พักในเมืองพัทยา คือ “**ปัญหาการให้บริการที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย**” โดยเมืองพัทยามีที่พักที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมากอันอาจนำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในที่พัก/โรงแรมนั้น โดยหากเป็นโรงแรมที่อยู่ในสมาคมและชมรม จะมีความปลอดภัยในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากมีข้อกำหนดด้านมาตรฐานที่จะต้องปฏิบัติ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐก็จะค่อนข้างเข้มงวดกับโรงแรมในกลุ่มนี้ แต่ปัญหาความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในโรงแรมนั้น จะเกิดกับโรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในสมาคม ซึ่งอาจไม่ได้มีการตรวจสอบ อีกทั้งสมาคมก็จะมีข้อมูลสถิติการเกิดเหตุความปลอดภัย และจะทราบข้อมูลผ่านทางสื่อ/นักข่าว ซึ่งเมื่อปรากฏเป็นข่าวแล้ว ก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมในเมืองพัทยาส่อเสียไปทั้งหมด

## 3) แหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรมการท่องเที่ยว (Attraction)

แหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในเมืองพัทยาจากระบบฐานข้อมูลการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 43 แห่ง แบ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 23.26 ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดที่ตั้งอยู่ในพัทยา และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นที่อยู่ในเมืองพัทยา จำนวน 33 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 76.74 ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดที่ตั้งอยู่ในเมืองพัทยา เมื่อสำรวจสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยพบว่า ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาสวนใหญ่ มีการดูแลและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น **กิจกรรมยิงปืน** พบว่าผู้ให้บริการมีการขอคู่มือประจำตัวประชาชนของผู้ที่จะทำกิจกรรม และมีการจดบันทึกข้อมูลของผู้ที่จะทำกิจกรรม โดยในระหว่างการทำกิจกรรม ได้มีเจ้าหน้าที่ดูแลและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดตลอดช่วงเวลาการทำกิจกรรม **กิจกรรมยิงธนู** พบว่าผู้ให้บริการมีการอบรมและให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวที่เล่นกิจกรรม และคอยนั่งสังเกตการณ์ตลอดช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวทำกิจกรรม **กิจกรรมเดินเล่น-ถ่ายภาพ-ซื้อสินค้า** พบว่ามีการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักของเมืองพัทยา ดังเช่น **Walking Street พัทยา** พบว่ามีการติดป้ายเตือนเป็นระยะให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังทรัพย์สินของตน โดยมีการส่งสายตรวจคอยออกตรวจอยู่ตลอดเวลา ทั้งการเดินเท้าและการใช้รถเคลื่อนที่เร็ว อีกทั้งยังจัดหาอาสาสมัครชาวต่างชาติ เพื่อเข้ามาช่วยดูแลความปลอดภัยและคอยให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการในพื้นที่ก็ร่วมมือกันกับเจ้าหน้าที่รัฐ ในการช่วยดูแลความปลอดภัย โดยหากพบเห็นเหตุการณ์ผิดปกติ ก็จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่รัฐทราบเพื่อทำการตรวจสอบต่อไป

แต่ขณะเดียวกัน ก็พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในเมือง พัทธยาบางรายที่ขาดการดูแลและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงมีการบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น **กิจกรรมยิงปืน** พบว่ามีผู้ให้บริการบางรายที่ไม่มีการขอคู่มือประจำตัวประชาชนและไม่มีการจดบันทึกข้อมูลของผู้ที่จะทำกิจกรรม อีกทั้งอุปกรณ์ซึ่งก็คือปืนที่ให้บริการนั้นก็มียุการใช้งานที่นาน จนเกิดปัญหาติดขัดระหว่างยิง รวมถึงไม่มีการให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวมากนัก **กิจกรรมกระโดดหอและโหนสลิงข้ามน้ำ** พบว่ามีผู้ให้บริการบางรายที่ไม่ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดเพื่อดูแลและให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยมีแค่เพียงการเรียกพนักงานที่ว่างอยู่ให้มาช่วยใส่อุปกรณ์ป้องกันให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติที่เน้นความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้จากการไม่ปฏิบัติตาม**กฎกระทรวงว่าด้วยการควบคุมเครื่องเล่น พ.ศ. 2558**

ทั้งนี้ ในประเด็นที่น่าสนใจ คือ กิจกรรมการท่องเที่ยวบางกิจกรรมที่ดูว่าไม่น่าจะมีปัญหาหรืออันตรายใดๆ นั้น จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกลับพบว่า อาจมีเหตุความไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ ตัวอย่างเช่น **กิจกรรมเดินเล่น-ถ่ายภาพ** พบว่าสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่ง มีการติดไฟ/แสงสว่างตรงทางเดินค่อนข้างน้อย ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวมองไม่เห็นทางเดิน และอาจเกิดอุบัติเหตุสะดุดล้มได้ รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งยังมีลักษณะการเดินขึ้นสะพานไม้ข้ามน้ำ แม้ผู้ให้บริการจะมีการติดป้ายเตือนถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินขึ้นสะพานได้ครั้งละไม่เกินกี่คน แต่จากการสังเกตการณ์พบว่ามียกนักท่องเที่ยวบางส่วนที่ไม่สนใจป้ายเตือนดังกล่าว โดยเดินขึ้นบนสะพานเกินกว่าจำนวนที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้

#### 4) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist)

เมืองพัทยามีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น โดยข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ช่วงครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2560 (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2560) เมืองพัทยานักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 6,998,754 คน ปรับเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 6.73 โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนทั้งสิ้น 2,370,110 คน ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.93 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 4,628,644 คน ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.12 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า สอดคล้องกับการปรับเพิ่มขึ้นของรายรับที่เมืองพัทยาได้จากการท่องเที่ยว โดยในช่วงครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2560 พบว่าเมืองพัทยานีรายรับจากการท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 124,828.19 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.97 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า โดยแบ่งเป็นรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนทั้งสิ้น 19,935.89 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.96 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า และรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 104,892.30 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 15.76 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า อันเป็นการแสดงถึงความสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา

จากการลงพื้นที่เพื่อสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยา พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวถือเป็นสาเหตุหลักประการหนึ่ง ที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวหรือการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เนื่องจากนักท่องเที่ยวบางส่วนมีความคึกคะนอง คำนึงถึงเพียงแต่ความสนุกสนานในการท่องเที่ยว โดยมองข้ามเรื่องความปลอดภัย อีกทั้ง ผู้ให้บริการที่ให้บริการบางส่วนก็ขาดความเข้มงวดกับนักท่องเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือคำเตือน ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่นิยมสวมใส่เสื้อชูชีพ ขณะที่อยู่บนเรือ ไม่ว่าจะเป็นเรือโดยสารขนาดใหญ่หรือเรือเร็ว 2) นักท่องเที่ยวบางส่วนที่ใช้บริการรถสองแถว พบว่านิยมยืนตรงบันไดขึ้นลงรถ ทั้งๆ ที่ที่นั่งโดยสารยังว่างอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 3) นักท่องเที่ยวบางส่วนที่เช่ารถจักรยานยนต์เพื่อขี่ด้วยตนเอง พบว่าไม่นิยมสวมใส่หมวกกันน็อค และอาจไม่คุ้นเคยกับเส้นทางในเมืองพัทยา ซึ่งไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 4) นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือคำเตือนที่ผู้ให้บริการแจ้งเตือน

#### **5.1.2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในสถานะผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว**

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการวิจัยโครงการประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยมีผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนเข้าร่วมรวม 22 หน่วยงาน สรุปได้ดังนี้ 1) ควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจตามแหล่งท่องเที่ยวหรือจุดที่นักท่องเที่ยวใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น 2) ควรเพิ่มการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ผ่านการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว 3) ควรกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของธุรกิจแต่ละประเภท รวมถึงการฝึกอบรมผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างเป็นมาตรฐาน 4) ควรเพิ่มระบบขนส่งสาธารณะ และมีการกวดขันในการตรวจสอบการให้บริการด้านขนส่งสาธารณะ ตัวอย่างเช่น ตรวจจักรถหรือผู้ให้บริการที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น รวมถึงควรพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่ๆ ตัวอย่างเช่น ระบบราง เป็นต้น 5) ควรปรับราคาค่าโดยสารรถโดยสารสาธารณะเมืองพัทยาให้สอดคล้องกับต้นทุนหรือสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมถึงมีการจัดโครงการสอนภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการรถสองแถวเพื่อให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ 6) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับนักท่องเที่ยวทราบถึงการท่องเที่ยวที่ปลอดภัย เช่น วิธีการเล่นร่มพาราชูตที่ปลอดภัย เป็นต้น รวมถึงให้ข้อมูลที่จำเป็นในการท่องเที่ยวเมืองพัทยาให้กับนักท่องเที่ยวตลอดจนช่องทางการติดต่อที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว ที่จะสามารถแจ้งเหตุเมื่อเกิดเหตุขึ้นกับนักท่องเที่ยว 7) ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถใช้งานได้จริง และเพิ่มไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง เพื่อป้องกันปรมการเกิดเหตุร้ายต่อนักท่องเที่ยว และสามารถติดตามผู้ก่อเหตุได้อย่างรวดเร็วหากเกิดเหตุการณ์ขึ้น 8) ควรมีระบบการ



ตรวจสอบความสะอาดของอาหารที่นำมาวางขายตามชายหาด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว 9) ควรผลักดันให้มีการแก้ไขกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ทั้งนี้ ได้มีการเสนอแนะในฐานะผู้ที่มีบทบาทสำคัญในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ดังนี้ “ปัญหาการให้บริการที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย” นำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในที่พัก/โรงแรม อีกทั้งการให้บริการสปาที่ยังมีการให้บริการที่ผิดกฎหมายค่อนข้างมาก ทำให้มีความเสี่ยงในด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ สาเหตุหลักอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ก็คือ พฤติกรรมของตัวนักท่องเที่ยวเอง ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวอาจไม่ได้มีการเลือกใช้บริการที่เป็นมาตรฐาน แต่เลือกที่จะใช้บริการที่อาจไม่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงพฤติกรรมการนั่งรถโดยสารของนักท่องเที่ยว ที่ไม่ยอมนั่งบนที่นั่งโดยสาร แต่กลับนั่งหรือยืนตรงบันไดทางขึ้นลงรถ และปัญหาการไม่ปฏิบัติตามกฎจราจรของนักท่องเที่ยวที่เช่ารถเพื่อขับซี้ด้วยตนเองและการขับซี้เจ็ทสกีของนักท่องเที่ยวที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

**5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ**  
**ในประเด็นเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานธุรกิจเอกชน และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท การศึกษาสูงสุดในระดับชั้นปริญญาตรี และอาศัยอยู่ในประเทศไทย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

ข้อมูลกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตั้งแต่จุดเริ่มต้น แหล่งท่องเที่ยว ที่พักและจุดสิ้นสุดการเดินทาง โดยเริ่มต้นจากแหล่งที่ตั้งหรือภูมิลำเนาในประเทศเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมาจากกรุงเทพมหานครและจังหวัดชลบุรี และเริ่มต้นจากการเดินทางจากแหล่งที่ตั้งหรือภูมิลำเนาต่างประเทศ ได้แก่ ออสเตรเลีย สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เยอรมนี คูเวต อิหร่าน ตุรกี รัสเซีย สหรัฐอเมริกา และจีน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยการเดินทางมาท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์นิยมไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในเมืองพัทยา สำหรับการเข้าพักแรมส่วนใหญ่พักในเมืองพัทยาและที่พักริมทะเลสาบ เมื่อครบกำหนดเวลาเดินทางจะเดินทางกลับแหล่งที่ตั้งหรือภูมิลำเนา

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพการจราจรมุ่งหน้าเข้าสู่เมืองพัทยาที่หนาแน่น รวมถึงปัญหาการขับซี้รถจักรยานยนต์สัญจรภายในเมืองพัทยาที่ขาดความระมัดระวัง ปัญหาด้านรถโดยสารไม่ติดป้ายแสดงราคาค่าโดยสารให้ชัดเจน

การให้บริการของพนักงานประจำยานพาหนะสาธารณะอยู่ในเกณฑ์ดี มีการให้บริการยานพาหนะสาธารณะตรงต่อเวลา ระยะเวลาและช่วงเวลาในการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของ

นักท่องเที่ยว ด้านเบาะนั่ง เครื่องปรับอากาศ ความสะอาด การจัดวางที่นั่งสบาย ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกสบาย ด้านเข็มขัดนิรภัย/เสื้อชูชีพนั้น ไม่มีให้บริการในบางที่นั่ง และอาจไม่พร้อมใช้งาน ไม่มีถังดับเพลิง พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน หรือติดตั้งในจุดที่มองไม่เห็น ไม่มีวีดิทัศน์ สาธิตแนะนำการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ที่ทุบ กระจก ถังดับเพลิง การคาดเข็มขัดนิรภัย/การสวมเสื้อชูชีพที่ถูกต้อง ความรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการยานพาหนะ ได้แก่ สภาพของยานพาหนะสาธารณะเมื่อโดยสารแล้วให้ความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทางในระดับปานกลาง

ความรู้สึกปลอดภัยในการเข้าถึง โรงแรม ที่พัก เนื่องจากบรรยากาศของที่พักให้ความรู้สึกสบาย เงียบ ความเป็นส่วนตัว และสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของโรงแรมที่พักได้ตลอดเวลาที่เข้าพัก และมีความรู้สึกปลอดภัยในระดับปานกลางในการใช้เส้นทางสัญจรไปมาในการเดินทางท่องเที่ยว และมีความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว โดยให้รายละเอียดว่า ตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ จะพบเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์รู้สึกพึงพอใจภายหลังการใช้บริการมากกว่าก่อนการใช้บริการ ได้แก่ การเดินทางที่สะดวกจากการที่มีป้ายสัญลักษณ์บอกทางชัดเจน สถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ไม่ไกลจากกัน และไม่ไกลจากชุมชน การมีกิจกรรมเสริมอื่นๆ ที่น่าสนใจภายในแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับคนในพื้นที่ คนในพื้นที่ที่ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ คนในพื้นที่ที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าธรรมเนียมการเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว ราคาที่พักมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์รู้สึกพึงพอใจภายหลังการใช้บริการเท่ากับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ ได้แก่ สาธารณูปโภคพื้นฐานมีคุณภาพและใช้การได้ดี การจัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังมีความรู้สึกต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำและแนะนำให้คนอื่นๆ เดินทางมาเที่ยวที่นี่ด้วยมากกว่าความคาดหวัง ภายหลังการใช้บริการ และราคาอาหาร-เครื่องดื่ม ราคาของที่ระลึก ค่าบริการเช่ารถขนาดเล็กที่มีความเหมาะสมน้อยกว่าความคาดหวังภายหลังการใช้บริการ มีการรับรู้การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์/วิทยุ ในระดับน้อย รับรู้การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ด้วยคะแนนเฉลี่ยมาก ทางแผ่นพับ ใบปลิว ด้วยคะแนนเฉลี่ยปานกลาง และแบบบอกต่อ (เล่าให้ฟัง) ด้วยคะแนนเฉลี่ยมาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา ได้แก่ ปัญหาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากการที่ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน รวมถึงสภาพผิวถนนในบางแห่งที่อาจชำรุดแต่ไม่ได้มีป้ายแจ้งเตือน ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุกับผู้ขับขี่ที่มาจากนอกพื้นที่ได้ และนักท่องเที่ยวต่างชาติ อาจพบปัญหาเรื่องการถูกเรียกเก็บค่าโดยสารที่สูงกว่าอัตราปกติ

#### 5.1.4 สถิติการเกิดอุบัติเหตุ/ความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นในเมืองพัทยา ปัญหาด้านความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา และการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

สาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนมีหลายประการ ได้แก่ การขับซี่ยานพาหนะด้วยความประมาท การขับซี่ยานพาหนะในขณะที่มีเมเมา สัตว์เดินข้ามถนนหรือวิ่งตัดหน้ายานพาหนะ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ อาทิ การขับซี่ยานพาหนะตัดหน้ายานพาหนะอื่นระยะกระชั้นชิด การขับซี่ยานพาหนะตามหลังยานพาหนะอื่นอย่างกระชั้นชิด การขับซี่ยานพาหนะฝ่าฝืนเครื่องหมายจราจร การขับซี่ยานพาหนะย้อนศรทางเดินรถ การใช้ยานพาหนะที่มีน้ำหนักบรรทุกเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด การขับซี่ยานพาหนะด้วยความเร็ว การแข่งยานพาหนะอย่างผิดกฎหมาย เป็นต้น ประเด็นที่สอง เกี่ยวกับความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยานั้น สามารถแบ่งระดับความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุออกได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ (1) ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย (2) ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บสาหัส และ (3) ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ผู้อื่นถึงแก่ชีวิต ประเด็นสุดท้ายเรื่องจุดที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยา ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 พบว่า อุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยานั้นเกิดขึ้นในจุดต่างๆ อาทิ ถนนสุขุมวิท ถนนพัทยาสายสาม ถนนพัทยาสายสอง ถนนพัทยาใต้ ถนนพัทยากลาง ถนนพัทยาเหนือ ถนนทัพพระยา ถนนพระตำหนัก ถนนเทพประสิทธิ์ ถนนเลียบชายหาด ถนนพัทยานาเกลือ ซอยกอไผ่ เป็นต้น

#### 5.1.5 สรุปการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

จากการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนจากศาลาว่าการเมืองพัทยา เกี่ยวกับโครงการการลงทุนของภาครัฐด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เมืองพัทยา ได้ดำเนินการจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา จำนวน 6 โครงการ และใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้น 158.823 ล้านบาท ซึ่งเป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์หลักในการดูแลความปลอดภัยเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่รายได้จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นของเมืองพัทยา

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ดูแลด้านการจัดโครงการต่างๆ ของเมืองพัทยา พบว่าเมืองพัทยาไม่ได้มีการติดตามผลการดำเนินโครงการต่างๆ มากนัก อีกทั้งข้อมูลที่จะแสดงถึงผลการดำเนินโครงการต่างๆ ก็ไม่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ เช่น สถิติการเกิดอุบัติเหตุกับนักท่องเที่ยว เป็นต้น ทำให้ข้อมูลที่จะใช้ในการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของโครงการลงทุนในการศึกษาครั้งนี้ จึงมีไม่เพียงพอ การศึกษาในครั้งนี้จึงทำการวิเคราะห์ในเบื้องต้น โดยวิเคราะห์ผ่าน Cost-Benefit Analysis กล่าวคือ ต้นทุนในการลงทุนด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา เปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับเมืองพัทยา ซึ่งจะประมาณการด้วยรายได้จากการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา เนื่องจากเมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์

และผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว จะพบว่าทุกโครงการมีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและเพิ่มรายได้จากภาคการท่องเที่ยวให้กับเมืองพัทยา

ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังจากดำเนินโครงการดังกล่าว ได้ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาดังจะเห็นได้จากเมืองพัทยามีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2560 พบว่าเมืองพัทยามีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 231,313.97 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.74 จากปีก่อนหน้า คิดเป็นรายได้ที่ปรับเพิ่มขึ้น 33,175.33 ล้านบาท จากปีก่อนหน้า

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า เมืองพัทยามีการลงทุนในโครงการด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา รวมมูลค่าทั้งสิ้น 158.823 ล้านบาท นั่นคือ **ต้นทุน (Cost)** ในการลงทุนด้านการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยวเท่ากับ 158.823 ล้านบาท เป็นผลให้เมืองพัทยามีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 33,175.33 ล้านบาท นั่นคือ **ผลประโยชน์ (Benefit)** จากการลงทุนเท่ากับ 33,175.33 ล้านบาท เป็นผลทำให้สัดส่วนของผลประโยชน์ (Benefit) ต่อต้นทุน (Cost) เท่ากับ 208.88 อันเป็นการแสดงให้เห็นว่าการลงทุนในโครงการดังกล่าวมีผลทำให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา สูงกว่าต้นทุนจากการลงทุนในโครงการ ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ที่พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้สึกดีกับโครงการการลงทุนด้านการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพความปลอดภัยของเมืองพัทยา อีกทั้งทำให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาซ้ำอีกในอนาคต

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว

ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว (ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของการศึกษาในครั้งนี้) ผ่านการพิจารณาแยกเป็น 3 ประเด็นหลักคือ (1) ด้านการอบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็น (Education) (2) ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบ (Engineering) และ (3) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ (Enforcement)

**ด้านการอบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็น (Education)** หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น ศาลาว่าการเมืองพัทยา สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นต้น ควรร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชน ตัวอย่างเช่น สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก เป็นต้น ในการส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยาได้รับการอบรม/ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยวก่อนทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนสร้างจิตสำนึกด้านการดูแลสุขภาพความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวให้กับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เพื่อให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยามีความใส่ใจในการดูแลสุขภาพความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด ทั้งในช่วงก่อนและในระหว่าง

การทำกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา ขณะเดียวกัน ก็ควรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น การออกแบบ Application บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว การสัญจร กิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงข้อมูลด้านการปฏิบัติตนและข้อควรระวังของนักท่องเที่ยวเพื่อความปลอดภัยของตัวนักท่องเที่ยวเอง เป็นต้น

**ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบ (Engineering)** หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น ศาลาว่าการเมืองพัทยา สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองพัทยา สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาพัทยา เป็นต้น ควรส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยามีการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์/เครื่องมือด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ผลักดันให้มีการเพิ่มการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถใช้งานได้จริง และเพิ่มไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก และชมรมโรงแรมเมืองพัทยา ควรร่วมกันส่งเสริมให้มีการจัดระดับความปลอดภัยในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของโรงแรม/ที่พักต่างๆ ในเมืองพัทยาที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

**ด้านการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ (Enforcement)** หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา และควรปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เนื่องจากกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับบางส่วน อาจใช้บังคับมาเป็นเวลานานแล้ว ซึ่งบริบทของสังคมในปัจจุบันอาจมีความแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมา นอกจากนี้ ควรร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชนในการตรวจสอบอย่างเข้มงวดเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวทั้งในช่วงก่อนและในระหว่างการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามระเบียบ/ข้อบังคับที่ถูกต้อง เพื่อความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2560 (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด), 16 พฤศจิกายน 2561.  
[https://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=504&filename=index](https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=504&filename=index).
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2559 (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด), 3 สิงหาคม 2560. [http://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=422 - &filename=index](http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=422-&filename=index).
- กรมการท่องเที่ยว. (2560). สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศ รายจังหวัด (Domestic Tourism Situation), 7 พฤศจิกายน 2560. [http://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=422 - &filename=index](http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=422-&filename=index).
- กรมการท่องเที่ยว. (2560). ระบบฐานข้อมูลการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในพญาจำแนกตามประเภท, 7 พฤศจิกายน 2560. <http://www.tourism.go.th>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2559). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2558 (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด), 5 พฤศจิกายน 2559. <http://tourism2.tourism.go.th/home/details/11/221/25767>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2559). สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว พฤษภาคม 2559, 5 พฤศจิกายน 2559. [https://www.m-society.go.th/ewt\\_news.php?nid=16979](https://www.m-society.go.th/ewt_news.php?nid=16979).
- กรมโยธาธิการและผังเมือง. กฎกระทรวงว่าด้วยการควบคุมเครื่องเล่น พ.ศ. 2558.
- กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว. (2560). สถิตินักท่องเที่ยวบาดเจ็บและเสียชีวิต จังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (31 ตุลาคม พ.ศ.2559 - 30 กันยายน พ.ศ.2560).
- แก้วตา โรหิตร์ตันะ, ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง & ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง. (2556). โครงการศึกษาระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- คมสัน สุริยะ. (2551). กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Conceptual Framework of Tourism Logistics), 30 มิถุนายน 2559. <http://www.tourismlogistics.com>
- คมสัน สุริยะ. (2552). โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเยอรมนี, 30 มิถุนายน 2559. <http://www.tourismlogistics.com>
- เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. ทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 30 มิถุนายน 2559. <https://www.tci-thaijo.org/index.php/sjss/article/view/20366/17684>
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2551). โครงการวิจัยบทบาทของโลจิสติกส์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหมู่เกาะล้านอย่างยั่งยืน. สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ธงชัย พงษ์วิชัย, ชาคิต สุวรรณจำรัส, นรินทร์ศักดิ์ สัทธาประสิทธิ์ & ชนะชัย เลิศสุชาตวนิช. (2559). โครงการการบริหารจัดการความปลอดภัยในการท่องเที่ยวทางทะเลของเมืองพัทยา. สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

- นครินทร์ สัทธรรมนวงศ์, ธวัชชัย เหล่าศิริหงษ์ทอง และพรรณนะ บุญอยู่. (2556). *โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย*. สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- บริษัท ขนส่ง จำกัด. ม.ป.ป. *มาตรฐานรถโดยสาร*, 23 กรกฎาคม 2560. [http://www.roadsafetythai.org/uploads/userfiles/file\\_20170412120556.pdf](http://www.roadsafetythai.org/uploads/userfiles/file_20170412120556.pdf)
- บริษัท ขนส่ง จำกัด. ม.ป.ป. *มาตรฐานความปลอดภัยของรถ*, 23 กรกฎาคม 2560. [http://www.roadsafetythai.org/uploads/userfiles/file\\_20170412120556.pdf](http://www.roadsafetythai.org/uploads/userfiles/file_20170412120556.pdf)
- บริษัท มุกอันดา แทรเวล แอนด์ เซอร์วิส จำกัด. ม.ป.ป. *โปรแกรมทัวร์ พัทยา (2 วัน 1 คืน)*, 23 ตุลาคม 2560. <https://www.mookandatravel.com>
- ฝ่ายจัดการเดินรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด. ม.ป.ป. *มาตรฐานการให้บริการของพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเดินรถ*, 23 กรกฎาคม 2560. [http://homeold.transport.co.th/phocadownload//rules-regulations/211\\_55.pdf](http://homeold.transport.co.th/phocadownload//rules-regulations/211_55.pdf).
- พัทยาอัพเดทนิวส์. (2559). *ข่าวอาชญากรรม*, 4 พฤศจิกายน 2559. <http://pattayaupdatenews.com>
- ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์ & คมสัน สุริยะ. (2552). *หัวใจของโลจิสติกส์ท่องเที่ยว*, 30 มิถุนายน 2559. [http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=190:2009-07-16-19-35-13&catid=64:2008-12-01-11-20-40&Itemid=78](http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=190:2009-07-16-19-35-13&catid=64:2008-12-01-11-20-40&Itemid=78)
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา*. *ทุนสนับสนุนการศึกษาวิจัยจากศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย ประจำปีงบประมาณ 2553*, 30 มิถุนายน 2559. <http://kb.psu.ac.th/psukb-bitstream/2010/8658/1/361531.pdf>
- มิ่งสรรพ ขาวสอาด & คมสัน สุริยะ. (2551). *การวิเคราะห์โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวเชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). *ข้อบังคับกรมเจ้าท่าว่าด้วยหลักเกณฑ์การออกไปสำคัญรับรองมาตรฐานเรือชูชีพสำหรับเรือเดินภายในประเทศ พ.ศ.2560*.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2558). *ประกาศคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวประจำเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก. แผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก พ.ศ. 2559 - 2563*, 30 มิถุนายน 2559. [http://www.mots.go.th-ewt\\_dl\\_link.php?nid=7704](http://www.mots.go.th-ewt_dl_link.php?nid=7704)
- วุฒิไกร งามศิริจิตต์ & ยอดมณี เทพานนท์. (2555). *โครงการการศึกษาระบบขนส่งแบบตอบสนองความต้องการ สำหรับภาคบริการท่องเที่ยวเมืองพัทยา*. สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ศาลาว่าการเมืองพัทยา. (2561). *โครงการของเมืองพัทยาปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา*.
- ศาลาว่าการเมืองพัทยา. (2560). *บรรยายสรุปเมืองพัทยา ปี 2560*. ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ.
- ศาลาว่าการเมืองพัทยา. (2560). *ข้อมูลเมืองพัทยา*, 20 กรกฎาคม 2560. <http://www.pattaya.go.th>
- ศาลาว่าการเมืองพัทยา. (2560). *รายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเมืองพัทยา 3 ปี (พ.ศ. 2560-2562) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ครั้งที่ 2 (รอบเดือนตุลาคม)*.

ศาลาว่าการเมืองพัทยา. (2558). แผนพัฒนาเมืองพัทยา 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561). สืบค้นจาก

<http://www.pattaya.go.th>

ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ. (2560). สถิติการเกิดอุบัติเหตุ, 20 กรกฎาคม 2560. <http://www.thairsc.com>

ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน. (2557). นโยบายด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทาง

.. ระวัง “วิวหายนลุ่มคอก”, 30 มิถุนายน 2559. <http://www.roadsafetycontrol.com>

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา. (2561). ข้อมูลอุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นในเมืองพัทยา ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560.

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา. (2561). ลักษณะหรือสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยา ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560.

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา. (2561). ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560.

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา. (2561). จุดที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในเมืองพัทยาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560.

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา. (2561). จุดเสี่ยง-จุดล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรม จำแนกออกเป็นเขตตรวจทั้งสิ้น 8 เขตตรวจ.

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา. (2560). โครงการเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยว.

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1. (2560). สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางน้ำของนักท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560.

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี. (2560). รายชื่อโรงแรมที่พัก รีสอร์ท พัทยา, 20 กรกฎาคม 2560. <http://www.chonburimots.go.th>

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาพัทยา. (2558). ยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ พัทยาโมเดล, 20 กรกฎาคม 2560. [http://www.md.go.th/pattaya/index.php/component-k2/item/416?rss\\_id=590](http://www.md.go.th/pattaya/index.php/component-k2/item/416?rss_id=590)

สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). มาตรฐานเรือรับจ้างนำเที่ยว (Tourist Boat Standard). พิมพ์ครั้งที่ 2.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522.

อดิสร อิศรางกูร ณ อยุธยา, กฤษณะ แพทย์จะเกร็ง, ปริญญรัตน์ เลี้ยงเจริญ & พิศสม มีถม. (2557).

การประเมินต้นทุนและผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์ของโครงการป้องกันอุทกภัย: กรณีศึกษาพื้นที่ทุ่งพระพิมลราช, 20 กรกฎาคม 2560. <http://tdri.or.th/wp-content/uploads/2015/09/Adis-Isrankura-Cost-benefit-analysis-of-government-projects-to-manage-floods-in-Prapimon-area-in.pdf>

เอจิเลนต์ ทัวร์. แพ็คเก็จทัวร์พัทยา, 27 กรกฎาคม 2560. <http://www.agilenttour.com>

แอทสยาม. แผนที่แสดงแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา, 20 กรกฎาคม 2560. [http://www.atsiam.com/articles/article\\_detail.asp?AR\\_ID=58](http://www.atsiam.com/articles/article_detail.asp?AR_ID=58)

แอทสยาม. n.d. แพ็คเก็จทัวร์เกาะล้าน One Day Trip กรุ๊ปจอยทัวร์เดินทางตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป, 17 กันยายน 2560. <https://www.atsiamtour.com/koh-larn/851>



- แอทสยาม. n.d. ทัวร์เกาะลัน, 17 กันยายน 2560. <https://www.atsiamtour.com/koh-larn>
- Boardman, A. E., Greenberg, D. H., Vining, A. R. and Weimer, D. L. (2014). *Cost-Benefit Analysis: Concepts and Practice*. Fourth Edition. Harlow: Pearson.
- European Union. (2015). *Guide to Cost-Benefit Analysis of Investment Projects: Economic appraisal tool for Cohesion Policy 2014-2020*. BELGIUM. Printed in Italy.
- Lumsdon, L. and Page, S. (2004). *Progress in Transport and Tourism Research: Reformulating the Transport-Tourism Interface and Future Research Agendas*. Tourism and Transport: Issues and Agenda for the New Millennium. London: Elsevier.
- Royal Cliff Hotels Group. (2560). บริการลานจอดเฮลิคอปเตอร์ในเครือรอยัล คลิฟ โฮเต็ล กรุ๊ป, 20 สิงหาคม 2560. <https://www.royalcliff.com/upload/map/ResortMap-large.jpg>
- Tapper, R. and Font, X. (2004). Tourism Supply Chains. A report from LeedsMet for The Travel Foundation, 30 June 2016. Retrieved from <http://icrtourism.com.au/wp-content/uploads/2012/09/TourismSupplyChains.pdf>
- TawanClub. n.d. แพคเกจทัวร์พัทยา เกาะลัน 2 วัน, 10 September 2017. <http://www.tawanclub.com/Sabuytrips/%E0%B9%81%E0%B8%9E%E0%B9%87%E0%B8%84%E0%B9%80%E0%B8%81%E0%B8%88%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%B0%E0%B8%A5%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%99.html>
- Taxi For Tour Thailand. n.d. แพคเกจทัวร์ชลบุรีและพัทยา, 10 September 2017. <http://www.taxifortour.com>
- Travel hub Pattaya. Pattaya Package Tour PATP1001: 2 Day The Essential Pattaya, 10 September 2017. <http://www.travelhubpattayatours.com/pattaya-Packages/patp1001-2day.html>
- Travel hub Thailand. Pattaya Day Tours - Privately escorted, 10 September 2017. <http://www.travelhubthailandtours.com/pattaya-day-tours.html>
- World Economic Forum. (2015). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015, 30 June 2016. <http://weforum.org/>
- World Health Organization. (2015). Global status report on road safety 2015, 30 June 2016. <http://www.who.int>
- Zhang, X., Song, H. and Huang, G. (2009). *Tourism supply chain management: A new research agenda*. Tourism Management, 30, 345-358p.

# ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ

และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยว

**แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ**  
**โครงการประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา**  
**ภายใต้ชุดโครงการวิจัย การบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา**

**วัตถุประสงค์**

เพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว

**แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลด้านปัญหาและความต้องการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

**ตอนที่ 3** ลักษณะกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวของโลจิสติกส์ท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ**

| 1.ท่านเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาระเภทใดโปรดระบุ |                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>                                                       | 1.1 ธุรกิจขนส่ง ระบุประเภท.....ระบุชื่อ.....       |
| <input type="checkbox"/>                                                       | 1.2 ร้านอาหาร ระบุประเภท.....ระบุชื่อ.....         |
| <input type="checkbox"/>                                                       | 1.3 ธุรกิจที่พักอาศัย ระบุประเภท.....ระบุชื่อ..... |
| <input type="checkbox"/>                                                       | 1.4 ธุรกิจนันทนาการ ระบุชื่อ.....                  |
| <input type="checkbox"/>                                                       | 1.5 ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว ระบุชื่อ.....            |
| <input type="checkbox"/>                                                       | 1.6 หน่วยงานภาครัฐ ระบุประเภท.....ระบุชื่อ.....    |

2. บริเวณที่ตั้งของแหล่งให้บริการ.....

.....

.....

3. ผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน .....คน (หากไม่สามารถระบุได้ โปรดใส่เครื่องหมาย - )

4. รายรับเฉลี่ยต่อวัน.....บาท(หากไม่สามารถระบุได้ โปรดใส่เครื่องหมาย - )

5. ให้บริการมาแล้วเป็นเวลา.....ปี

6. ท่านมีการส่งต่อลูกค้าไปยังธุรกิจอื่นๆ หรือไม่

☐ มี ระบุชื่อ.....

.....

☐ ไม่มี

7. แนวโน้มด้านเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในมุมมองของท่าน มีการปรับตัว

☐ เพิ่มขึ้น

☐ คงที่

☐ ลดน้อยลง

8. แนวโน้มคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในมุมมองของท่าน มีการปรับตัว

☐ เพิ่มสูงขึ้น

☐ คงที่

☐ ลดน้อยลง

9. แนวโน้มการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเมืองพัทยาในมุมมองของท่าน มีการปรับตัว

☐ เพิ่มสูงขึ้น

☐ คงที่

☐ ลดน้อยลง

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัญหาและความต้องการพัฒนาด้านโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวเมืองพัทยา ท่านคิดว่าปัญหาด้านโลจิสติกส์ท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยาคืออะไร(โปรดเรียงลำดับปัญหาที่ท่านคิดว่าสำคัญที่สุดจากลำดับที่1 ถึง 3)

.....การเกิดเหตุความไม่ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

.....การให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

เมื่อเกิดเหตุ

.....ปัญหาผู้ให้บริการด้านการขนส่ง

.....ปัญหาผู้ให้บริการด้านที่พัก

.....ปัญหาผู้ให้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยว

.....ปัญหาการดูแลกิจกรรมการ

ท่องเที่ยวต่างๆ เช่น sea walking

.....ปัญหาราคาสินค้าสูงเกินไป/บริการในเมืองพัทยา

.....ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

.....ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

.....สภาพถนนที่ใช้สัญจร

.....อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ท่านต้องการเห็นการพัฒนาการด้านโลจิสติกส์ท่องเที่ยวหรือปรับปรุงอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เส้นทางเข้ามายังธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

☐ สภาพถนนดีขึ้น

☐ เพิ่มแสงสว่างส่องทาง

☐ การเดินทางสะดวกขึ้น

☐ ลดฝุ่นบนถนนให้น้อยลง

☐ ปรับปรุงการระบายน้ำเวลาฝนตก

☐ การเดินทางสาธารณะที่ตรงเวลา

☐ มีรถสาธารณะมากขึ้น

☐ มีตารางเดินรถชัดเจน

☐ มีข้อมูลอัตราค่าบริการชัดเจน

☐ มีป้ายบอกทางมากขึ้น ชัดเจน

☐ มีป้ายบอกทางไปแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง

☐ บริการรถเช่า ที่ราคายุติธรรมไม่เอาเปรียบ

☐ มีสถานที่จอดรถเพียงพอเหมาะสม

☐ เพิ่มการกำจัดขยะ

☐ ติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย และควบคุมกฎหมายบังคับใช้

☐ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น

☐ มีบริการปฐมพยาบาลเบื้องต้นภายในแหล่งท่องเที่ยว

☐ มีสัญญาณโทรศัพท์ครอบคลุม

☐ มีการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย

☐ มีศูนย์ประชาสัมพันธ์/ศูนย์ช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

☐ มีการจัดลำดับแหล่งท่องเที่ยวตามคุณภาพ

☐ มีการส่งเสริมความร่วมมือการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเป็นเครือข่ายในพื้นที่ใกล้เคียง

☐ อบรมคนในพื้นที่ เพื่อให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 3** ลักษณะกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวของโลจิสติกส์ท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

โปรดแนะนำกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ในฐานะที่ท่านเป็นเจ้าของพื้นที่ โดยเรียงลำดับจากสิ่งที่ท่านเห็นว่าน่าสนใจมากที่สุด (1) และ น่าสนใจรองลงมา (2-5 ตามลำดับ)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....
- 5) .....

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการ  
ประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

## แบบสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยว

โครงการประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา  
ภายใต้ชุดโครงการวิจัย การบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว  
แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

ตอนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 1.2 อายุ .....ปี
- 1.3 อาชีพ ☐ 1. นักศึกษา ☐ 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
☐ 3. พนักงานธุรกิจเอกชน ☐ 4. ธุรกิจส่วนตัว  
☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. อื่นๆ ระบุ .....
- 1.4 รายได้ของท่านต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2. 10,000 – 20,000 บาท  
☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท ☐ 4. 30,001 – 40,000 บาท  
☐ 5. 40,001 – 50,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 50,000 บาท
- 1.5 การศึกษาขั้นสูงสุด ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี  
☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. สูงกว่าปริญญาโท
- 1.6 ที่อยู่ปัจจุบัน ระบุจังหวัด.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวหลักเมืองพัทยา

| 2.1 กิจกรรมการเดินทางตลอดการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ (Tourist flow)                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>หมายเหตุ: จุดเริ่มต้น → สถานที่/จุดหยุดพัก → จุดหมายปลายทาง → สถานที่/จุดหยุดพัก → จุดสิ้นสุดการเดินทาง</div> |

| 2.2 ปัญหาและอุปสรรคตลอดการเดินทาง                                                                                               |                                                                                                                                         |            |                |             |                |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-------------|----------------|-------------------|
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                         |            |                |             |                |                   |
| 2.3 การเอาใจใส่ในการบริการต่อนักท่องเที่ยว                                                                                      | 2.4 ความสะดวกสบายที่นักท่องเที่ยวได้รับ                                                                                                 |            |                |             |                |                   |
| 1) การให้บริการของพนักงานประจำยานพาหนะ                                                                                          | เช่น ระยะเวลา ช่วงเวลา ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เบาะนั่ง เครื่องปรับอากาศ ความสะอาด การจัดวางที่นั่งสบาย |            |                |             |                |                   |
| 2) ความตรงต่อเวลากรณีใช้บริการยานพาหนะโดยสาร                                                                                    |                                                                                                                                         |            |                |             |                |                   |
| 2.5 ความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการยานพาหนะ                                                                              | [5]<br>มากที่สุด                                                                                                                        | [4]<br>มาก | [3]<br>ปานกลาง | [2]<br>น้อย | [1]<br>น้อยสุด | ประเมิน<br>ไม่ได้ |
| 1) สภาพของยานพาหนะ เมื่อโดยสารแล้วให้ความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง                                                              |                                                                                                                                         |            |                |             |                |                   |
| 2) มีเข็มขัดนิรภัย/เสื้อชูชีพ ทุกที่นั่งในสภาพดี ใช้งานได้                                                                      |                                                                                                                                         |            |                |             |                |                   |
| 3) มีถังดับเพลิง พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน                                                                                       |                                                                                                                                         |            |                |             |                |                   |
| 4) มีประตู/ช่องทาง ฉุกเฉิน พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน                                                                             |                                                                                                                                         |            |                |             |                |                   |
| 5) มีวีดิทัศน์ สาธิต แนะนำการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ที่ทุบกระจก ถังดับเพลิง การคาดเข็มขัดนิรภัย/การสวมเสื้อชูชีพ ที่ถูกต้อง |                                                                                                                                         |            |                |             |                |                   |
| 6) ลักษณะการให้บริการ ที่ให้ความรู้สึกปลอดภัยตลอดการเดินทาง                                                                     |                                                                                                                                         |            |                |             |                |                   |
| 2.6 หากให้ท่านประเมินระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ ท่านจะประเมินในระดับใด                    | [5]<br>มากที่สุด                                                                                                                        | [4]<br>มาก | [3]<br>ปานกลาง | [2]<br>น้อย | [1]<br>น้อยสุด | ประเมิน<br>ไม่ได้ |

|                                                                     |                                                                                          |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 1) เส้นทางที่ใช้ในการเดินทางมายังเมืองพัทยา                         |                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 2) เส้นทางที่ใช้ในการเดินทางภายในเมืองพัทยา                         |                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 3) แหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา                                      |                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 4) สถานที่พักผ่อน เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ ฯ                  |                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 5) ภาพรวมในการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้                         |                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 2.7 โปรดบรรยายความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการเข้าถึง โรงแรม ที่พัก    | 2.8 โปรดบรรยายความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้เส้นทาง<br>สัญจรไปมาในการเดินทางท่องเที่ยว |  |  |  |  |  |
| .....                                                               | .....                                                                                    |  |  |  |  |  |
| .....                                                               | .....                                                                                    |  |  |  |  |  |
| .....                                                               | .....                                                                                    |  |  |  |  |  |
| 2.9 โปรดบรรยายความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว |                                                                                          |  |  |  |  |  |
| .....                                                               |                                                                                          |  |  |  |  |  |
| .....                                                               |                                                                                          |  |  |  |  |  |



ตอนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว

3.1 ท่านมีระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีให้บริการเพียงใด

โดยคะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด และ n/a = ไม่สามารถประเมินได้

| ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ |   |   |   |   | ประเด็นการให้บริการกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว                  | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |   |   |   |   |     |
|-------------------------------|---|---|---|---|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|-----|
| 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                               | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | n/a |
|                               |   |   |   |   | <b>กิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว</b>                              |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 1. การเดินทางมีความสะดวกจากการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทางชัดเจน     |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 2. สาธารณูปโภคพื้นฐาน มีคุณภาพและใช้ได้ดี                     |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 3. มีการจัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว              |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 4. สถานที่ท่องเที่ยวอยู่ไม่ไกลจากกัน และไม่ไกลจากชุมชน        |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 5. มีกิจกรรมเสริมอื่นๆ ที่น่าสนใจภายในแหล่งท่องเที่ยว         |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | <b>การให้บริการของบุคลากร</b>                                 |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 6. การให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรกับคนในพื้นที่        |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 7. คนในพื้นที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว                        |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 8. คนในพื้นที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ     |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 9. คนในพื้นที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน          |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | <b>การใช้บริการซ้ำ</b>                                        |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 10. ความรู้สึกต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ                           |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 11. ความรู้สึกที่จะแนะนำให้คนอื่น ๆ เดินทางมาเที่ยวที่นี่ด้วย |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | <b>ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว</b>                     |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 12. การเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าชมมีความเหมาะสม                 |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 13. ราคาที่พักมีความเหมาะสม                                   |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 14. ราคาอาหาร-เครื่องดื่มมีความเหมาะสม                        |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 15. ราคาของที่ระลึกมีความเหมาะสม                              |                               |   |   |   |   |     |
|                               |   |   |   |   | 16. ค่าบริการเช่ารถขนาดเล็กมีความเหมาะสม                      |                               |   |   |   |   |     |

| การประชาสัมพันธ์                                 | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |     |
|--------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|-----|
|                                                  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 | n/a |
| 17. รับรู้การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์/วิทยุ      |                  |   |   |   |   |     |
| 18. รับรู้การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต        |                  |   |   |   |   |     |
| 19. รับรู้การประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับ ใบปลิว      |                  |   |   |   |   |     |
| 20. รับรู้การประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ (เล่าให้ฟัง) |                  |   |   |   |   |     |

3.2 ท่านคิดว่า ค่าใช้จ่ายที่ท่านจ่ายไป คำนึงต่อความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเมืองพัทยาครั้งนี้ หรือไม่

☐ คำนึงค่า

☐ ไม่คำนึงค่า เพราะ.....

3.3 ความปลอดภัยของการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในภาพรวม ในช่วงเวลาที่ท่านเดินทางมาท่องเที่ยว จะทำให้ท่านกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาอีกหรือไม่

☐ กลับมาท่องเที่ยวอีก

☐ ไม่กลับมาท่องเที่ยวอีก เพราะ.....

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาศักยภาพการจัดการความปลอดภัยของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ขอขอบคุณท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นอย่างยิ่ง