



# คู่มือแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยง ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

โครงการพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว (Safety Zone)

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



## คำนำ

ตามที่ โครงการพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยว (Safety Zone) กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ ที่เรียกว่า “New Normal” หรือ “การท่องเที่ยววิถีใหม่” ซึ่งเน้นการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและในส่วนของนักท่องเที่ยว ในการนี้ กรมการท่องเที่ยว ได้คัดเลือก “ต้นแบบในการบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว 5 รูปแบบ ใน 5 พื้นที่” ได้แก่ (1) พื้นที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (หาดบางแสน จังหวัดชลบุรี) (2) พื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีก กรุงเทพมหานคร) (3) พื้นที่ท่องเที่ยวชุมชน (บ้านไร่กองขิง จังหวัดเชียงใหม่) (4) พื้นที่ท่องเที่ยวเขตเมือง (ย่านเมืองเก่า จังหวัดน่าน) และ (5) พื้นที่ท่องเที่ยวย่านการค้า (เยาวราช กรุงเทพมหานคร) เพื่อให้พื้นที่ ต้นแบบฯ ทั้ง 5 แห่งนี้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัย (Safety Zone) ตามหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการรักษาความปลอดภัย (2) ด้านสุขอนามัย (3) ด้านความเป็นธรรม (4) ด้านการบริหารจัดการ และ (5) ด้านการให้บริการ

ในการนี้ กรมการท่องเที่ยว ได้จัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยง ในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว ต้นแบบ ทั้ง 5 พื้นที่ เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมและให้องค์ความรู้แก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด รวมทั้ง สามารถนำไปปรับใช้ ในพื้นที่ท่องเที่ยว อื่น ๆ ได้ด้วย

คู่มือแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีก กรุงเทพมหานคร) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรณีศึกษาในการจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงพื้นที่ท่องเที่ยว ประเภท พื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยนำผลการศึกษาวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย 5 ด้าน ตามหลักเกณฑ์ความปลอดภัยของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีก กรุงเทพมหานคร) มาจัดทำ แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงใน 2 กรณี คือ (1) กรณีการแพร่ระบาดของโควิด -19 และ (2) กรณีความเสี่ยง จากภัยธรรมชาติ ทั้งนี้ เพื่อให้เอเชียทีก เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์ ในฐานะหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ใช้เป็นคู่มือในการ บริหารและจัดการความเสี่ยงของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีก กรุงเทพมหานคร) รวมทั้ง สามารถเป็นตัวอย่างให้หน่วยงาน หรือเอกชนที่บริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นแห่งอื่น ๆ ได้ถอดบทเรียนและนำไปปรับใช้ในการจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงในพื้นที่ท่องเที่ยวประเภท พื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฯ ฉบับนี้ จะเป็น “เครื่องมือ” ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงแก่ทุกภาคส่วนในพื้นที่ท่องเที่ยว และนำไปสู่การพัฒนา “การท่องเที่ยววิถีใหม่” ที่นักท่องเที่ยว “มั่นใจได้ในความปลอดภัย” เพื่อส่งผลให้เกิดการฟื้นฟูเศรษฐกิจและ สังคมที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด -19 ตามวัตถุประสงค์ของโครงการพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยว (Safety Zone) ต่อไป

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 ความสำคัญและกระบวนการจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยง	1
1.1 ความสำคัญ	1
1.2 นิยามศัพท์	2
1.3 กระบวนการจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยง	3
บทที่ 2 ข้อมูลพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น	12
2.1 ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น	12
2.2 ข้อมูลหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น	12
2.3 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่ท่องเที่ยวต้นแบบ (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)	14
บทที่ 3 แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)	16
3.1 ผลการประเมินความเสี่ยงของพื้นที่ท่องเที่ยวมนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)	16
3.2 แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)	18
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	39

## บทที่ 1

# ความสำคัญและกระบวนการการจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยง

### 1.1 ความสำคัญ

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization, 1996) กล่าวว่า ความปลอดภัยและมั่นคงเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้ ความสำเร็จของแหล่งท่องเที่ยวในการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบคุณภาพให้กับนักท่องเที่ยวต้องมีรากฐานที่สำคัญจากการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ดี โดยที่บุคลากรในทุกภาคส่วนจะต้องให้ความร่วมมือในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้เกิดขึ้นในภาคการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน<sup>1</sup> ในการนี้ การกำหนดประเด็นหรือขอบเขตการวางแผนเพื่อการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยว ต้องพิจารณาจากความเสี่ยงภัย (Risk) ที่ทุกภาคส่วนในพื้นที่ท่องเที่ยวต่างๆ เห็นพ้องต้องกันว่ามีความสำคัญ และหากเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้นจะส่งผลกระทบต่อรุนแรง จึงมีความจำเป็นต้องมีการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลง หรือผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่พื้นที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ ยอมรับได้

ดังนั้น การจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมจึงต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากผู้บริหารพื้นที่ท่องเที่ยว และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนและจากทุกระดับร่วมกันพิจารณา ทั้งความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นพ้องร่วมกันทั่วทั้งองค์กร จึงจะสามารถควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้และนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นในความปลอดภัยของพื้นที่ท่องเที่ยว ทั้งความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยวไปพร้อมกัน<sup>2</sup>

ทั้งนี้ จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวพบว่า ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety Risk) แก่นักท่องเที่ยว 2 อันดับแรกได้แก่ (1) การติดเชื้อโรค (Disease Infection) (2) ภัยพิบัติจากธรรมชาติ (Natural Disaster) ทั้งนี้ เหตุการณ์ที่กระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (Tourist Safety) โดยเรียงตามความรุนแรงจากมากไปน้อยได้แก่ (1) ภัยพิบัติจากทางธรรมชาติ (แผ่นดินไหว พายุหมุนเขตร้อน น้ำท่วม) และ (2) โรคทางการแพทย์และการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

การจัดการความเสี่ยงจึงมีความสำคัญต่อการสร้างความมั่นคงให้กับพื้นที่ท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวในการใช้บริการการท่องเที่ยวพื้นที่ท่องเที่ยวแห่งนั้น

<sup>1</sup>อ้างอิงจาก World Tourism Organization, 1996, อ้างถึงใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2564)

<sup>2</sup>อ้างอิงจาก เอกสารสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2563

## 1.2 นิยามศัพท์

ในคู่มือแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) ฉบับนี้ นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**ความเสี่ยง (Risk)** หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความเสี่ยงวัดได้จากผลกระทบที่ได้จากเหตุการณ์และโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น

**ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor)** หมายถึง ต้นเหตุ/สาเหตุที่มาของความเสี่ยง ที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยต้องระบุได้ด้วยว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดที่ไหน เมื่อใด และเกิดขึ้นได้อย่างไร และทำไม ทั้งนี้ สาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง เพื่อจะได้วิเคราะห์และกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงในภายหลังได้อย่างถูกต้อง

**การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)** หมายถึง กระบวนการที่จัดทำขึ้น เพื่อระบุเหตุการณ์ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อองค์กร และมีการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อให้มั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

**โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood)** หมายถึง การพิจารณาว่ามีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงมากหรือน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับ 5 หมายถึง โอกาสเกิดมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง โอกาสเกิดมาก

ระดับ 3 หมายถึง โอกาสเกิดปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง โอกาสเกิดน้อย

ระดับ 1 หมายถึง โอกาสเกิดน้อยที่สุด

**ระดับของผลกระทบ (Impact)** หมายถึง การพิจารณาจากระดับความรุนแรง และมูลค่าความเสียหายที่จะเกิดต่อองค์กรในกรณีที่ความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้น สามารถแบ่งระดับของผลกระทบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับ 5 หมายถึง ผลกระทบมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผลกระทบมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผลกระทบปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผลกระทบน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผลกระทบน้อยที่สุด

**ความปลอดภัย** หมายถึง สภาพแห่งความอิสระจากอันตรายและความเสี่ยง และความรู้สึกลดภัยเมื่ออยู่ในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาในเชิงระบบและมาตรการ ความปลอดภัย อาจหมายถึงวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ลด ควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ ที่เกิดจากการประกอบอาชีพ การสนทนากการขนส่ง หรืออื่น ๆ อันมีมนุษย์มาเกี่ยวข้อง

**การจัดการความเสี่ยง** หมายถึง กระบวนการ วิธีการ การดำเนินการ การขจัด เพื่อลดโอกาส ไม่ให้เกิดความเสียหาย การบาดเจ็บ การสูญเสียชีวิตหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวจากสาเหตุหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้น เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ ในระดับที่ยอมรับได้ ประกอบด้วย การจัดการความเสี่ยงจากการเดินทาง การจัดการความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ความเสี่ยงจากโรคมัยไข้เจ็บ ความเสี่ยงจากสิ่งแวดล้อม และความเสี่ยงจากภาวะเครียดและสุขภาพจิต

**นักท่องเที่ยว** หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หรือ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวที่ใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 24 ชั่วโมง หรือบุคคลที่เดินทางมาจากท้องถิ่นที่อยู่ปกติของตน ไปยังท้องถิ่นอื่นชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์ที่มีใช้เพื่อประกอบธุรกิจต่าง ๆ ประกอบอาชีพ หรือหารายได้

### 1.3 กระบวนการจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยง

การบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว เป็นการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นขั้นตอน กระบวนการ 5 ขั้นตอน<sup>3</sup> ได้แก่

**ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกรอบบริบท (Establish the context)** คือ การวิเคราะห์เพื่อสร้างกรอบการทำงานภายในที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการจัดการความเสี่ยง ตั้งแต่การกำหนดเกณฑ์สำหรับการพิจารณาความเสี่ยงที่จะได้รับการประเมิน การระบุนโยบาย ระบบ ขั้นตอน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ซึ่งการพัฒนาเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงต้องมาจากการปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

**ขั้นตอนที่ 2 การระบุความเสี่ยง (Identify the risks)** เป็นขั้นตอนที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการและเป็นระบบ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการระบุประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และความเสี่ยงที่สำคัญจะนำไปสู่การตรวจสอบระดับของความเสียหายหรือการสูญเสียที่เกิดขึ้น มีขั้นตอน ดังนี้

- (1) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอันตรายหรือแหล่งที่มาของความเสี่ยง โดยการปรึกษาหารือร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เชี่ยวชาญ
- (2) ระบุและอธิบายรายละเอียดอันตรายของภัยพิบัติหรือความเสี่ยง
- (3) การอธิบายองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะได้รับความเสี่ยง
- (4) ระบุความสัมพันธ์ของความเสี่ยง โดยการพิจารณาอันตรายและองค์ประกอบที่ได้รับความเสี่ยง

**ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Analyze the risks)** เพื่อการตัดสินใจว่าความเสี่ยงใดจะต้องได้รับการปฏิบัติและกำหนดกลยุทธ์การป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงที่ดีที่สุด

**ขั้นตอนที่ 4 การประเมินความเสี่ยง (Evaluate the risks)** โดยการจัดลำดับความเสี่ยงว่าความเสี่ยงใดจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขก่อนหลังและนำไปสู่การตัดสินใจกำหนดรูปแบบหรือทางเลือกในการจัดการ

---

<sup>3</sup> อ้างอิงและปรับปรุงจาก Introduction to Risk Management in Tourism Participant's Workbook โดย Doone Robertson, Ian Kean และ Stewart Moore

ขั้นตอนที่ 5 การตอบสนองความเสี่ยง (Treat the risks) ในการตอบสนองความเสี่ยงควร  
พิจารณาและประเมินเลือกวิธีการที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสม  
แผนภูมิ กระบวนการการบริหารและจัดการความเสี่ยงในพื้นที่ท่องเที่ยว 5 ขั้นตอน



ในการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงของพื้นที่ท่องเที่ยวตามแผนภูมิข้างต้น มีรายละเอียด และตัวอย่างการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การวางกรอบภาพรวมของกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมเพื่อสร้างกรอบพื้นฐาน หรือโครงสร้างซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ของการจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นภายใต้กรอบพื้นฐานนี้ รวมทั้งการประเมินความเสี่ยง สิ่งที่อยู่ภายใต้กรอบพื้นฐานนี้ รวมไปถึงนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ระบบต่าง ๆ ขั้นตอนการดำเนินการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร หรือภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และความสัมพันธ์ภายในองค์กร บริบทขององค์กร รวมถึงสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

ในการนี้ มีวิธีดำเนินการ โดยการตั้งคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว อาทิ บุคคลต่าง ๆ กลุ่มต่าง ๆ องค์กรต่าง ๆ และหน่วยงานภาครัฐ
2. ให้ระบุและอธิบายกฎ ระเบียบ นโยบาย แผน หรือแนวทางการจัดการต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและกระบวนการจัดการความเสี่ยงของพื้นที่ท่องเที่ยว
3. ให้ระบุและอธิบายตัวแปรหรือปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง ด้านเศรษฐศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและการจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่ท่องเที่ยว

**ขั้นตอนที่ 2 การระบุความเสี่ยง** เป็นกระบวนการเชิงระบบที่จำเป็นในการทำให้เกิดความมั่นใจว่า ต้นเหตุของความเสี่ยงต่าง ๆ ถูกค้นพบ ต้นเหตุของความเสี่ยงต่าง ๆ จะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ส่วนที่สำคัญของกระบวนการติดตามประเมินผลและการทบทวน คือ การระบุถึงความเสี่ยงใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวคือ ลดโอกาสของการเกิดความเสี่ยง และเพิ่มโอกาสของการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

ในการนี้ มีวิธีดำเนินการ โดยการตั้งคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ให้ระบุถึงความเสี่ยง (ต้นเหตุ) ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อพื้นที่ท่องเที่ยวของท่าน ในประเด็นต่อไปนี้ (1) ธรรมชาติ (2) เทคโนโลยี (3) ชีวภาพ และ (4) สังคม/การเมือง
2. ให้ระบุถึงแหล่งของความเสี่ยงต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ของท่าน และองค์กรของท่าน
3. ให้ระบุและอธิบายองค์ประกอบเหล่านี้ ซึ่งมีความเปราะบาง (สุ่มเสี่ยง) ต่อวิกฤติ เช่น ชื่อเสียง ความอยู่รอดทางเศรษฐกิจ ฯลฯ
4. ให้ระบุองค์ประกอบที่มีความเสี่ยงต่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะ ประเด็นสำคัญซึ่งมีคุณค่าและจำเป็นสำหรับการท่องเที่ยวที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความเสี่ยง** มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประเด็นความเสี่ยงต่าง ๆ ที่พื้นที่ท่องเที่ยวกำลังเผชิญ ความเข้าใจนี้จะช่วยในการตัดสินใจว่าความเสี่ยงใดจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข พร้อมทั้ง ระบุกลยุทธ์หรือแนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขความเสี่ยง ขั้นตอนต่างๆ รวมถึงการวิเคราะห์

ความน่าจะเป็น และผลที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยงต่างๆ และมาตรการการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่แล้ว ทั้งนี้ อาจดำเนินการ ตามขั้นตอน ดังนี้

(1) ระบุมาตรการการควบคุมที่มีอยู่แล้วสำหรับแหล่งของความเสี่ยงที่ได้ระบุแล้ว

แหล่งของความเสี่ยง	มาตรการการควบคุมที่มีอยู่	มีประสิทธิภาพ หรือไม่

(2) ทบทวนมาตรการเชิงคุณภาพของผลที่เกิดขึ้นตามตารางด้านล่าง และให้ระบุมิติ หรือความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ระดับ หรือขนาดเหมาะสมยิ่งขึ้นสำหรับการดำเนินการ ด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่ท่องเที่ยว

ตัวอย่าง: มาตรการเชิงคุณภาพของผลที่เกิดขึ้นสำหรับการท่องเที่ยว

ระดับ	คำอธิบายประกอบ	รายละเอียด
1	ไม่สำคัญ	ไม่มีผลกระทบต่อกรดำเนินการปกติ ไม่มีการรบกวนต่อนักท่องเที่ยว ไม่มีผลกระทบทางการเงิน ไม่ได้รับความสนใจจากสาธารณะ หรือสื่อมวลชน
2	เล็กน้อย	มีผลกระทบต่อธุรกิจเล็กน้อย อยู่ในวงจำกัดหรือไม่มีความสูญเสียทางการเงินใด ๆ ไม่ได้รับความสนใจจากสาธารณะหรือสื่อมวลชน
3	ปานกลาง	มีผลกระทบต่อธุรกิจ และการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวในระยะสั้น เกิดความสูญเสียทางการเงินอยู่บ้าง มีรายงานทางสื่อมวลชนในวงจำกัด
4	มาก	มีผลกระทบต่อธุรกิจมากกว่า 24 ชั่วโมง มีความสูญเสียทางการเงิน นักท่องเที่ยวมีความโกรธ และอารมณ์เสีย มีรายงานวิพากษ์วิจารณ์ทาง สื่อมวลชน และสาธารณะ
5	รุนแรงมาก	ไม่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวตามปกติ หรือตามความคาดหวังได้ เกิดความสูญเสียทางการเงินอย่างรุนแรง ถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวาง ได้รับการวิจารณ์จากรายงานทางสื่อสารมวลชนในระดับนานาชาติ มีการยกเลิกการจองอย่างมากมาย

**ขั้นตอนที่ 4 การประเมินความเสี่ยง** เป็นการตัดสินใจว่า ความเสี่ยงใดที่ต้องได้รับการแก้ไขก่อน เป็นลำดับแรก ทั้งนี้ กิจกรรมการวิเคราะห์ความเสี่ยงในขั้นตอนที่ 3 จะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ สำหรับการพิจารณาในขั้นตอนที่ 4

ระดับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ - ระดับของความเสี่ง

ความน่าจะเป็น	ผลที่เกิดขึ้น				
	ไม่สำคัญ = 1	เล็กน้อย = 2	ปานกลาง = 3	มาก = 4	หายนะ = 5
A (เกือบแน่นอน)	ความเสี่งสูง	ความเสี่งสูง	ความเสี่งสูงสุด	ความเสี่งสูงสุด	ความเสี่งสูงสุด
B (เป็นไปได้)	ปานกลาง	ความเสี่งสูง	ความเสี่งสูง	ความเสี่งสูงสุด	ความเสี่งสูงสุด
C (ปานกลาง)	ต่ำ	ปานกลาง	ความเสี่งสูง	ความเสี่งสูงสุด	ความเสี่งสูงสุด
D (เป็นไปได้ยาก)	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ความเสี่งสูง	ความเสี่งสูงสุด
E (ยากมาก)	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ความเสี่งสูง	ความเสี่งสูง

คำอธิบาย:

ความเสี่งสูงสุด จำเป็นต้องใส่ใจในความเสี่งทันที

ความเสี่งสูง ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องใส่ใจ

ความเสี่งปานกลาง ความรับผิดชอบในการจัดการต้องมีการมอบหมายโดยเฉพาะ

ความเสี่งต่ำ จัดการโดยขั้นตอนประจำปกติ

ทั้งนี้ ในการจัดลำดับความเสี่งที่สำคัญที่ระบุ โดยใช้ระดับความเสี่ง ตั้งแต่ ความเสี่งสูงสุด ความเสี่งสูง ความเสี่งปานกลาง หรือ ความเสี่งต่ำ โดยการนำประเด็นความเสี่งทั้งหมดที่วิเคราะห์มากรอกลงในตารางตามลำดับของระดับความเสี่ง

ความเสี่ง	ระดับความเสี่ง

นอกจากนี้ ให้ระบุลำดับความสำคัญของความเสี่ง และตัดสินใจว่ายอมรับความเสี่งใดได้ และ ความเสี่งใดจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข โดยการนำประเด็นความเสี่งที่วิเคราะห์ได้ มากรอกลงในตาราง

ความเสี่ง	ลำดับความสำคัญของความเสี่ง	จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข	
		ใช่	ไม่ใช่

ทั้งนี้ ให้ระบุเหตุผลในการตัดสินใจประกอบด้วย

**ขั้นตอนที่ 5 การแก้ไขความเสี่ยง** ก่อนจะแก้ไขความเสี่ยง จำเป็นที่จะต้องระบุทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อประเมินประสิทธิผลของแต่ละทางเลือก และเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุด แผนการต่าง ๆ ในการแก้ไขความเสี่ยงควรได้รับการพัฒนาและนำมาดำเนินการ ทั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ให้ระบุและประเมินทางเลือกต่างๆ ในการแก้ไขความเสี่ยง สำหรับความเสี่ยงที่สำคัญที่สุด 3 ลำดับแรก โดยพิจารณาจากตัวแปรดังต่อไปนี้
  - อัตราของผลประโยชน์และค่าใช้จ่าย
  - การยอมรับโดยนักท่งเที่ยว และ
  - หน่วยงาน / องค์กร อื่น ๆ ซึ่งควรมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบและค่าใช้จ่าย
2. ให้เลือกแนวทางการแก้ไขความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สุด
3. การพัฒนาแผนการดำเนินการจัดการความเสี่ยง ซึ่งในแผนดังกล่าวควรระบุ
  - เป้าประสงค์ที่ต้องการได้รับ
  - การดำเนินการ / กิจกรรม เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายนั้น
  - ระยะเวลาสำหรับการดำเนินการ / กิจกรรม - วันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดกิจกรรม
  - บุคคลต่างๆ ที่รับผิดชอบสำหรับกิจกรรมเหล่านี้
  - วิธีการเพื่อประเมินความสำเร็จของกลยุทธ์ และ
  - บุคคลต่างๆ ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบและประเมินผล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้ง 5 ขั้นตอนข้างต้น ต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งในที่นี้ คือพื้นที่ท่องเที่ยว ต้องมีการจัดประชุม ระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นๆ อย่างครบถ้วน

นอกจากนี้ ในการจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงพื้นที่ท่องเที่ยว สามารถดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลความเสี่ยงและระดับความเสี่ยง ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

#### **ขั้นตอนที่ 1 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยง**

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ต้องประกอบด้วยสาระสำคัญเกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ข้อมูลความเสี่ยง และความปลอดภัยของพื้นที่ท่องเที่ยว โดยครอบคลุมประเด็นเนื้อหาและกลุ่มเป้าหมาย

#### **ขั้นตอนที่ 2 ระบุความเสี่ยง / ปัจจัยความเสี่ยง**

ขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดความเสี่ยง ระบุถึงเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นของพื้นที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง โดยจัดระดับปัจจัยความเสี่ยงหลักซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความปลอดภัย (2) ด้านสุขอนามัย (3) ด้านความเป็นธรรม (4) ด้านการให้บริการ และ (5) ด้านการบริหารจัดการ

### ขั้นตอนที่ 3 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยง ได้แก่ ระดับโอกาสที่จะเกิด/เจอความเสี่ยง (Likelihood) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ของปัจจัยเสี่ยงทั้ง 5 ด้าน โดยนำความเสี่ยงที่ระบุไว้แล้ว มาพิจารณาเพื่อประเมินความเสี่ยง 2 มิติ คือ

(1) ระดับโอกาสที่จะเกิด/เจอความเสี่ยง (Risk Likelihood) โดยลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ หรือแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดรูปแบบระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ	ระดับโอกาสที่จะเกิด / เจอ
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

(2) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Risk Impact) โดยลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ หรือแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดรูปแบบระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ	ระดับความรุนแรงของผลกระทบ
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

(3) การประเมินระดับความเสี่ยง (Degree of risk) เป็นการคำนวณโดยนำค่าระดับโอกาสที่จะเกิด/เจอความเสี่ยง (Risk Likelihood) คูณกับระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Risk Impact) เป็นรูปแบบเมทริกซ์ 5 X 5 เพื่อจัดระดับปัจจัยความเสี่ยง ตามหลักเกณฑ์ของแผนภาพความเสี่ยง (Risk Assessment Matrix) ดังนี้

		ผลกระทบของความเสียหาย				
		น้อยที่สุด = 1	น้อย = 2	ปานกลาง = 3	มาก = 4	มากที่สุด = 5
โอกาสเกิดของความเสียหาย	มากที่สุด = 5	5	10	15	20	25
	มาก = 4	4	8	12	16	20
	ปานกลาง = 3	3	6	9	12	15
	น้อย = 2	2	4	6	8	10
	น้อยที่สุด = 1	1	2	3	4	5

ในส่วนของการแปลผล ได้กำหนดช่วงคะแนนเพื่อจัดระดับของปัจจัยเสี่ยง 4 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
1 - 3	ความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ
4 - 8	ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง
9 - 19	ความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง
20 - 25	ความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงมาก

อนึ่ง เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ สามารถอธิบายการนำผลจากแบบสอบถามมาคำนวณ ตามขั้นตอนวิเคราะห์ความเสี่ยงง่าย ๆ 5 ขั้นตอน ตามแผนภาพ

# 5 ขั้นตอนง่ายๆ วิเคราะห์เสี่ยง



### 1 กาช่องตัวเลข

เริ่มจากให้แต่ละคน กาช่อง ตัวเลข มากหรือน้อย โอกาสที่จะเกิด/เจอ กับ กาช่องตัวเลข ผลกระทบ ตามที่แต่ละคนคิด

โอกาสที่จะเกิด / เจอ (Risk Likelihood)		ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความ
มาก	น้อย		
5	4	ด้านความปลอดภัย	มาก
3	2	1) การแพร่ระบาดของเชื้อ โควิด-19 ในพื้นที่	5

### 2 เลือกข้อเสี่ยง

เลือกประเด็นประเมินความเสี่ยง เช่น ประเด็นแรกของความปลอดภัย ได้แก่ การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ในพื้นที่

ด้านความปลอดภัย
1) การแพร่ระบาดของเชื้อ โควิด-19 ในพื้นที่
2) กภัยจากโรคระบาดในพื้นที่
3) กภัยจากที่คนในพื้นที่ทำให้เกิด
4) ไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุ

### 3 หาค่าเฉลี่ย

ให้นำคะแนนของทุกคนมาชั่งความถี่จากข้อเสี่ยงที่เลือกมา หาค่าเฉลี่ย ของ "โอกาสที่จะเกิด/เจอ" และ "ผลกระทบ"

การหาค่าเฉลี่ย คือการนำคะแนนของ "ข้อเสี่ยง" จากทุกคน มาบวกกัน แล้วหารด้วย จำนวนคนที่ตอบทั้งหมด เช่น มีคนในชุมชนตอบ 100 คน กับบวกคะแนนของข้อเสี่ยงจากทุกคน แล้วหารด้วย 100 เป็นต้น

$$\frac{3+4+2+4+4+3 \dots +2}{100}$$

$$\frac{5+3+2+1+5+3 \dots +3}{100}$$

### 4 เอาค่าเฉลี่ยทั้งสอง คูณกัน

เอาค่าเฉลี่ยของ โอกาสที่จะเกิด/เจอ คูณด้วย ค่าเฉลี่ยของผลกระทบ แล้วนำผลคูณ ไปเทียบดูว่าจะตกอยู่เลขใดในตาราง สีเขียว เหลือง ส้ม หรือว่า สีแดง

**⊙ การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ในพื้นที่**  
 ค่าเฉลี่ยโอกาสที่ เกิด / เจอ = 2.24  
 ค่าเฉลี่ยผลกระทบของความเสี่ยง = 2.58  
**ผลคูณค่าเฉลี่ย = 5.78**

$$2.24 \times 2.58 = 5.78$$

โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง	ผลกระทบของความเสี่ยง				
	น้อยที่สุด = 1	น้อย = 2	ปานกลาง = 3	มาก = 4	มากที่สุด = 5
มากที่สุด = 5	5 ⊙	10	15	20	25
มาก = 4	4	8	12	16	20
ปานกลาง = 3	3	6	9	12	15
น้อย = 2	2	4	6	8	10
น้อยที่สุด = 1	1	2	3	4	5

### 5 ตีความ วางแผน

ตีความหมายได้จาก หมายเลข ได้ตาราง อย่างกรณี การแพร่ระบาดเชื้อโควิดได้ผลคูณเท่ากับ 5.78

จึงตกอยู่ในโซนสีเหลือง หมายถึงในประเด็นนี้ยอมรับความเสี่ยงด้วยการเฝ้าระวังและพร้อมยกระดับออกมาตรการลดความเสี่ยง

หมายเหตุ: ตำแหน่ง วงสัญลักษณ์ในตารางได้มาจากผลคูณของค่าเฉลี่ยทั้ง โอกาสที่จะเกิด/เจอ และ ผลกระทบ โดย ค่าคะแนนผลคูณ 1 - 3 คือสีเขียวยอมรับความเสี่ยงแต่ต้องเฝ้าระวัง; 4 - 8 คือสีเหลือง ยอมรับความเสี่ยงต้องเฝ้าระวังและพร้อมยกระดับออกมาตรการลดความเสี่ยง; 9 - 19 คือ สีส้มต้องเพิ่มการออกมาตรการลดความเสี่ยง; และ 20 - 25 คือ ต้องออกมาตรการลดความเสี่ยงขั้นเข้มขั้นสูงสุดและดำเนินการกระจายความเสี่ยง

สัญลักษณ์ในตารางได้มาจากผลคูณของค่าเฉลี่ยทั้งโอกาสที่จะเกิด/เจอ และผลกระทบ โดยค่าคะแนนผลคูณ แสดงความหมายดังนี้

- 1 - 3 คือ สีเขียว ยอมรับความเสี่ยงแต่ต้องเฝ้าระวัง
- 4 - 8 คือ สีเหลือง ยอมรับความเสี่ยงต้องเฝ้าระวังและพร้อมยกระดับออกมาตรการลดความเสี่ยง
- 9 - 19 คือ สีส้ม ต้องเพิ่มการออกมาตรการลดความเสี่ยง
- 20 - 25 คือ สีแดง ต้องออกมาตรการลดความเสี่ยงขั้นเข้มขั้นสูงสุดและดำเนินการกระจายความเสี่ยง

## บทที่ 2

### ข้อมูลพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น

#### 2.1 ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น

กรมการท่องเที่ยว ได้กำหนดนิยามของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ไว้ในคู่มือหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว ว่า พื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น หมายถึง สถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อการพักผ่อนและเสริมสร้างสุขภาพ ให้ความสนุกสนาน รื่นรมย์บันเทิง และการศึกษาหาความรู้ แม้ไม่มีความสำคัญในแง่ประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม แต่มีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวร่วมสมัย ตัวอย่างเช่น ย่านบันเทิงหรือสถานบันเทิง สวนสัตว์ สวนสนุกและสวนสาธารณะลักษณะพิเศษ สวนสาธารณะ และสนามกีฬา

ในประเทศไทย มีพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และมีเอกลักษณ์เฉพาะอยู่หลากหลายพื้นที่

#### 2.2 ข้อมูลหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น

คู่มือหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว ที่กรมการท่องเที่ยวได้พัฒนาขึ้น ได้มีการกำหนดคำนิยามที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว สำหรับพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ดังนี้

(1) **พื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัย** หมายถึง พื้นที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีทรัพยากรท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้มาเยือน ซึ่งมีการบริหารจัดการที่ดี ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยทั้งด้านชีวิตทรัพย์สิน และสุขอนามัย

(2) **ความปลอดภัย (Safety)** หมายถึง การป้องกันบุคคลจากเหตุ (Incident) ที่ไม่ได้มาจากความตั้งใจ โดยเหตุนั้นเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และที่มาจากความตั้งใจ โดยเหตุนั้นเกิดจากมนุษย์

(3) **สุขอนามัย (Hygiene)** หมายถึง การปราศจากเชื้อโรค ลักษณะที่ถูกต้องตามหลักปฏิบัติเพื่อความปราศจากโรคร้ายไข้เจ็บ

(4) **หลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และความเป็นธรรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว** สำหรับพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น หมายถึง ข้อกำหนดทั่วไปที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ขั้นต่ำในการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ บุคลากร และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยวสำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินการและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและสุขอนามัยแก่นักท่องเที่ยวประกอบด้วย

1. เกณฑ์ด้านความปลอดภัย
2. เกณฑ์ด้านสุขอนามัย
3. เกณฑ์ด้านความเป็นธรรม
4. เกณฑ์ด้านการบริหารจัดการ

## 5. เกณฑ์ด้านการให้บริการ

### ตั้งมีรายละเอียดเกณฑ์ความปลอดภัยทั้ง 5 ด้าน โดยสังเขป ดังนี้

#### (1) เกณฑ์ด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย

1.1 ด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัย อาทิ มีการจดทะเบียนประกอบธุรกิจหรือใบอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายด้านความปลอดภัยกำหนด มีการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร มีการกำหนดวิธีการ แนวทางการป้องกันเหตุที่อาจเกิดในพื้นที่ซึ่งที่เกิดจากภัยธรรมชาติและภัยที่เกิดจากมนุษย์ มีระบบสาธารณูปโภคด้านความปลอดภัยที่เพียงพอและเหมาะสมในพื้นที่ มีกฎระเบียบหรือมาตรการ และกิจกรรมในการคุ้มครองป้องกัน การบังคับใช้กฎหมายเพื่อป้องกันอันตรายและหรือการประกอบกิจกรรมที่ผิดกฎหมายอันมีสาเหตุมาจากการท่องเที่ยว เช่น การทารุณกรรมเด็ก สิ่งเสพติด ค่าของผิดกฎหมาย การทำลายสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม เป็นต้น

1.2 ด้านการจัดการเมื่อเกิดเหตุ อาทิ มีช่องทางการแจ้งเหตุที่เกิดจากภัยจากธรรมชาติและภัยที่เกิดจากมนุษย์ มีวิธีการปฏิบัติในการเผชิญเหตุที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากภัยจากธรรมชาติและภัยที่เกิดจากมนุษย์ เป็นต้น

1.3 ด้านการเยียวยา บรรเทาความเสียหาย อาทิ มีมาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ กรณีเกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติภัย เป็นต้น

1.4 ด้านการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับความปลอดภัย อาทิ มีมาตรการส่งเสริมให้ประชาชนมีการดูแลความปลอดภัย มีการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกกับนักท่องเที่ยวไม่ให้ประกอบกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น

#### (2) เกณฑ์ด้านสุขอนามัย ประกอบด้วย

2.1 ด้านการรักษาสุขอนามัย อาทิ สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการร้านค้า ประชาชน และนักท่องเที่ยว ให้ความร่วมมือในการสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าในพื้นที่ท่องเที่ยว ปฏิบัติตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

2.2 ด้านการรักษาความสะอาด อาทิ มีมาตรฐานสถานประกอบการที่ถูกสุขลักษณะ เป็นต้น

2.3 ด้านการจัดการขยะมูลฝอย น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล อาทิ มีข้อกำหนดหรือประกาศที่นำมาบังคับใช้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล เป็นต้น

2.4 ด้านการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการสาธารณสุขและการรักษาความสะอาด

#### (3) เกณฑ์ด้านความเป็นธรรม ประกอบด้วย

3.1 ด้านการป้องกันการหลอกลวง อาทิ มีการกำหนดราคาสินค้า และการบริการที่ชัดเจนเหมาะสม มีการติดป้ายราคาสินค้า และราคาค่าบริการที่ชัดเจน เป็นต้น

3.2 ด้านการป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ อาทิ ไม่มีการจำหน่ายสินค้าที่ละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น

3.3 ด้านการสนับสนุนการใช้แรงงานที่ถูกต้องกฎหมาย

#### (4) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

4.1 มีมาตรการกระตุ้นสร้างจิตสำนึกและส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการ มีการดูแลด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข การดูแลความสะอาดในพื้นที่ และไม่ประกอบกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย

4.2 จัดหาสื่อประชาสัมพันธ์หรือช่องทางให้ความรู้ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย

(5) ด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ด้วยด้านการจัดการองค์การ มีการกำหนดหน้าที่และการบริการอย่างชัดเจน และมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ

### 2.3 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่ท่องเที่ยวต้นแบบ (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

เอเชียทีค เป็นสถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อการพักผ่อนและเสริมสร้างสุขภาพให้มีความสุข รื่นรมย์ บันเทิง และการศึกษาหาความรู้ แม้ไม่มีความสำคัญในแง่ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วิทยาศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม แต่มีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวร่วมสมัย โดยเป็นศูนย์การค้าแนวราบริมแม่น้ำที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ระหว่างซอยเจริญกรุง 72-76 ถนนเจริญกรุง แขวงวัดพระยาไกร เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร บริหารงานโดยกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ไทยริเทล อินเวสเมนต์ โดยบริษัท แอสเสท เวิร์ด รีเทล จำกัด ภายในโครงการประกอบด้วยร้านค้า ร้านอาหารริมน้ำ นอกจากนี้ยังเป็นที่ตั้งของโรงละครคาบิโซ่ที่ย้ายมาจากโรงแรมเอเชีย และโรงละครโจหลุยส์ที่ย้ายมาจากสวนลุมไนท์บาซาร์

เอเชียทีค จึงได้รับการคัดเลือกจากกรมการท่องเที่ยว ให้เป็นต้นแบบของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ภายใต้โครงการพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว (Safety Zone)

เอเชียทีค ถือกำเนิดขึ้นภายใต้แนวคิด Festival Market and Living Museum แหล่งท่องเที่ยวและไลฟ์สไตล์ช้อปปิ้งริมแม่น้ำเจ้าพระยาที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย โดยดัดแปลงคลังสินค้าท่าเรือเดิมของ บริษัท อีสท์ เอเชียติก รูปแบบโครงสร้างสไตล์โคโลเนียลตามวัฒนธรรมในยุคสมัยรัชกาลที่ 5 มาดัดแปลงปรับปรุงเป็นศูนย์การค้าจัดแบ่งพื้นที่เป็นโซนต่าง ๆ ได้แก่

ย่านกลางเมือง (Town Square District) การผสมผสานวัฒนธรรมตะวันออกและตะวันตกด้วยกิจกรรมการแสดงต่างๆ เช่น การแสดงหุ่นละครเล็กโจหลุยส์ และการแสดงคาบิโซ่ ฯลฯ พร้อมโซนอาหารนานาชาติ ที่รวบรวมอาหารขึ้นชื่อจากประเทศต่างๆ ใน บรรยากาศสบายๆ สบายๆ พร้อมรื่นเริงไปกับเครื่องดื่มและเบียร์เย็นๆ ที่ Asia House

ย่านโรงงาน (Factory District) พื้นที่โรงเลื่อยเก่าอายุกว่า 100 ปี ตกแต่งให้ทันสมัยเพื่อให้เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์แห่งใหม่ของถนนเจริญกรุง ที่รวบรวมร้านอาหาร ผับ และร้านคามีสไตล์มากมาย ให้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจหลังเลิกงาน พรุ่งพร้อมไปด้วยสินค้าแฟชั่น และของประดับตกแต่ง ให้เลือกซื้ออย่างจุใจ ในบรรยากาศสนุกสนานยามค่ำคืน

ย่านริมน้ำ (Waterfront District) ตีมด้าไปกับบรรยากาศริมแม่น้ำเจ้าพระยา ด้วยทางเดินริมน้ำที่ยาวกว่า 300 เมตร ให้ชมทิวทัศน์แบบ Panoramic View พบกับร้านอาหารมีระดับมากมาย ทั้งอาหารญี่ปุ่น อิตาลี ไทย จีน และอาหารทะเล

นอกจากนี้ ภายในเอเชียทีค ได้สอดแทรกเรื่องราวที่เกิดขึ้นในอดีต เพื่อเป็นการให้ความรู้ ในลักษณะจดหมายเหตุเกี่ยวกับความสำคัญในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวิถีชีวิตริมแม่น้ำเจ้าพระยา การค้าขาย กับต่างประเทศในยุคล่าอาณานิคม พร้อมบอกเล่าถึงความเจริญของสถาปัตยกรรมในยุคนั้น ด้วยการปรับปรุง อาคารเก่า และรักษาโครงสร้างทางสถาปัตยกรรมในสภาพเดิมไว้เกือบทั้งหมด และภายในพื้นที่มี 7 สิ่งมหัศจรรย์ ได้แก่ หลุมหลบภัยสมัยสงครามโลก รถรางโบราณ โรงเลื่อยเก่า เคนโรงเลื่อย ชุมโค้งโกดังอายุ 100 กว่าปี ทำเรือประวัติศาสตร์ และเคนแยกของริมน้ำ และมีเครื่องเล่นสมัยใหม่ ซึ่งฟ้าสวรรค์ (Asiatique Sky) ความสูง 60 เมตร นั่งชมทิวทัศน์โดยรอบ และการเดินทางมาสะดวกสบายสามารถเดินทางได้รวดเร็ว หลากหลายเส้นทาง ทั้งทางรถยนต์ เรือโดยสาร รถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS) รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ที (MRT) เอเชียทีค เปิดให้เข้าตั้งแต่เวลา 16.00 – 24.00 น. ทุกวัน จึงเหมาะกับการมาเดินเล่นถ่ายรูป พบปะสังสรรค์ รับประทานอาหารในบรรยากาศสนุกสนานยามค่ำคืน "ย่านริมน้ำ" ต็มตัวไปกับบรรยากาศแบบพาโนรามา ริมแม่น้ำเจ้าพระยา แบบสบายๆ และเข้ากับยุคสมัย

## บทที่ 3

### แนวทางบริการและจัดการความเสี่ยงของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

ผลจากการลงพื้นที่เพื่อสำรวจ เก็บข้อมูล และการจัดประชุมกลุ่มย่อย ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยมีพื้นที่ต้นแบบ คือ เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ท่องเที่ยว ภายใต้โครงการพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยว (Safety Zone) ของกรมการท่องเที่ยว สรุปข้อมูลความเสี่ยงของพื้นที่ท่องเที่ยวต้นแบบ (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) ได้ ดังนี้

#### 3.1 ผลการประเมินความเสี่ยงของพื้นที่ท่องเที่ยวมนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

ในการจัดทำแนวทางบริการและจัดการความเสี่ยงของพื้นที่ท่องเที่ยวพื้นที่ท่องเที่ยวมนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) ได้ทำการประเมินความเสี่ยง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

(1) การกำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยการลงพื้นที่ และการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัย 5 ด้าน คือ (1) ด้านความปลอดภัย (2) ด้านสุขอนามัย (3) ด้านความเป็นธรรม (4) ด้านการให้บริการ และ (5) ด้านการบริหารจัดการ

(2) การประมวลผลข้อมูล เพื่อจัดทำแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทั้ง 5 ด้านและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ได้แก่

1. หน่วยงานราชการ
2. ผู้ประกอบการเรือภัตตาคาร
3. ผู้ประกอบการร้านอาหาร
4. ร้านค้า / ร้านขายของที่ระลึก / ร้านจำหน่ายสินค้าทั่วไป
5. นักท่องเที่ยว

(3) การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม และปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรง ซึ่งแบบสอบถาม เพื่อประเมินความเสี่ยงพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว (Safety Zone) สำหรับพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) แสดงไว้ในภาคผนวก

(4) การใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องสำหรับการท่องเที่ยวพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

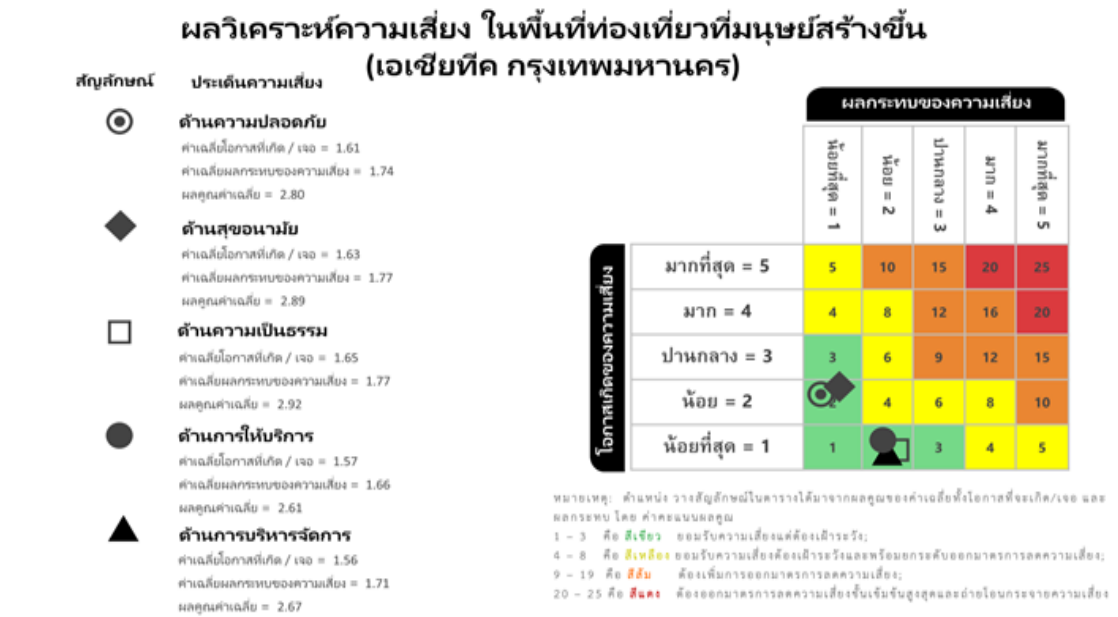
(5) การนำผลจากแบบสอบถามมาคำนวณ ตามขั้นตอนวิเคราะห์ความเสี่ยง

จากผลการประเมินความเสี่ยงทั้ง 5 ด้านในการศึกษารั้งนี้ พบว่าพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) มีความเสี่ยงทั้ง 5 ด้าน ตกอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด ดังนี้รายละเอียด ต่อไปนี้

- (1) ด้านความปลอดภัย ผลคูณของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.80

- (2) ด้านสุขอนามัย ผลคูณของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.89
- (3) ด้านความเป็นธรรม ผลคูณของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.92
- (4) ด้านการให้บริการ ผลคูณของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.61
- (5) ด้านการบริหารจัดการ ผลคูณของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.67

เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงตามมาตรฐานสากลพบว่า ความเสี่ยงในแต่ละด้านอยู่ในพื้นที่สีเขียว หมายความว่า ความเสี่ยงทั้ง 5 ด้านดังกล่าวตกอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุดในการศึกษาครั้งนี้ ดังแสดงผลในตาราง



อย่างไรก็ตาม จากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากวิกฤติ โควิด-19 ซึ่งอยู่เหนือความคาดหมายของพื้นที่ท่องเที่ยว และเป็นความเสี่ยงในระดับสูงที่จะส่งผลให้พื้นที่ท่องเที่ยวไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ นอกจากนี้ ในภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ หรือภาวะโลกร้อน เป็นเหตุให้เกิดความแปรปรวนของสภาพอากาศและเกิดภัยธรรมชาติอย่างคาดไม่ถึง ด้วยเหตุนี้ จึงได้การจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีก กรุงเทพมหานคร) ใน 2 ประเด็น คือ

- 1) แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด -19)
- 2) แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) พบว่า ผลคูณของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านของการศึกษาได้แก่ ด้านสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 เท่ากับ 3.42 และด้านภัยทางธรรมชาติ เท่ากับ 3.19 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงตามมาตรฐานสากลพบว่า ความเสี่ยงในแต่ละด้านอยู่ในพื้นที่สีเขียว หมายความว่า ความเสี่ยงทั้ง 2 ด้านดังกล่าวตกอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุดดังตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

## ผลวิเคราะห์ความเสี่ยง ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

สัญลักษณ์ ประเด็นความเสี่ยง



### ด้านสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

ค่าเฉลี่ยโอกาสที่ เกิด / เจอ = 1.81  
ค่าเฉลี่ยผลกระทบของความเสี่ยง = 1.89  
ผลคูณค่าเฉลี่ย = 3.42



### ด้านภัยทางธรรมชาติ

ค่าเฉลี่ยโอกาสที่ เกิด / เจอ = 1.76  
ค่าเฉลี่ยผลกระทบของความเสี่ยง = 1.81  
ผลคูณค่าเฉลี่ย = 3.19

		ผลกระทบของความเสี่ยง				
		น้อยที่สุด = 1	น้อย = 2	ปานกลาง = 3	มาก = 4	มากที่สุด = 5
โอกาสเกิดของความเสี่ยง	มากที่สุด = 5	5	10	15	20	25
	มาก = 4	4	8	12	16	20
	ปานกลาง = 3	3	6	9	12	15
	น้อย = 2	2	4	6	8	10
	น้อยที่สุด = 1	1	2	3	4	5

หมายเหตุ: ค่าหนึ่ง วางสัญลักษณ์ในตารางได้มาจากผลคูณของค่าเฉลี่ยทั้งโอกาสที่จะเกิด/เจอ และ ผลกระทบ โดย ค่าคะแนนผลคูณ  
1 - 3 คือ **สีเขียว** ยอมรับความเสี่ยงแต่ต้องเฝ้าระวัง;  
4 - 8 คือ **สีเหลือง** ยอมรับความเสี่ยงแต่ต้องเฝ้าระวังและพร้อมยกระดับออกมาตรการลดความเสี่ยง;  
9 - 19 คือ **สีแดง** ต้องเพิ่มการออกมาตรการลดความเสี่ยง;  
20 - 25 คือ **สีน้ำเงิน** ต้องออกมาตรการลดความเสี่ยงขั้นรุนแรงและดำเนินการเฝ้าระวังความเสี่ยง

## 3.2 แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

### 3.2.1 แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด -19) ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

ข้อมูลจากองค์การอนามัยโลก<sup>4</sup> สรุปลว่าโควิด-19 คือโรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด พบการระบาดครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนเมื่อเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2562 ขณะนี้ (ปี พ.ศ. 2564) มีการระบาดใหญ่และส่งผลกระทบต่อหลายประเทศทั่วโลก

<sup>4</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

โดยหลักแล้ว โควิด -19 สามารถแพร่จากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจากจมูกหรือปากซึ่งขับออกมาเมื่อผู้ป่วยไอหรือจามและเราได้รับเชื้อได้จากการหายใจเอาฝอยละอองเข้าไปจากผู้ป่วยหรือจากการเอามือไปจับพื้นผิวที่มีฝอยละอองเหล่านั้นแล้วมาจับตามใบหน้า

ระยะเวลานับจากการติดเชื้อและการแสดงอาการ (ระยะฟักตัว) มีตั้งแต่ 1-14 วัน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5-6 วัน กว่า 97% ของผู้ป่วยเริ่มมีอาการ ภายใน 14 วัน

แม้ว่า ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นต้นแบบปลอดภัย (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) กรณีการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีผลคูณเท่ากับ 3.42 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงตามมาตรฐานสากลพบว่า ระดับความเสี่ยงอยู่ในพื้นที่สีเขียวคือมีความเสี่ยงน้อย ซึ่งแสดงว่า พื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) ให้ความสำคัญต่อการเฝ้าระวัง และปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นเหตุให้สมาชิกในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน (ตามที่กำหนดเป็นองค์ประกอบของการท่องเที่ยวพื้นที่มนุษย์สร้างขึ้น) มีความมั่นใจในความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ก็ตาม แต่ยังคงมีความจำเป็นที่สมาชิกในชุมชนพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต้องรักษาระดับความใส่ใจ และดำเนินการตามคำแนะนำในการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างเคร่งครัด

อนึ่ง จากการประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อกรณีการแพร่ระบาดของโควิด - 19 สามารถสรุปประเด็นความเสี่ยงด้านการแพร่ระบาดของโควิด -19 ได้ ดังนี้

### 1. สถานการณ์ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19

เอเชียทีคมีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวจากการนำทัวร์ต่างๆ เข้ามา เช่น ทัวร์คนหมิงทัวร์จีน ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติถ้านึกถึงการเคาท์ดาวน์ปีใหม่ ต้องนึกถึงเอเชียทีค และในโปรแกรมของนักท่องเที่ยวหากมาเที่ยวเมืองไทย จะวางโปรแกรมไว้ว่ามาประเทศไทยต้องมาเที่ยว วัด วัง ถนนข้าวสาร และเอเชียทีค และหากคิดเป็นร้อยละ พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณร้อยละ 8 และนักท่องเที่ยวชาวไทยร้อยละ 20 โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีน ไต้หวัน เกาหลี และยุโรป เอเชียทีคมีกิจกรรมการแสดงโชว์ต่างๆ เช่น คาสิโปโชว์ คาบาเร่ต์โชว์ มวยไทยไลฟ์ ฟูลมูน ปาร์ตี้ และที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ มีการจัดแสดงดนตรีอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยี Electronic Dance Music (EDM)

### 2. สถานการณ์ระหว่างเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19

มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีบ้างที่ยังคงตกค้างส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวแบบแบคแพค เมื่อรัฐบาลประกาศล็อกดาวน์ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาไม่ได้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงเป็นชาวไทย ซึ่งมีทุกเพศทุกวัย เช่น มาเป็นครอบครัว เป็นคู่ เป็นกลุ่มวัยรุ่น นิยมมาเดินเล่น มาถ่ายรูป มารับประทานอาหาร

### 3. การปรับตัวด้านการท่องเที่ยว กรณีที่สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ยังคงดำเนินต่อไป

เอเชียทีคปรับกลยุทธ์การให้บริการโดยเน้นการจัดกิจกรรมกลางแจ้งให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และให้โดนใจนักท่องเที่ยว เช่น การลดราคาเครื่องเล่นชิงช้าสวรรค์ การให้เช่าลานจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถบริหารจัดการเองได้ ภายใต้ข้อกำหนดที่ทางเอเชียทีคกำหนดไว้ ซึ่งการจัดกิจกรรมต่างๆ เอเชียทีค

ยี่ตรงเปียบของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (ศบค.) อย่างเคร่งครัด และร้านค้าที่เปิดให้บริการในช่วงโควิดส่วนใหญ่จะเป็นร้านค้าท้องถิ่นมากกว่าร้านค้าแบรนด์เนม

#### 4. หากสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ (ไม่มีการแพร่ระบาดโควิด-19)

เอเชียทีควางแผนการจัดกิจกรรม จัดงาน Fitri Fest together (ฟิตตี้เฟสทูเก็ทเธอร์) และ Family Fest (แฟมมิลี่เฟส) ร่วมกับเครือข่ายกับแหล่งท่องเที่ยวชุมชนเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในแหล่งชุมชน ร่วมกับมูลนิธิมุสลิมสงเคราะห์ผู้ประสบภัยองค์กรผู้ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทุกประเภทไม่จำกัดเชื้อชาติศาสนา และสมาคมการค้านักธุรกิจไทยมุสลิม ในเดือนมิถุนายน แต่เมื่อสถานการณ์ของโควิด-19 กลับมาระบาดเพิ่มขึ้น กิจกรรมต่าง ๆ ที่วางแผนไว้ก็ต้องงด และต้องรอดูว่ารัฐบาลจะประกาศรูปแบบการจัดกิจกรรม หรือจะมีระเบียบหรือข้อกำหนดเป็นแบบรูปแบบใด

#### 5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ต้องการให้มีการสนับสนุน / ปรับเปลี่ยนจากหน่วยงานรัฐ / ต้องการความช่วยเหลือจากรัฐ

ต้องการให้มีตำรวจท่องเที่ยวมาช่วยเหลือเมื่อนักท่องเที่ยวพลัดหลง หลงทาง สื่อสารไม่ได้

จากข้อมูลข้างต้น ได้นำมาประมวลผลเพื่อจัดลำดับความเสี่ยงและจัดทำแนวทางการบริหารและจัดการความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโควิด -19 ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) ได้ดังนี้

### แนวทางการบริหารและจัดการความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโควิด -19 ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

#### 1. การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการเพื่อเป็น “สถานที่ในการให้บริการปลอดภัย”

1.1 เจ้าของสถานที่/ ผู้ประกอบการ ลงทะเบียนเพื่อรับ QR Code ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยชนะ”

1.2 กำหนดให้มีจุดเข้า - ออก ที่ชัดเจนตามความเหมาะสมของพื้นที่

1.3 ให้มีระบบการคัดกรองสมาชิกชุมชนที่ทำหน้าผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ และนักท่องเที่ยว พร้อมทำสัญลักษณ์ให้กับผู้ที่ผ่านการคัดกรอง และหากพบว่านักท่องเที่ยวมีอาการ ไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ หรือมีอุณหภูมิร่างกายเท่ากับ หรือมากกว่า 37.5 องศาเซลเซียสขึ้นไปแจ้งให้แจ้งให้บริการและให้แจ้งหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ เพื่อการดูแลในระยต่อไป

1.4 จัดให้มีที่ล้างมือพร้อมสบู่ หรืออุปกรณ์ฆ่าเชื้ออย่างเพียงพอตลอดเวลาที่ให้บริการ เช่น เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค หน้ากากอนามัย Face Shield ไว้บริการบริเวณต่างๆ เช่น ทางเข้า - ออก จุดประชาสัมพันธ์ หรือจุดอื่นๆ อย่างเพียงพอ

1.5 กำหนดให้นักท่องเที่ยวทุกคนสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย และล้างมือด้วยสบู่หรือผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อก่อนเข้ามาใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว

1.6 จัดให้มีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล 1-2 เมตร ตามความเหมาะสมของสถานที่ อาจมีเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจน

1.7 จัดให้มีการทำความสะอาดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการนักท่องเที่ยว (อย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง) โดยเฉพาะพื้นที่และอุปกรณ์ที่มีการใช้บริการร่วมกัน เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ เครื่องเล่น ลิฟต์ ประตู ราวจับ ที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น

1.8 จัดให้มีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อ และป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด- 19 อย่างเพียงพอตลอดเวลาที่ให้บริการ เช่น สบู่ เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค หน้ากากอนามัย Face Shield

1.9 จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการให้เหมาะสมกับศักยภาพของพื้นที่/ กิจกรรมแต่ละประเภท (นักท่องเที่ยว 1 คน ต่อพื้นที่ 4 ตารางเมตร ต่อรอบ/ ช่วงเวลา)

1.10 กำหนดแนวทางการปฏิบัติตัวสำหรับนักท่องเที่ยว และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ข้อห้าม ข้อควรปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว วิธีการล้างมือ เป็นต้น

1.11 กรณีพื้นที่ปิด จัดให้มีการระบายอากาศที่ดี มีอัตราการหมุนเวียนของอากาศอย่างเพียงพอทั้งในอาคารและห้องส้วม และทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศสม่ำเสมออย่างน้อยทุก 6 เดือน

1.12 มีการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงาน เช่น การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำแหล่งท่องเที่ยวผ่าน QR Code การจำหน่ายบัตรและชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นต้น

1.13 จัดให้มีถังขยะที่มีฝาปิด คัดแยกขยะอย่างน้อยเป็นขยะทั่วไปและขยะรีไซเคิล มีดปากถุงให้แน่นและเก็บรวบรวมไว้ยังที่พักขยะ เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง

## 2. การเตรียมความพร้อมของ “ผู้ประกอบการ ร้านค้าและเจ้าหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการปลอดภัย”

2.1 ผู้ประกอบการ ร้านค้า และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องผ่านการคัดกรองโดยวัดอุณหภูมิ จุดเข้า - ออก และสังเกตอาการตนเองสม่ำเสมอ หากมีไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ ให้หยุดปฏิบัติงาน และแจ้งกรรมการผู้จัดการเอเชียทีค (เอเชียทีค เดอะ รีเวอร์ฟรอนท์ ) หรือได้รับมอบหมาย ทราบและพบแพทย์ทันที

2.2 ให้ผู้ประกอบการ ร้านค้า และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย และจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันตนเองที่จำเป็น เช่น แผ่นใสครอบหน้า (Face Shield) ถุงมือ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ทำหน้าที่ให้บริการคัดกรอง ผู้ให้บริการต้อนรับ ผู้ให้บริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ให้บริการทำความสะอาด หรือผู้ให้บริการยกสัมภาระ

2.3 กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ ร้านค้า และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ได้แก่

- ดูแลรักษาสุขอนามัยส่วนตัว โดยหมั่นล้างมือด้วยสบู่และน้ำ หรือ เจลแอลกอฮอล์ ให้สะอาดอยู่เสมอ ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน รวมถึงก่อน - หลัง ระหว่างการพักการปฏิบัติงาน
- หากมีอาการป่วยให้หยุดงานและรีบไปโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้
- เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล 1-2 เมตร ในการปฏิบัติหน้าที่กับนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ ร้านค้า และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วยกัน

2.4 ผู้ปรุงอาหารทุกคน ให้สวมผ้ากันเปื้อน หมวกคลุมผมตลอดการทำอาหาร รวมทั้งพิจารณา สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย ถุงมือ และอุปกรณ์ป้องกันละอองฝอยน้ำลายใส่อาหาร และให้ล้างมือทุกครั้ง ก่อนปรุงอาหาร

2.5 ล้างมือด้วยน้ำสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอ

2.6 หากมีอาการไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ ให้หยุดปฏิบัติงานและไปพบแพทย์ทันที

2.7 เว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร

2.8 แยกภาชนะ อุปกรณ์ปรุงประกอบอาหาร เช่น เขียง มีด ระหว่างอาหารสุก อาหารดิบ และผัก/ผลไม้

2.9 จัดเมนูอาหารที่ปรุงสุกและสะอาด ไม่นำอาหารปรุงข้ามวันมาจำหน่าย

2.10 บรรจุอาหารในภาชนะที่สะอาด ปลอดภัย มีมาตรฐาน มอก. ไม่ใช่ภาชนะโฟมบรรจุอาหาร ปรุงสำเร็จพร้อมบริโภค

2.11 ไม่เตรียมปรุงประกอบอาหารบริเวณพื้น อาหารที่ปรุงสำเร็จให้วางบนโต๊ะสูงไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร มีการปกปิดอาหาร ใช้อุปกรณ์สำหรับหยิบจับหรือตักอาหาร เช่น ช้อน ที่คีบ เป็นต้น

2.12 จัดให้มีถังขยะที่มีฝาปิดมิดชิด คัดแยกขยะอย่างน้อยเป็นขยะทั่วไปและขยะรีไซเคิล มัดปากถุง ให้แน่นและเก็บรวบรวมไว้ถังที่ปักขยะอย่างถูกสุขลักษณะ ป้องกันสัตว์และแมลงพาหนะนำโรค รอหน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง

2.13 มีการชำระเงินค่าบริการผ่านระบบออนไลน์ (e-Payment) หรือ QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน หากชำระด้วยเงินสดต้องไม่สัมผัสมือโดยตรง เช่น การมีถาดรับเงินหรือบัตรเครดิต และต้องมีการล้างมือด้วยน้ำ และสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์บ่อยครั้ง

### 3. การปฏิบัติตนสำหรับ “นักท่องเที่ยวในฐานะนักท่องเที่ยวปลอดภัย”

3.1 สังเกตอาการตนเองอย่างสม่ำเสมอ หากมีไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบควรใช้บริการและไปพบแพทย์ทันที

3.2 สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลาขณะอยู่ในพื้นที่สาธารณะ

3.3 ล้างมือด้วยสบู่และน้ำหรือเจลแอลกอฮอล์ให้สะอาดอยู่เสมอ ก่อนเข้าและออกจากสถานที่

3.4 เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล 1-2 เมตร ทั้งบนบกและในน้ำ

3.5 กรณีเป็นกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคระบบทางเดินหายใจ ควรหลีกเลี่ยงช่วงเวลาและสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก

3.6 ระมัดระวังการทิ้งสิ่งปนเปื้อนน้ำมูก น้ำลาย และควรทิ้งในภาชนะหรือสถานที่ที่จัดเตรียมไว้

3.7 ควรชำระเงินค่าบริการผ่านระบบออนไลน์ (e-Payment) หรือ QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน หากชำระด้วยเงินสดต้องไม่สัมผัสมือโดยตรง

3.8 ปฏิบัติตามมาตรการของสถานที่อย่างเคร่งครัด

แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) สรุปลำดับภาพ

## แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยง ด้านการแพร่ระบาดของโควิด -19

- 1 การเตรียมความพร้อมของเอเชียทีค เพื่อเป็น “สถานที่ในการให้บริการปลอดภัย”
- 2 การเตรียมความพร้อมของ “ผู้ประกอบการร้านค้าและเจ้าหน้าที่ ในฐานะผู้ให้บริการปลอดภัย”
- 3 การปฏิบัติตนสำหรับ “นักท่องเที่ยวในฐานะนักท่องเที่ยวปลอดภัย”

No mask, no entry.

# 1. การเตรียมความพร้อมของเอเชียทีค เพื่อเป็น “สถานที่ในการให้บริการปลอดภัย”

1.1 เจ้าของสถานที่/ ผู้ประกอบการ  
ลงทะเบียนเพื่อรับ QR Code ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยชนะ”



1.2 กำหนดให้มีจุดเข้า - ออก  
ที่ชัดเจนตามความเหมาะสมของพื้นที่



1.3 ให้มีระบบการคัดกรอง /วัดอุณหภูมิ



1.4 จัดให้มีที่ล้างมือพร้อมสบู่

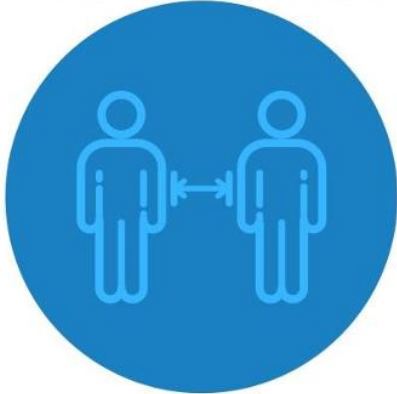


1.5 กำหนดให้นักท่องเที่ยวทุกคน  
สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย



## 1. การเตรียมความพร้อมของเอเชียติก เพื่อเป็น “สถานที่ในการให้บริการปลอดภัย”

1.6 จัดให้มีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล 1-2 เมตร  
ตามความเหมาะสมของสถานที่  
อาจมีเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจน



1.7 จัดให้มีการทำความสะอาดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  
ที่ให้บริการนักท่องเที่ยว (อย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง)



1.8 จัดให้มีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อ  
และป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19  
อย่างเพียงพอตลอดเวลา



1.9 จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้  
บริการให้เหมาะสมกับศักยภาพของพื้นที่/

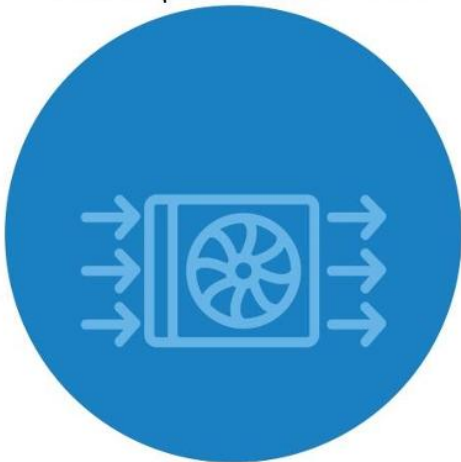


1.10 กำหนดแนวทาง  
การปฏิบัติตัวสำหรับนักท่องเที่ยว  
และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์  
ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว



## 1. การเตรียมความพร้อมของเอเชียทีค เพื่อเป็น “สถานที่ในการให้บริการปลอดภัย”

1.11 กระจกพื้นที่ปิด  
จัดให้มีการระบายอากาศที่ดี  
มีอัตราการหมุนเวียนของอากาศอย่างเพียงพอ



1.12 มีการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงาน  
เช่น การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำแหล่งท่องเที่ยว  
ผ่าน QR Code การจำหน่ายบัตร  
และชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นต้น



1.13 จัดให้มีถังขยะที่มีฝาปิด คัดแยกขยะอย่างน้อยเป็นขยะ  
ทั่วไปและขยะรีไซเคิล มัดปากถุงให้แน่นและเก็บรวบรวมไว้ยัง  
ที่พิชขยะ เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง



## 2. การเตรียมความพร้อมของ “ผู้ประกอบการ ร้านค้าและเจ้าหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการปลอดภัย”

2.1 ผู้ที่ทำหน้าผู้ให้บริการต้องผ่านการคัดกรองโดยวัดอุณหภูมิ จุดเข้า-ออก และสังเกตอาการตนเองสม่ำเสมอ



2.2 ให้ผู้ที่ทำหน้าผู้ให้บริการสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย และจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันตนเองที่จำเป็น



2.3 กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ให้บริการ



ได้แก่

- ดูแลรักษาสุขอนามัยส่วนตัว โดยหมั่นล้างมือด้วยสบู่และน้ำ หรือเจลแอลกอฮอล์ ให้สะอาดอยู่เสมอ ทั้งก่อนและหลังปฏิบัติงาน รวมถึงก่อน-กลาง ระหว่างการพักปฏิบัติงาน
- หากมีอาการป่วยให้หยุดงานและรีบไปโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้
- เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล 1-2 ในการปฏิบัติหน้าที่กับนักท่องเที่ยวและผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยกัน

### 3. การปฏิบัติตนสำหรับ “นักท่องเที่ยวในฐานะนักท่องเที่ยวปลอดภัย”

13.1 สังเกตอาการตนเองอย่างสม่ำเสมอ หากมีไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือ  
เหนื่อยหอบควรงดใช้บริการและไปพบแพทย์ทันที



3.2 สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา  
ขณะอยู่ในพื้นที่สาธารณะ



3.3 ล้างมือด้วยสบู่และน้ำหรือเจลแอลกอฮอล์ให้สะอาดอยู่  
เสมอ ก่อนเข้าและออกจากสถานที่



3.4 เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล 1-2 เมตร  
ทั้งบนบกและในน้ำ



3.5 กรณีเป็นกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย  
โรคเรื้อรังทางเดินหายใจ ควรหลีกเลี่ยงช่วง  
เวลาและสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก



### 3. การปฏิบัติตนสำหรับ “นักท่องเที่ยวในฐานะนักท่องเที่ยวปลอดภัย”

3.6 ระมัดระวังการทิ้งสิ่งปนเปื้อนน้ำมูก น้ำลาย และครกทิ้งในภาชนะหรือสถานที่ที่จัดเตรียมไว้



3.7 ควรชำระเงินค่าบริการผ่านระบบออนไลน์ (e-Payment) หรือ QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน หากชำระด้วยเงินสดต้องไม่สัมผัสมือโดยตรง



3.8 ปฏิบัติตามมาตรการของสถานที่อย่างเคร่งครัด



ทั้งนี้ แผนบริหารความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของโควิด -19 จะประกอบด้วยแผนที่ใช้ดำเนินการในภาวะต่างกัน ดังนี้

แผนก่อนเกิดเหตุโรคระบาด ประกอบด้วย

- แผนการรณรงค์ป้องกันเกิดโรคระบาดต่อเนื่อง
- แผนการอบรมป้องกันเกิดโรคระบาดต่อเนื่อง
- แผนการตรวจตราสถานที่เพื่อป้องกันเกิดโรคระบาดต่อเนื่อง
- แผนการตรวจสอบและป้องกันข้อมูล

แผนขณะเกิดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส COVID-19 หรือโรคติดต่อแพร่เชื้อ ประกอบด้วย

- แผนการป้องกันการแพร่กระจายของโรคติดต่อแพร่เชื้อ
  - แผนฉุกเฉิน (Contingency Plan) เพื่อบรรเทาผลกระทบต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ
- แผนบริหารความต่อเนื่อง
- กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
  - การวิเคราะห์ผลกระทบกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - การกำหนดบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

### 3.2.2 แนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)

ในบริบทของประเทศไทย อาจมีความคุ้นเคยกับคำว่า “สาธารณภัย” มากกว่าคำว่า “ภัยพิบัติ” ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ให้ความหมายของคำว่า “สาธารณภัย” ว่าหมายถึง “อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบ ต่อสาธารณชน ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิด อันตรายต่อชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ และให้ความหมายรวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมด้วย”

อย่างไรก็ดี ใน ทางสากลได้ให้ความหมายของคำว่า “ภัยพิบัติ” ว่าหมายถึง การหยุดชะงักอย่างรุนแรงของการปฏิบัติหน้าที่ของชุมชนหรือสังคม อันเป็นผลมาจากการเกิดภัยทางธรรมชาติหรือเกิด จากมนุษย์ซึ่งส่งผล ต่อชีวิต ทรัพย์สิน สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมอย่างกว้างขวาง เกินกว่าความสามารถของชุมชนหรือสังคม ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวจะรับมือได้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับสาธารณภัยที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงเกินกว่าที่สังคมจะรับมือได้ ด้วยเหตุนี้ หนังสือเล่มนี้จึงใช้คำว่า “ภัยพิบัติ” แทนคำว่า “สาธารณภัย”<sup>5</sup>

ประกอบกับ ประเทศไทยตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิด ภัยพิบัติทางธรรมชาติที่รุนแรง ดังนั้น เมื่อเกิดภัยพิบัติหรือภัยธรรมชาติ เอเชียทีค เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากภายนอก ทั้งนี้ เอเชียทีค เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์ ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยง และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยง จากภัยพิบัติ ให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภัยพิบัติที่เอเชียทีค เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์ ควรประสานความร่วมมือ ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมอุตุนิยมวิทยา กรมชลประทาน กรม ทรัพยากรน้ำ กรมทรัพยากรธรณี กรมอุทกศาสตร์กองทัพเรือ ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ สถาบันสารสนเทศ ทรัพยากรน้ำและการเกษตร สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เป็นต้น<sup>6</sup>

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน การป้องกันการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ ได้มีแนวทางการดำเนินการ เพื่อลดความสูญเสีย โดยมีการวางแผนบริหารจัดการที่เรียกว่า “วงจรการจัดการภัยพิบัติ”<sup>7</sup> ซึ่งเป็นการดำเนินการอย่างครบวงจร ใน 3 ระยะ ได้แก่ (1) วางแผนก่อนเกิดเหตุ (2) การดำเนินการระหว่างที่เกิดเหตุ และ (3) การดำเนินการหลังเกิดเหตุ

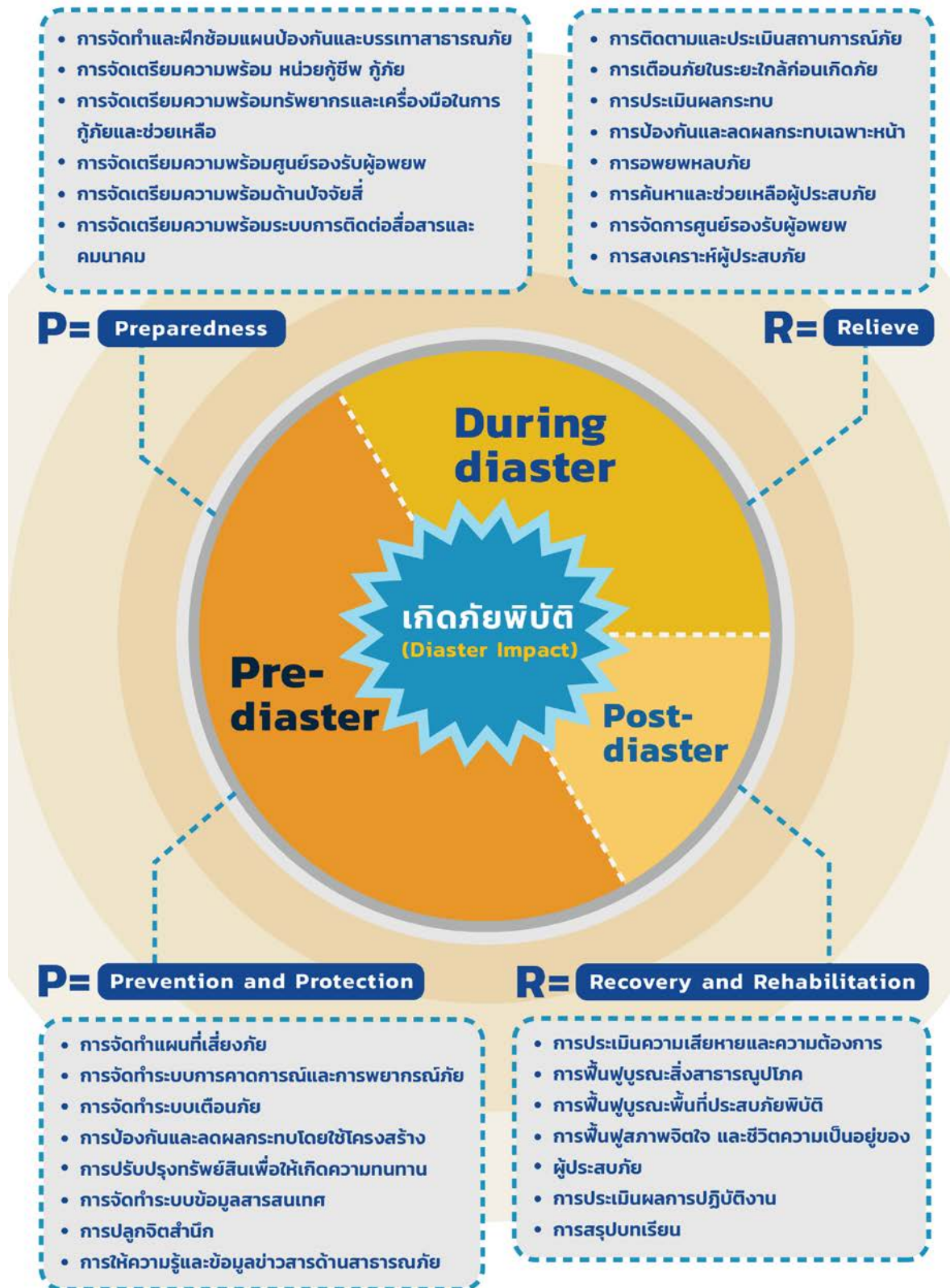
ทั้งนี้ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากภัยพิบัติ ดังแผนภาพ<sup>8</sup>

<sup>5</sup> อ้างอิงจาก การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

<sup>6</sup> อ้างอิงจาก แนวทางการบริหารจัดการภัยพิบัติ: จากภาครัฐสู่ชุมชน โดย เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร และคณะ

<sup>7</sup> อ้างอิงจาก การจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน โดย นายแพทย์พรเทพ ศิริวนารังสรรค์

<sup>8</sup> อ้างอิงจาก การบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดภัยพิบัติ โดย โชคชัย สุทธิธรรมจิต



ที่มา : ปรับปรุงจาก เอกสารการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดภัยพิบัติ โดย โชคชัย สุทธิธรรมจิต (อ้างอิงใน ข้อมูลกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ในการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัย ผู้ประกอบการ ร้านค้า และเจ้าหน้าที่ เอเชียทีค เดอะ รีเวอร์พร้อนท์ เป็นฐาน ประกอบด้วยการดำเนินงาน 6 ขั้นตอน<sup>9</sup> ได้แก่

1. การป้องกัน (Prevention) เพื่อหลีกเลี่ยงหรือขัดขวางไม่ให้เกิดภัยพิบัติ และความสูญเสีย
2. การบรรเทาผลกระทบ (Mitigation) เพื่อลดผลกระทบและความรุนแรงของภัยพิบัติ
3. การเตรียมพร้อมล่วงหน้า (Preparedness) เพื่อให้สามารถเผชิญกับภัยพิบัติได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ
4. การรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response) โดยปฏิบัติการทันทีเมื่อเกิดภัยพิบัติ
5. การฟื้นฟูบูรณะ (Recovery) หลังจากภัยพิบัติผ่านพ้นไปแล้วเพื่อให้พื้นที่หรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบหรือเกิดความเสียหายจากภัยพิบัติกลับคืนสู่สภาพที่ดีขึ้น
6. การพัฒนา (Development) โดยการศึกษาและทบทวนจากประสบการณ์การจัดการภัยพิบัติที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงระบบการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อลดความสูญเสียให้เหลือน้อยที่สุด

จากแนวทางการจัดการ “วงจรการจัดการสาธารณภัย” 3 ระยะ ประกอบกับการนำแนวทางการจัดการ ความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัย อาศัย ผู้ประกอบการ ร้านค้า และเจ้าหน้าที่ เอเชียทีค เดอะ รีเวอร์พร้อนท์ เป็น ฐาน 6 ขั้นตอน ได้นำมาจัดทำแผนภาพ “วงจรการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติ”<sup>10</sup> ดังนี้



ที่มา : ดัดแปลงจากศูนย์เตรียมความพร้อมป้องกันภัยพิบัติแห่งเอเชีย, 2556

(อ้างอิงในหนังสือการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติสู่การพัฒนา โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

<sup>9</sup> อ้างอิงจาก การจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน โดย นายแพทย์พรเทพ ศิริวนารังสรรค์

<sup>10</sup> อ้างอิงจาก การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติสู่การพัฒนา โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จะเห็นว่า การทำความเข้าใจเรื่องความเสี่ยงเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization: ISO) ได้จัดทำ ISO 31000 ว่าด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นมาตรฐานสากลในเรื่องของหลักการ กรอบการดำเนินงาน และกระบวนการในการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังรูปต่อไปนี้



ที่มา : อ้างอิงจาก คู่มือการประเมินความเสี่ยงจากภัยพิบัติ โดย สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ สำนักงานประเทศไทย

กรอบมาตรฐานดังกล่าวแสดงกระบวนการโดยรวมของการประเมินความเสี่ยง ประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง (risk identification) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (risk analysis) และการประเมินผลความเสี่ยง (risk evaluation) ทั้งนี้ กรอบดังกล่าวทำให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของกระบวนการประเมินความเสี่ยง รวมถึงความเชื่อมโยงสู่ภาพใหญ่ของการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติ กรอบดังกล่าวผ่านการทดสอบและรับรองโดยผู้เชี่ยวชาญทั่วโลก และได้รับการยอมรับให้เป็นวิธีปฏิบัติมาตรฐานโดยสากล องค์กรต่างๆ เช่น สำนักงานเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติแห่งสหประชาชาติ (United Nations Office for Disaster Risk Reduction: UNISDR) ใช้กรอบดังกล่าวในการอบรมผู้เชี่ยวชาญด้านการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติระดับนานาชาติ นอกจากนี้ ยังมีการส่งเสริมให้องค์กรทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับสากล เปรียบเทียบแนวทางการปฏิบัติของตนในการประเมินความเสี่ยงกับกรอบมาตรฐานดังกล่าว เพื่อส่งเสริมให้เกิดกลไกการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพ

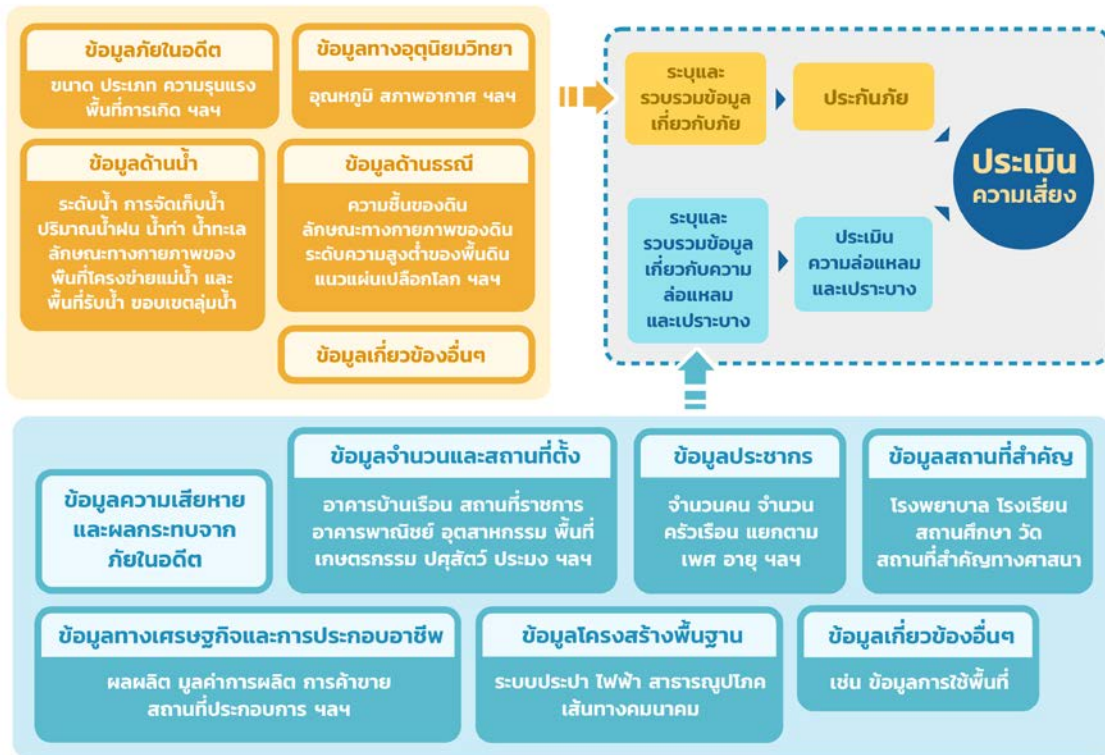
เนื่องจากผู้ประกอบการ ร้านค้า และเจ้าหน้าที่ของเอเชียทีค เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์ เป็นผู้เสี่ยงภัยและรับผลกระทบโดยตรงจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้น กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ ร้านค้า และเจ้าหน้าที่ของเอเชียทีค เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์ ในลักษณะ Community Participation จึงเป็นความรับผิดชอบร่วมกันที่ต้องดำเนินการในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนไปจนกระทั่งการดำเนินการ ดังนั้น การจัดทำแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ จึงมีขั้นตอนดังนี้

### **แนวทางการบริหารและจัดการความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร)**

เอเชียทีค เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ใจกลางกรุงเทพมหานคร ความเสี่ยงต่อภาวะฝนหนัก และน้ำระบายไม่ทัน และหากเกิดพายุ ลมแรง ก็อาจเกิดอันตรายจากน้ำล้นตลิ่ง ในการนี้ เอเชียทีค เดอะริเวอร์ฟรอนท์ ในฐานะหน่วยงานเจ้าของพื้นที่จึงควรเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการจัดการจัดทำแนวทางการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านภัยธรรมชาติ ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) ดังนี้

1. ผู้ประกอบการ ร้านค้า เจ้าหน้าที่ของเอเชียทีค เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์ และผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่ เป็นผู้กำหนดและระบุความเสี่ยง โดยการประชุมร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการเกิดภัยพิบัติที่ผ่านมา ดังแผนภาพ<sup>11</sup>

<sup>11</sup> อ้างอิงจาก คู่มือการประเมินความเสี่ยงจากภัยพิบัติ โดย สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ สำนักงานประเทศไทย.



ที่มา : UNDP, 2016.

ที่มา : คู่มือการประเมินความเสี่ยงจากภัยพิบัติ สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ สำนักงานประเทศไทย

2. เมื่อผู้ประกอบการ ร้านค้า เจ้าหน้าที่ของเอเชียทีค เดอะ รีเวอร์พาร์ค และผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่ ได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน จากการรับทราบข้อมูลเชิงสถิติในอดีตที่ผ่านมา จะสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดจากภัยธรรมชาติในพื้นที่ได้

3. จากนั้น ผู้ประกอบการ ร้านค้า เจ้าหน้าที่ของเอเชียทีค เดอะ รีเวอร์พาร์ค และผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่ จึงสามารถประเมินผลจากความเสี่ยง

4. ผู้ประกอบการ ร้านค้า เจ้าหน้าที่ของเอเชียทีค เดอะ รีเวอร์พาร์ค และผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่ ดำเนินการเลือกในการจัดการความเสี่ยง ซึ่งผู้แทน เอเชียทีค เดอะ รีเวอร์พาร์ค สามารถประสานกับหน่วยงานต่างๆ ของรัฐในพื้นที่ เพื่อขอความร่วมมือในการบริหารและจัดการความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ

อนึ่ง เนื่องจากเอเชียทีค มีบริการเครื่องเล่นชิงช้าสวรรค์ ซึ่งถือเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนั้น นอกจาก การจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านภัยธรรมชาติแล้ว ยังอาจจำเป็นต้องมีแนวทางบริหาร และจัดการความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุจากเครื่องเล่นชิงช้าสวรรค์ รวมทั้ง มีแผนฉุกเฉินกรณีที่มีผู้ประสบอุบัติเหตุจากเครื่องเล่นชิงช้าสวรรค์ นอกเหนือไปจากการตรวจเช็คความปลอดภัยของเครื่องเล่น ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ของเอเชียทีค เดอะ รีเวอร์พาร์ค ได้ดำเนินการเป็นประจำอยู่แล้ว

จากกรณีศึกษาแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (เอเชียทีค กรุงเทพมหานคร) ดังกล่าวข้างต้น พื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นต้นแห่งอื่น ๆ สามารถนำหลักการไปปรับใช้ในการจัดทำแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยงในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นได้

## บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. 2563. คู่มือการปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนกิจการและกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าของกิจการ/ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการ
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. (2557). การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2564 จาก <https://www.disaster.go.th/>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2563. กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. #RESTARTTOURISM สถานการณ์การท่องเที่ยวเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563
- การประชุมวิชาการนานาชาติเรื่อง ไทยและประเทศเพื่อนบ้านจะรับมือธรณีพิบัติภัยคลื่นยักษ์ สึนามิ ได้อย่างไร How Thailand and Neighbouring Countries Will Become Ready for Tsunami เมื่อวันที่ 31 มกราคม-1 กุมภาพันธ์ 2548 ณ โรงแรม มิราเคิลแกรนด์กรุงเทพฯ สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2564 จาก <http://1ab.in/bbfc>
- กองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562) คู่มือ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน กองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2564 จาก <http://1ab.in/bbfh>
- โชคชัย สุทธิธรรมจิต. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดภัยพิบัติ ภาควิชาวิศวกรรมแหล่งน้ำ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2564 จาก <http://1ab.in/bbeX>
- มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA)
- ศิริภา จิตผ่อง. (2561). สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการให้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปฏิบัติการของกรมทรัพยากรธรณี ในพื้นที่ประสบธรณีพิบัติภัยคลื่นยักษ์ “สึนามิ” เอกสารประกอบการสัมมนา

พรเทพ ศิริวนารังสรรค์.2564. การจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน. วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย. ปีที่ 1 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2554.

ศูนย์พัฒนาวิชาการอาเซียนมัธยมศึกษาและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสมุทรปราการ กรมควบคุมโรค. 2019. การวางแผนการดำเนินงานของสถานประกอบการ กรณีการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แผนยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2564 จาก <http://1ab.in/Q5Q>

สรวิศ วิฑูรท์ศน์. ทักษะการชี้แจง. 2559. คู่มือการประเมินความเสี่ยงจากภัยพิบัติ. สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ สำนักงานประเทศไทย.

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2562). สืบค้นเมื่อ 8 เมษายน 2564 <http://1ab.in/bbfS>

เสาวลักษณ์ โกลลิตติอัมพร, ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์, ปรียานุช วัฒนกุล และอาภาภรณ์ จวนสง. (2563). แนวทางการบริหารจัดการภัยพิบัติ: จากภาครัฐสู่ชุมชน. วารสารสันติศึกษาปริทัศน์ มจร. ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2563)

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). (2561). มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน Sustainable Tourism Management Standard. สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2564 จาก <http://1ab.in/bbfp>

เอเชียทีค เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์. (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2564 จาก <http://1ab.in/bbEq>

เอเชียทีค เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์. (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2564 <http://1ab.in/bbEr>

Doone Robertson, Ian Kean, Stewart Moore. Introduction to Risk Management in Tourism Participant's Workbook. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2564 จาก <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Introduction%20Participants%20Workbook.pdf>

MY COVID DIARY เมื่อสถาปนิกติดโควิด Version 2 ตอน มนุษย์แม่ใน Hospitel  
สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2564 จาก <https://pubhtml5.com/vxam/pufe/basic>

## ภาคผนวก แบบสอบถาม

## แบบประเมินความเสี่ยงพื้นที่ท่องเที่ยวปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว (Safety Zone)

แบบประเมินฉบับนี้จัดทำเพื่อสอบถามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและมีผลต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปจัดทำแนวทางการบริหารและการจัดการความเสี่ยงในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เฉพาะพื้นที่ Asiatique The Riverfront ต่อไป

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง      2. อายุ..... ปี
3. ระดับการศึกษาที่จบสูงสุด
  - 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า       2. มัธยมศึกษาตอนต้น       3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
  - 4. อนุปริญญา/ปวส.       5. ปริญญาตรี       6. ปริญญาโท
  - 7. ปริญญาเอก       8. ไม่ได้เรียนหนังสือ
4. อาชีพประจำ
  - 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ       2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท       3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
  - 4. นักเรียน/นักศึกษา       5. แม่บ้าน/ท่อบ้าน/เกษียณ       6. รับจ้างทั่วไป
  - 7. เกษตรกร       8. อื่น ๆ.....
5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน
  - 1. รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท       2. รายได้ 10,001-15,000 บาท       3. รายได้ 15,001-30,000 บาท
  - 4. รายได้ 30,001 – 50,000 บาท       5. รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป
6. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มเป้าหมายในกลุ่มของพื้นที่เอเชียทีค
  - 1. หน่วยงานราชการ       2. ผู้ประกอบการเรือภัตตาคาร       3. ผู้ประกอบการร้านอาหาร
  - 4. ร้านค้า / รัยขายของที่ระลึก /ร้านจำหน่ายสินค้าทั่วไป       5. นักท่องเที่ยว
  - 6. อื่น ๆ ระบุ.....

### ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และมีผลต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ตามความเห็นต่อโอกาสที่จะเกิด / เจอ ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวในพื้นที่ (Risk Likelihood) และเครื่องหมาย ✓ ตามความเห็นต่อระดับความรุนแรงของผลกระทบของความเสี่ยงต่อการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว (Risk Impact)

โอกาสที่จะเกิด / เจอ (Risk Likelihood)					ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความรุนแรงของผลกระทบทางลบความเสี่ยง (Risk Impact)				
← มาก      น้อย →						← มาก      น้อย →				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
<b>ด้านความปลอดภัย</b>										
					1) การแพร่ระบาดของเชื้อ โควิด-19 ในพื้นที่					
					2) ภัยจากโรคระบาดในพื้นที่					
					3) ภัยจากที่คนในพื้นที่ทำให้เกิด					
					4) ไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุ					
					5) ความยาก ในการเข้าถึงสถานพยาบาลที่ดี					
					6) ขาดระบบและคนในการควบคุมดูแลป้องกันอันตรายในพื้นที่					

โอกาสที่จะเกิด / เจอ (Risk Likelihood)					ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความรุนแรงของผลกระทบ ทางลบความเสี่ยง (Risk Impact)				
← มาก		→ น้อย				← มาก		→ น้อย		
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					7) ขาดกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยง					
					8) อาหารเป็นพิษ खाตสุขอนามัย					
					9) อาคารหรือจุดบริการข้อมูลนักท่องเที่ยว อยู่ในสภาพที่เสี่ยงต่ออันตราย					
					10) อัคคีภัย เหตุไฟไหม้					
					11) มีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่และการบริการ เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อโรค					
					12) ไม่มีการจดทะเบียนหรือการขออนุญาตในการจำหน่ายสินค้าอาหารให้ถูกต้องตามกฎหมายและประเภทของร้านอาหาร					
					13) ไม่มีการจดทะเบียนหรือขออนุญาตในการจำหน่ายสินค้าถูกต้องตามกฎหมาย					
					14) ไม่มีการตรวจสอบสภาพร้าน พื้นที่ และอุปกรณ์ก่อนการให้บริการ					
					15) ไม่มีข้อปฏิบัติ กฎระเบียบในการเข้าใช้บริการ เช่น ป้ายประกาศข้อปฏิบัติต่างๆ ฯลฯ					
					16) ความไม่ปลอดภัยของท่าเรือตามมาตรการของกรมเจ้าท่า					
					17) ไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความปลอดภัยทางน้ำ					
					18) ขาดการตรวจสอบอุปกรณ์ (เครื่องเล่น / กิจกรรม) ก่อนให้บริการ					
					19) ขาดผู้ควบคุมที่เชี่ยวชาญในการบังคับหรือกำหนดเครื่องเล่น, อุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ					
					20) ความไม่ปลอดภัยเรื่องการคุกคามทางเพศ					
					21) ความไม่ปลอดภัยต่อทรัพย์สิน					
					22) ความไม่ปลอดภัยเรื่องการทำร้ายร่างกาย					
					<b>ด้านสุขอนามัย</b>					
					23) การขาดความร่วมมือในการสวมหน้ากากอนามัยป้องกันแพร่ระบาดโรค					
					24) ยากในการเข้าถึงเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือ					
					25) ขาดการบังคับใช้มาตรการเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล					
					26) ขาดการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับร้านอาหาร (กรมอนามัย)					
					27) ขาดข้อปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยของอาหาร					
					28) มีการใช้โหม่ ถุงพลาสติก					
					29) ง่ายต่อการสัมผัสสิ่งของ คนหรือวัตถุ แหล่งแพร่ระบาดของเชื้อโรค					
					30) ห้องน้ำที่ไม่สะอาด					
					31) สถานที่เตรียมอาหาร/รับประทานอาหารไม่สะอาด					

โอกาสที่จะเกิด / เจอ (Risk Likelihood)					ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความรุนแรงของผลกระทบ ทางลบความเสี่ยง (Risk Impact)				
มาก ← → น้อย						มาก ← → น้อย				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					32) คนทำอาหารไม่มีการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค					
					33) ทำความสะอาดห้องสุขา และสุขภัณฑ์ทั้งหมดให้สะอาด ด้วยน้ำยาทำความสะอาดและน้ำยาฆ่าเชื้ออย่างสม่ำเสมอ					
					<b>ด้านความเป็นธรรม</b>					
					34) มีการคดโกงราคา สินค้าและบริการ ในพื้นที่					
					35) ไม่มีการติดป้ายราคาสินค้า และราคาค่าบริการที่ชัดเจน					
					36) มีสินค้าที่ละเมิดลิขสิทธิ์					
					37) มีการใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย					
					<b>ด้านการให้บริการ</b>					
					38) ไม่มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น สำหรับเด็ก ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ และคนพิการ เช่น ห้องน้ำ ทางลาด เป็นต้น					
					39) ขาดเจ้าหน้าที่ที่สามารถบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่					
					40) ไม่มีการจัดสัดส่วนพื้นที่เหมาะสม สะอาด และพร้อมให้บริการ					
					41) เจ้าหน้าที่ไม่มีความยินดีหรือไม่เต็มใจให้บริการ					
					<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>					
					42) ไม่มีแผนเตรียมความพร้อมในการป้องกันตามจุดอาชญากรรมได้ง่าย					
					43) ไม่มีระบบในการตอบรับร้องเรียนและข้อเสนอแนะ รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว					
					44) ขาดระบบบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยวที่ดี					
					45) ขาดแผนป้องกันอัคคีภัยที่สามารถตรวจสอบได้					
					46) ไม่มีแผนเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน (จุดที่เกิดอุบัติเหตุ)					
					47) ขาดการตรวจสอบสภาพร้าน พื้นที่ และอุปกรณ์ก่อนการให้บริการ					
					48) ไม่มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยฉุกเฉินเมื่อเกิดสถานการณ์ เช่น โรงพยาบาล หน่วยกู้ภัย					

