

การศึกษาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว
ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

โดย

พลตำรวจตรี รอย อิงคไพโรจน์
รองผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 57
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2557-2558

บทคัดย่อ

เรื่อง การศึกษาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ
ของตำรวจท่องเที่ยว

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย พล.ต.ต. รอย อิงคไพโรจน์

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 57

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของ
ตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวในอนาคต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการ
รวบรวมข้อมูล คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ณ แหล่งท่องเที่ยวหลักที่สำคัญของ
ไทยในจังหวัดชลบุรี เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ และสุราษฎร์ธานี

ผลของการวิจัย พบว่า ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวเป็นผลมาจาก การพบเห็น
เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ และหลายพื้นที่ที่มีสถานีตำรวจท่องเที่ยว
อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยวด้วย
โดยมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ส่วนความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพราะได้
พบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ณ สถานีขนส่งประเภทต่างๆ ทั้งทางบก ทางน้ำ และ ท่าอากาศยาน โดยสามารถ
ขอข้อมูลต่างๆ จากตำรวจท่องเที่ยวได้ด้วยความสะดวก รวมทั้ง มีการประชาสัมพันธ์เรื่องความ
ปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างนักท่องเที่ย
ชาวไทยและต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมากกว่า
นักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแนวทางการปรับปรุงการ
ให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวในอนาคตควรจะต้องเป็นไปตามยุทธศาสตร์
หลัก 3 ยุทธศาสตร์ คือ สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว
การสร้างเครือข่ายประสานงานระหว่างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กับองค์การภาครัฐกับ
องค์การภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการวิจัยและพัฒนาการให้บริการและ
การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทด้านความ
ปลอดภัยและการท่องเที่ยว

คำนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ให้แก่ประเทศอย่างรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นจะต้องนำเข้าวัตถุดิบใดๆ จากต่างประเทศ และเป็นนโยบายหลักประการหนึ่งของคณะรักษาความสงบเรียบร้อยที่จะทำการส่งเสริม เพื่อค้ำจุนความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจของชาติ

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ก็คือ ความปลอดภัยและการได้รับการอำนวยความสะดวกที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกดังกล่าว และผู้วิจัยเคยเป็นผู้บริหารของหน่วยงานนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยว ในการการอำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัย จึงได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว รวมทั้งใช้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษา ณ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

พล.ต.ต.

(รอย อิงคไพโรจน์)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 57

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
วิธีดำเนินการวิจัย	6
ข้อจำกัดของการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
คำจำกัดความ	7
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ทฤษฎีและความหมายเกี่ยวกับความเชื่อมั่น	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและหลักการให้บริการ	9
ยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	20
ยุทธศาสตร์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	28
การดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวในต่างประเทศ	43
กรอบแนวความคิดของการวิจัย	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย	46
วิธีการวิจัย	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
วิธีดำเนินการวิจัย	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4	
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ	
ของตำรวจท่องเที่ยว	53
การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติ	65
สรุป	78
บทที่ 5	
สรุปและข้อเสนอแนะ	80
สรุป	80
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	89
ประวัติย่อผู้วิจัย	90

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1-1	สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยระหว่าง พ.ศ.2547-2555	2
3-1	จำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก 5 จังหวัดของไทย	47
4-1	ข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่ทำการรวบรวมข้อมูล	53
4-2	แสดงระดับการศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยวชาวไทย	54
4-3	แสดงระดับการศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	55
4-4	อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวไทย	56
4-5	แสดงอาชีพของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	57
4-6	แสดงระดับรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวชาวไทย (บาท)	58
4-7	แสดงระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ดอลลาร์)	59
4-8	แสดงระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย	60
4-9	แหล่งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับ	60
4-10	ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว	61
4-11	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว	63
4-12	การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติ ต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว	65
4-13	การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในด้านต่างๆของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และชลบุรี	67
4-14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ	73
4-15	ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามจังหวัด	74

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่	
1-1 แสดงอัตราการเติบโตของมูลค่าการท่องเที่ยวโลก ระหว่างปี ค.ศ.1995-2013	1
3-1 ขั้นตอนในการวิจัย	48
3-2 Research Framework	49
5-1 การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว	81
5-2 ผลการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปีงบประมาณ 2556	83

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติขององค์การการท่องเที่ยวโลก (United Nations World Tourism Organization-UNWTO) พบว่า อัตราการเติบโตในภาพรวมของการท่องเที่ยวโลกมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเมื่อปีกลายมีปริมาณเงินหมุนเวียนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถึง 1.159 ล้านล้านดอลลาร์ และมีแนวโน้มที่จะเติบโตปีละประมาณร้อยละ 5 โดยเฉลี่ย แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะในพื้นที่เอเชียแปซิฟิก ปรากฏว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวในปี ค.ศ.2014 มีอัตราเพิ่มขึ้นถึงประมาณร้อยละ 7 (UNWTO, 2014) ดังแผนภาพที่ 1-1

แผนภาพที่ 1-1 : แสดงอัตราการเติบโตของมูลค่าการท่องเที่ยวโลก ระหว่างปี ค.ศ.1995-2013



ที่มา : UNWTO, 2014

ทั้งนี้ การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ประชาชาติและกระตุ้นให้มีการไหลเวียนทางการเงินภายในประเทศได้อย่างดีที่สุด สำหรับประเทศไทยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญและสร้างรายได้เป็นจำนวนมาก นับจากการเริ่มต้นพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างจริงจังจากในปี พ.ศ.2503 เริ่มมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 81,340 คน สร้างรายได้ 196 ล้านบาทจนในชว่เวลาปัจจุบัน จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าในปี พ.ศ.2552-2553 จะมีการจลาจลในกรุงเทพมหานคร และมีการก่อความรุนแรงจากนักรบเมืองบางคนที่ตามแต่หลังจากนั้นก็ปรากฏว่ายังมีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ.2555 มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นกว่าในปี พ.ศ.2554 ถึงประมาณร้อยละ 16 หรือเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 22 ล้านคน ดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1-1 : สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยระหว่าง พ.ศ.2547-2555

ปี (พ.ศ./ค.ศ.) ◆	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน) ◆	เปลี่ยนแปลงจากปีก่อน (ร้อยละ) ◆
2555/2012	22,303,065	+15.98 %
2554/2011	19,230,470	+20.67 %
2553/2010	15,936,400	+12.63 %
2552/2009	14,149,841	-2.98 %
2551/2008	14,584,220	+0.83 %
2550/2007	14,464,228	+4.65 %
2549/2006	13,821,802	+20.01 %
2548/2005	11,516,936	-1.15%
2547/2004	11,650,703	ไม่มีข้อมูล

ที่มา : วิกิพีเดีย, 2555

นับตั้งแต่เดือนมกราคม-พฤษภาคม 2557 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทย 10,357,355 คน สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นเงินประมาณ 499,566.58 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557)

จากความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สามารถนำรายได้เข้ามาสู่ประเทศได้ในปริมาณสูงและในเวลาอันสั้นนี้เอง ทำให้คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในลำดับต้นๆ ของการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยเพื่อสร้างความมั่นคงแห่งชาติทางด้านเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยพลเรือเอกณรงค์ พิพัฒนาศัย รองหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ในฐานะ หัวหน้าฝ่ายสังคมจิตวิทยาได้ตั้งเป้าหมายรายได้ท่องเที่ยวในปี 2558 ไว้ที่ 2.2 ล้านล้านบาท (สำนักพิมพ์ไทยรัฐ, 2557) ซึ่ง คสช. มีมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวหลายประการ เช่น ได้อนุมัติให้ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมวีซ่านักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นระยะเวลา 3 เดือน ในโอกาสที่จะครบ 40 ปี ของความสัมพันธ์ไทย-จีน เพื่อยืนยันมิตรภาพระหว่างทั้งสองประเทศ และส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวชาวจีนได้เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ในห้วงฤดูท่องเที่ยวที่เริ่มมาตั้งแต่เดือนสิงหาคมที่ผ่านมา และนอกจากนี้ คสช. ยังได้มอบหมายให้กระทรวงการคลังไปร่วมหารือกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ให้พิจารณาจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ หากเกิดความเดือดร้อนขึ้นในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มเติมจากความคุ้มครองจากการประกันซึ่งอาจจะมีปัญหาอยู่บ้างในปัจจุบัน ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในอนาคตต่อไป ฯลฯ เป็นต้น (สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงอิสราเอล, 2557)

ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และผลประโยชน์นักท่องเที่ยว เป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะชาวต่างชาติ การคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น การหลอกลวงซื้อขายอัญมณี เครื่องประดับและทองรูปพรรณที่มีคุณภาพต่ำในราคาสูง ขายพระเครื่องพุทธรูปชาวัตตุโบราณ การโฆษณาชวนเชื่อ การหลอกลวงให้รับประทานอวัยวะของสัตว์ เช่น อังคินหมี ดิงอวัยวะสืบพันธุ์ ฯลฯ เป็นต้น ตำรวจท่องเที่ยวมีหน้าที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับตำรวจทั่วไป แต่มีภารกิจหน้าที่หลักเป็นพิเศษด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยว ด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวด้านการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว รวมทั้งด้านการรับแจ้งเหตุ และการสืบสวนจับกุมดำเนินคดีกับผู้ต้องหาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งในเรื่องนี้รัฐบาล โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และตำรวจท่องเที่ยวได้เร่งรัดแก้ไขปัญหานี้มาโดยตลอด

จากการที่แหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วทุกจังหวัดของประเทศไทย รวมทั้งมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เพิ่มขึ้นตามลำดับอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ปัจจุบันสถานการณ์ต่างๆ ที่แวดล้อมธุรกิจท่องเที่ยวของไทยได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตค่อนข้างมาก โดยเฉพาะการแข่งขันจากประเทศต่างๆ ที่มีแหล่งท่องเที่ยวอยู่เป็นจำนวนมากเช่นกัน ตลอดจนการ

เข้ามาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ฐานการท่องเที่ยงของไทยก็เปลี่ยนแปลงไปเพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยขณะนี้ มีความตระหนักถึงความปลอดภัย สุขอนามัย และมีความสนใจเฉพาะทางมากขึ้นภายใต้ข้อจำกัดด้านกำลังพลและงบประมาณของทางราชการ อาจจะไม่สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ ตลอดจนการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึงกับนักท่องเที่ยวทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ ในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้ง ประเทศไทยต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากหากมีปัญหาในเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ทั้งนี้ หน่วยงานหลักในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ได้แก่ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีภารกิจในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวก และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีพื้นที่รับผิดชอบทุกพื้นที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีสถานีตำรวจท่องเที่ยวครอบคลุมพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ 1. จังหวัดกรุงเทพมหานคร 2. ภาคกลาง ภาคตะวันออกและภาคตะวันตก ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลพบุรี นครนายก ชลบุรี ระยอง ตราด ประจวบคีรีขันธ์ และกาญจนบุรี 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น นครพนม อุดรธานี และเลย 4. ภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย น่าน พิจิตร โลกนครสวรรค์ ตาก และแม่ฮ่องสอน 5. ภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดตรัง ระนอง ภูเก็ต กระบี่ สงขลา นราธิวาส สุราษฎร์ธานี และเกาะสมุย (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2549) ที่จะปฏิบัติตามภารกิจในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวก และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ทั้งนี้ ในส่วนการให้บริการด้านต่างๆ ของตำรวจท่องเที่ยวแต่ละสถานีซึ่งตั้งอยู่ตามจังหวัดต่างๆ นั้นมีการให้บริการทั้งภายในสถานีและภายนอกสถานี ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มอบหมายให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีภารกิจและหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวและทำหน้าที่ในการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะการบูรณาการ โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควบคุมการกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, มปป. หน้า 1) ทั้งนี้ ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวประเด็นหนึ่ง ก็คือ การให้บริการช่วยเหลือ และรักษาความปลอดภัยให้ชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงมีความจำเป็นต้องมี

การศึกษาถึงความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวที่จะได้รับในขณะเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติเพื่อข้อมูลที่ได้รับจะได้นำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวในอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวในประเทศและแนวโน้มในอนาคต
2. นโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
4. ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

ขอบเขตของการวิจัยด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ณ แหล่งท่องเที่ยวหลักที่สำคัญของไทยในจังหวัดชลบุรี เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ และสุราษฎร์ธานี ดังได้นำเสนอรายละเอียดไว้แล้วในบทที่ 3

ขอบเขตของระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ จะดำเนินการให้เสร็จสิ้นในปีการศึกษา 2557-2558 ตามหลักสูตรของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการเชิงสถิติเพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรในการบริหารงานวิจัยในประเด็นต่างๆ คือ

1. บุคคลากร ซึ่งผู้วิจัยต้องดำเนินการเพียงผู้เดียว และจำเป็นต้องใช้เวลาออกเหนือจากการเรียน ณ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รวมทั้งใช้เวลาว่างจากการปฏิบัติราชการ ไปทำการวิจัย จึงสามารถดำเนินการได้ในขอบเขตที่จำกัด

2. งบประมาณ ในการวิจัยครั้งนี้มิได้มีงบประมาณสนับสนุนจากบุคคล หรือหน่วยงานใด จึงเป็นข้อจำกัดอีกข้อหนึ่งที่สำคัญและทำให้ไม่สามารถศึกษาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในประเทศไทยได้

3. ระยะเวลาจำกัด ตามที่กำหนดไว้ในตารางการศึกษาของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ข้อจำกัดทั้ง 3 ประการ เป็นข้อจำกัดที่สำคัญยิ่งในการทำวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดรายละเอียดในการวิจัยไว้ในบทที่ 3 โดยคำนึงถึงข้อจำกัดดังที่ได้นำเสนอมานี้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงการศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ

2. ทำให้ทราบถึงการศึกษาความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

3. สามารถเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวในอนาคต

คำจำกัดความ

ตำรวจท่องเที่ยว	หมายถึง	ตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปีงบประมาณ 2557
นักท่องเที่ยว	หมายถึง	ชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย
การให้บริการ	หมายถึง	การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวทั้งในสถานีและนอกสถานีตำรวจท่องเที่ยว 28 แห่ง ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาต่างประเทศ จำนวนตำรวจท่องเที่ยวที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ขั้นตอนในการให้บริการ เวลาในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและความน่าไว้วางใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ/รับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น การให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ การปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวความสามารถในการสืบสวน หรือตอบปัญหาข้อสงสัย ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ และด้านสถานที่ในการให้บริการ ได้แก่ สถานที่ตั้ง ความสะอาดพื้นที่ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว	หมายถึง	ระดับความรู้สึกประทับใจ และไม่ประทับใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ หลังจากรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในอันที่จะตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในบริการที่ได้รับ ในด้านการให้บริการและด้านสถานที่
ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัย	หมายถึง	ความมั่นใจที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความปลอดภัยจากการซื้อสินค้า/การใช้บริการ ความปลอดภัยจากสิ่งผิดกฎหมายในระหว่างอยู่ในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทที่ 2 นี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อหลักดังต่อไปนี้

ทฤษฎีและความหมายเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ในกระบวนการวิเคราะห์ในเรื่องความเชื่อมั่นนั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้หลายความหมาย ดังนี้

ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์ (สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2549 จาก <http://gotomanager.com>) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นว่า ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวเรา โดยจะทำหน้าที่ให้การกำกับความคิดและความรู้สึกของเราในปัญหาต่างๆ และจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลนอกกายนอก ซึ่งก็คือสิ่งที่เรียกว่าบุคลิกภาพคนที่มีความเชื่อมั่นจะเป็นคนที่มีลักษณะมั่นคง ไม่ลังเลในการตัดสินใจ ไม่วิตกกังวลต่อสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็พุ่มพ่ายหรือกังวลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้วสามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ และเมื่อประเมินว่าตัวเองไม่พร้อม ก็กล้าและมั่นใจที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น นั่นก็คือ ความเชื่อมั่นไม่ได้จำกัดอยู่แต่ในตัวเอง แต่รวมถึงความเชื่อมั่นในผู้อื่นด้วยคนที่ขาดความเชื่อมั่นก็จะมีลักษณะที่ตรงกันข้ามในสถานการณ์ที่ปกติเราจะเห็นว่าเขาเป็นคนดูน่าคบหา อ่อนน้อมไม่มีปากมีเสียงกับใคร ดูเป็นคนที่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ดีแต่เมื่อต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยเราจะเห็นตัวตนที่แท้จริงของเขา เขาจะดูลังเล กระทบกระชวย และวิตกกังวลในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ไม่กล้าที่จะตัดสินใจพร้อมที่จะเป็นผู้ตามมากกว่าที่จะยอมรับบทบาทของความเป็นผู้นำที่จะต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจ เขาอาจแสดงความยอมรับให้ผู้อื่นด้วยการให้ผู้อื่นตัดสินใจแทนและทำตามการตัดสินใจของคนอื่น ทั้งๆ ที่ตัวเองก็อาจจะไม่เห็นด้วยการตัดสินใจนั้น สิ่งก็ตามมาก็คือความทุกข์ในการต้องทำในสิ่งที่ตนเองไม่เห็นด้วยแต่ก็ไม่กล้าขัดแย้งโดยเปิดเผยผลกระทบที่สำคัญที่สุดจากการขาดความเชื่อมั่นในตนเองก็คือ การหมดความสุขในชีวิตลงนึกถึงภาพของคนที่ต้องกระทำในสิ่งที่ตนเองไม่เห็นด้วย เขาต้องทำทั้งๆ ที่ตัวเองก็รู้ว่าผลเสียที่ตามมาจะเป็นเช่นไร เขาต้องคอยกังวลอยู่ตลอดเวลาว่า เมื่อใดปัญหาที่เขาเป็นแต่คนอื่นไม่เห็นจะเกิดขึ้นและเมื่อปัญหานั้นเกิดขึ้นเขาก็ได้แต่โทษละตำหนิตัวเองว่า ทำไมเมื่อครั้งนั้นเขาจึงไม่กล้าเสนอความคิดเห็นของตัวเองออกในแง่ลบ

ของการทำงานคงเป็นเรื่องยากที่เขาจะสามารถรับผิดชอบงานหรือโครงการใหญ่ๆ ในฐานะของผู้นำที่ต้องใช้อำนาจ และความมั่นใจในการตัดสินใจนั้นก็คือเขาเหมาะที่จะเป็นผู้ตามมากกว่าการเป็นผู้นำ

บุญธรรม กิจปริคาปริสุทธิ (สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2549 จาก <http://classroom.yzu.ac.th>) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับด้านการศึกษาและวิจัยไว้ว่า “ความเชื่อมั่น” คือ ความสม่ำเสมอแน่นอนคงที่ (Stability or Consistency) เช่น ข้อสอบวิชาวิธีวิจัยเมื่อใช้สอบแล้วคนที่ได้คะแนนระดับสูงครั้งแรก ครั้งที่สองยังสูง คนที่ได้คะแนนระดับปานกลางครั้งแรก ครั้งที่สองก็ยังคงได้ระดับปานกลางคนที่ได้คะแนนระดับต่ำแรก ครั้งที่สองยังต่ำเหมือนเดิมแสดงว่าข้อสอบมีความเชื่อมั่นสูง

อภิชาติ แดงโสภ (สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2549 จาก <http://pdfactory.com>) ได้กล่าวเปรียบเทียบความเชื่อมั่นกับการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่อความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ไว้ว่า ความเชื่อมั่นของเครื่องจักรและอุปกรณ์ คือ คุณลักษณะที่เครื่องจักรและอุปกรณ์มีความทนทานและมีความสามารถที่จะใช้งานภายในระยะเวลาที่กำหนดความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความน่าจะเป็นที่ผลิตภัณฑ์นั้นจะทำงานหรือใช้งานได้อย่างพอใจในช่วงระยะเวลาและสภาวะที่กำหนด ความเชื่อมั่น หมายถึง คุณภาพในระยะยาวความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์มีความเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย

จากทฤษฎีและแนวคิดความเชื่อมั่นที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นล้วนมีอยู่ในตัวเองจะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับที่การแสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถแสดงออกได้ทั้งด้านวาจา กิริยาท่าทาง ดังนั้น ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยและการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวจึงเป็นลักษณะการแสดงถึงความคิดของบุคคลต่างๆ ที่ตอบสนองสอบถามกับความรู้สึกของตนต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวว่า เป็นไปตามความคาดหวังของตนและสามารถบรรลุตามยุทธศาสตร์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติและกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวกำหนดไว้ในระดับใด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและหลักการให้บริการ

กลวิธีพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการหนึ่งก็คือต้องทำการวิจัยอย่างเป็นระบบเพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2544 : 19) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติของบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมในความรู้สึกที่ดีหรือทางที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ (เกริก วยัคนานนท์, 2539 : 271) กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งระดับความรู้สึกเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในสิ่งที่ต้องการกับการได้รับในสิ่งที่คาดหวังจริง ทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกประทับใจและไม่ประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

ความพึงพอใจต่องานบริการ

กฤษณ ฌนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้ที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากบุคคลกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

5. หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ทั้งนี้ ผู้มาติดต่อทุกคนจะคิดคำนึงถึงความต้องการคล้ายๆ กัน (สมิต สัจฉกร, 2545 : 83-85) กล่าวคือ มีความต้องการในด้าน

1. สถานที่ไปมาสะดวก ท่าเลที่ตั้งของหน่วยงานร้านค้า และบริษัท ตลอดจนสถานที่ทำการของราชการ จะต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้งว่า มีความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่อมากน้อยเพียงใด

2. มีการกล่าวต้อนรับ ทักทาย ใครเคยไปซื้อสินค้าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จะพบการกล่าวต้อนรับ สวัสดิ์ค๊ะ เป็นการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าและบริษัทห้างร้าน ตลอดจนหน่วยงานราชการหลายแห่งก็ได้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน การทักทายที่มีคำพูดไพเราะและมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจ ไม่ใช่ทักทายแบบนกแก้วนกขุนทองจะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นชุ่มฉ่ำ ไม่ใช่คำทักทายต้อนรับที่ทอเป็นตัวหนังสือ บนผืนพรมที่ปูพื้นไว้เท่านั้น

3. มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ ทุกคนต้องการมีความสำคัญ มีผู้เอาใจใส่ดูแล ทั้งด้วยการพูดและการกระทำ ถ้ามีผู้มาติดต่อพบกับการต้อนรับอย่างเย็นชา ไม่กระตือรือร้นย่อมจะ ผิดหวังตั้งแต่ต้น ความรู้สึกยินดีที่จะมาติดต่อย่อมเลือนหายไป ผู้ให้การต้อนรับจึงไม่ควรทำร้าย จิตใจด้วยการทำลายความคาดหวังของผู้มาติดต่อ

4. สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการทราบข้อมูลต่างๆ จึงมักจะมี คำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับซึ่งเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมาตลอดวัน มักจะเบื่อหน่ายการตอบ คำถามซึ่งอาจจะเป็นคำถามซ้ำกัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงควรสนใจฟัง คำถามเพื่อรับรู้ความต้องการและให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์

5. มีท่าทีแสดงออกที่สุภาพ ผู้มาติดต่อทุกคนชอบกริยาที่สุภาพนุ่มนวล เพราะ เป็นคุณลักษณะของคนไทยโดยทั่วไป ไม่ชอบการแสดงท่าทางถึง โลดหรือส่งเสียงอะอะคิใจ ซึ่งมิ ความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของคนบางกลุ่มที่นิยมปฏิบัติกันเฉพาะถิ่น และกริยามารยาทที่สุภาพ นุ่มนวลนี้เองทำให้ต่างชาติชื่นชมอย่างมาก

6. พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจน ไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการจะทราบเรื่องจึงต้องควร พูดให้ชัดเจนจะฉานด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง ไม่พูดคัดเสียง หรือตั้งใจจะให้มีน้ำเสียงหวานจับ ใจแบบนักร้อง ควรพูดในลักษณะสนทนาไม่ต้องจิบปากจิบคอ

7. มีความเป็นกันเอง ผู้มาติดต่อชอบความเป็นกันเอง แต่ไม่ใช่ถึงขั้นถือ วิชาสะเหินเป็นเพื่อนเล่น ลูกค้าประจำชอบให้จำเขาได้และจำเรื่องราวที่ติดต่อกันไว้ด้วยครั้งก่อนๆ ได้ ถ้าเป็นห้องอาหาร โรงแรม หรือภัตตาคาร ผู้ต้อนรับรู้ว่าลูกค้าชอบห้องอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส หรือ ญี่ปุ่น และนำไปถูกต้อง รวมทั้งช่วยสั่งอาหารจานโปรดให้ด้วยจะถูกใจมาก

8. ถามความประสงค์และให้คำแนะนำผู้มาติดต่อซึ่งเพิ่งมาเป็นครั้งแรกจะต้อง ระมัดระวังไม่เอาความรู้หรือเดาว่าจะติดต่อเรื่องอะไร ควรจะต้องถามความประสงค์ และตั้งใจรับฟัง ด้วยความสงบ ถ้าได้ยินไม่ถนัดจะต้องกล่าวทวนและขอให้ลูกค้ายืนยันความต้องการด้วยคำพูดที่ เหมาะสมและถ้ามีความสะดวกหรือเหมาะสมใดๆ อาจพูดเสนอให้พิจารณา แต่ถ้าลูกค้าไม่ต้องการ ก็อย่าคะยั้นคะยอ

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ (สมิต สัจฉกร, 2545 : 15) ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือ ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อการบริการนั้นคือ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ย่อมเกี่ยวพันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและการตอบสนองบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ : 27-28)

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร บริการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น บริษัทบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งยอมลงทุนใช้วัสดุสร้างและตกแต่งบ้านที่มีคุณภาพด้วย คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (พื้นบ้านชั้นล่างปูด้วยหินอ่อนและพื้นบ้านชั้นบนปูด้วยพื้นไม้ปาร์เก้) ซึ่งลูกค้ามักจะไม่พึงพอใจต่อวัสดุที่ไม่มีคุณภาพ แม้ว่าจะมีราคาถูกก็ตาม

1.1.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่า เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้า

หรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

1.1.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักจะตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญๆ และมีสาขาย่อยของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่างๆ หรือบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำมัน จะมีสถานีบริการน้ำมันบริการอยู่ติดริมถนนทั่วทั้งประเทศ

1.1.4 การส่งเสริมและแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงผลักดันจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้ เช่น ลูกค้าชมรายการอาหารทางวิทยุโทรทัศน์ มองดูน่ารับประทานตามแบบที่ตนเองชอบ จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการดังกล่าวที่สอดคล้องกับความรูสึกเดิมที่มีอยู่ และอยากลองรับประทานอาหารนั้น เป็นต้น

1.1.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงาน การบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ เช่น ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งยินดีคืนเงินลูกค้าทันทีหากลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าที่ซื้อไปภายในกำหนดเวลาหนึ่ง หรือหากสถานการณ์ภัยพิบัติแห่งหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารมักจะคอยสังเกตอาการปฏิกิริยาของลูกค้าเมื่อต้องการความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอเรียก เป็นต้น

1.1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัมผัส การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในางานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษจดหมาย ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

1.1.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในกรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของ

ลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้ารับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อเสียงแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.2.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงออกที่รู้สึกถึงความปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้าที่กำหนดให้รับรางวัล เป็นต้น

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกไม่พอใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับการตรงกับความหวัง

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

คุณสมบัติ (Qualification) คือลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง (สมิต สัจฉกร, 2545 : 22-27) ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงาน ได้คืออาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งซึ่งให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้คุณสมบัติครบถ้วน

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังได้กล่าวไว้ข้างต้น

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจ ทুমเทแรงกาย แรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากการสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เรานัด เรา ก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีและก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้ได้รับบริการ

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่างๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้กับผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ถ้างานในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการไม่พอใจ ก็ย่อมส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระวังทั้งด้านกายวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การพูดการแสดงกริยามารยาท การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่างๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำงานให้บรรลุ ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลการกระทำ อาจเพิกเฉย ละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ มีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรายังต้องยอมรับสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้า หรือผู้ใช้บริการยอมเป็นหลักประกันได้ว่า จะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพึงพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี การบริการในความหมาย ก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการได้เป็นผลดี ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการ เป็นเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งใดมากระทบหรือเหตุการณ์กระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง ก็จะต้องมีสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ ในการบริหารงานบริการ จะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนงานการให้งานบริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรงจึงควรมีความคิดใหม่ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดติดกับงานบริการที่เคยทำมา เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรจะต้องมีการดัดแปลงให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ ผู้มีความประสงค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความช่างสังเกต เพราะการช่างสังเกตจะทำให้เราได้รับรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรับรู้ได้มาจากการสังเกต ดิคอยู่ในความทรงจำ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกต จะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดี กับจุดบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบในการบริการ อาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยน หรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจะต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ควรทำประการใด มิใช่้นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาทุกครั้ง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังหลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ก็มีการติดต่อสัมพันธด้วยปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำให้เกิดความเสียหายจากการพลาดพลั้งของตนเอง ล้วนเป็นปัญหาให้ผู้ทำงานบริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดวิธีแก้ปัญหานั้นเป็นทางเลือกหลายๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหานั้นที่ดีที่สุด

ลักษณะของการบริการที่ดี

ประธานกรรมการบริหาร กลุ่มห้องอาหารวิจิตร-ยกยอ ได้กำหนดนโยบายในการให้บริการเพื่อเป็นหลักการให้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ คือ (สมิต สัจจกร, 2545 : 174-175)

1. ลูกค้านั่งมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าจะลูกค้าจะพูดจะอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักการดังกล่าวข้างต้นที่ให้เป็นนโยบาย จึงทำให้กิจการของห้องอาหารได้รับความนิยมาจกลูกค้า เพราะนอกจากอาหารอร่อย มีรสชาติถูกปากถูกคอแล้วยังมีบริการทางอารมณ์ เช่น มีดนตรีประกอบ และต้องมีความแปลกใหม่อยู่เสมอ อย่งไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกสุลิกจกในการบริการจึงเป็นส่วนที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข ความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การบริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการ และทำความพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษ แก่คนบาง คนเท่ากับว่าเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นกาสรสร้าง ความพอใจให้คนๆ เดียว แต่ทำความไม่พอใจให้คนหลายคน เราอาจพูดพอได้ยิบว่า กับลูกค้าบางคนว่าเราให้บริการพิเศษ แต่ต้องแสดงให้เห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งต่างคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่นๆ ของการให้บริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานมีหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยให้เกิดบริการที่ดีได้ เช่น การแสดงอริยาวัตรที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพ น่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่อง การช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

เครื่องมือติดตามและวัดระดับความพึงพอใจลูกค้าและงานบริการ

ในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ (ปรัชญา เวสารัชช, 2540 : 24-25)

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พูดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากนี้จะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องมีความรู้งานเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วัชวุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการอย่างเสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการที่มีความทันสมัยและก้าวหน้าทางด้านผลงานและการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช่อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้สรุป วิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถทำได้ 4 วิธี ดังนี้ (2546 : 93)

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับการผลิต โรงพยาบาล ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า ธุรกิจเหล่านี้จะจัดเตรียมกล่องรับความคิดเห็นจากลูกค้า

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) ในกรณีนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งคิดว่าวิธีแรกที่มีปัญหาว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือและมักเปลี่ยน ไปซื้อสินค้าจากผู้ขายอื่นแทน เป็นผลให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้าไป เครื่องมือที่นิยมมากคือ การวิจัยตลาด วิธีนี้บริษัทจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า เทคนิคต่างๆ ที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้ 1. การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Rating Customer Satems) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ 2. การถามว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่ อย่างไร 3. การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาการใช้ผลิตภัณฑ์และเสนอแนะประเด็นต่างๆ ที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า (Problem Analysis) 4. เป็นการถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Product Performance Rating) วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึง จุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์ 5. เป็นการสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า (repurchase intention)

3. การเลือกซื้อ โดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย (Ghost Shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัท และคู่แข่งกัน พร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัท

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่จะเปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น เช่น IBM ได้ใช้กลยุทธ์นี้เพื่อทราบถึงสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น บริษัท IBM ได้ใช้กลยุทธ์นี้เพื่อทราบถึงสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงเกินไป บริการไม่ดีพอ ผลิตภัณฑ์ไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจจะศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

ยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการรักษาความสงบเรียบร้อยดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้ตระหนักถึงสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นจึงได้จัดทำยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (พ.ศ.2555-2564) โดยได้นำปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาทบทวนศึกษาวิเคราะห์และพิจารณาจัดทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์สภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) และในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ฝ่ายอำนวยการและฝ่ายปฏิบัติการทั่วประเทศ จนกระทั่งได้นำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรหรือหน่วยงานในปัจจุบันเพื่อค้นหาจุดแข็งจุดเด่นจุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สถานภาพขององค์กรที่ต้องการในอนาคตซึ่งพบว่า จุดแข็งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีกำลังพลมาก และมีหน่วยงาน โดยเฉพาะสถานีตำรวจซึ่งมีที่ตั้งอยู่ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ มีการทำงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน ชุมชนและท้องถิ่น ทำให้องค์กรตำรวจสามารถดำเนินการได้ครอบคลุมทุกภารกิจ แต่ในทางกลับกันเพราะขนาดขององค์กรที่ใหญ่มีสายการบังคับบัญชาที่ยาวทำให้การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ ตลอดจนการบริหารจัดการมีความซับซ้อนเกิดปัญหาไม่มีเอกภาพในการบังคับบัญชา นอกจากนี้การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ผ่านมามีเสียงสะท้อนจากสาธารณชนในเรื่องของมาตรฐานและความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นผลให้ไม่ได้รับความเชื่อมั่นศรัทธาจากประชาชนเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม สำนักงานตำรวจแห่งชาติยังได้รับโอกาสจากรัฐบาลทุกสมัยมอบภารกิจที่สำคัญให้ปฏิบัติงานในหลายๆ เรื่อง

หลังจากนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ จึงได้จัดสัมมนาระดับผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นตัวแทนจาก 30 กองบัญชาการและ 6 กองบังคับการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติจำนวน 36 คนเมื่อวันที่ 7-10 กันยายน 2553 ณ โรงแรมทองบิษชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อพิจารณากำหนดยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจนได้ข้อสรุปเป็นร่างยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4 ยุทธศาสตร์ คือ

1. ยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติการหลักเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล
2. การพัฒนางานตำรวจให้โปร่งใส มีมาตรฐาน
3. การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายการปฏิบัติงานของตำรวจ
4. การสร้างความเข้มแข็งในการบริการ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (SWOT Analysis)

ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใช้หลักการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อช่วยในการกำหนดจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และภัยคุกคาม (Threat) ที่มีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญผู้ชำนาญการนักวิชาการผู้บังคับบัญชาาระดับสูงและระดับปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ แล้วนำมากำหนดเป็นประเด็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้

1. จุดแข็ง (Strength)

1.1 เป็นหน่วยงานที่มีกำลังพลมากและมีหน่วยงาน โดยเฉพาะสถานีตำรวจซึ่งมีที่ตั้งอยู่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

1.2 บุคลากรมีคุณภาพและความสามารถเฉพาะตัวสูง

1.3 มีระบบงานที่สามารถนำปัญหาของชุมชน/ท้องถิ่นมาแก้ไขให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนได้โดยตรง

1.4 มีการทำงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน ชุมชนและท้องถิ่น ทำให้องค์กรตำรวจได้รับความไว้วางใจและความคาดหวังจากประชาชน

2. จุดอ่อน (Weakness)

2.1 ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยบางหน่วย ยังไม่สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่มีการวางแผนระยะยาวอย่างเป็นระบบ

2.2 มีการจัดทำแผนแต่ขาดการขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพ การควบคุมกำกับดูแลและประเมินผล ยังขาดความสมบูรณ์และประสิทธิภาพที่ดี

2.3 ระบบบริหารงานบุคคลยังไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้บรรลุผลขาดแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2.4 การหมุนเวียนบุคลากรภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังไม่คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหลักและความสามารถของบุคลากร

3. โอกาส (Opportunity)

3.1 บทบัญญัติของกฎหมายเปิดช่องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีโอกาสได้รับมอบหมายภารกิจที่สำคัญหลากหลาย

3.2 สังคมให้ความสนใจการทำงานของข้าราชการตำรวจ เพราะการทำหรือไม่ทำหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน

3.3 การพัฒนาการบริหารไปสู่หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานภายในเพื่อมุ่งสู่การมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและเกิดผลสัมฤทธิ์ในภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.4 มีอำนาจตามกฎหมายที่คนในสังคมยำเกรง ผู้ร้ายกลัว

4. ภัยคุกคาม (Threat)

4.1 ภาระหน้าที่ล่อแหลมต่อการแสวงหาผลประโยชน์

4.2 การเปลี่ยนแปลงผู้นำทางการเมืองนโยบายของฝ่ายการเมือง มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเฉพาะการบริหารงานบุคคลและงบประมาณ

4.3 ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีเอกภาพเนื่องจากการแทรกแซงของฝ่ายการเมือง

ทั้งนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดค่านิยมขององค์กรไว้ ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ทักษะและพหุตินิสัยที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

2. สุจริตเป็นธรรม (Overall Fairness) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เสมอภาคเที่ยงธรรมสามารถตรวจสอบได้

3. ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Oriented) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจทั้งอำนาจ ความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. บริการด้วยใจ (Service Mind) หมายถึง การมีจิตสำนึกและให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจอย่างเท่าเทียมกัน

พันธกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. บังคับใช้กฎหมายอำนาจความยุติธรรมให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล

3. รักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและชุมชน และรักษาความมั่นคงของราชอาณาจักรให้เป็นที่เชื่อมั่นและศรัทธา

4. ร่วมกันสร้างเครือข่ายชุมชนและองค์การทุกภาคส่วน ในการแก้ไขปัญหาของสังคมโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5. พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพเพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์กร
6. ปฏิบัติภารกิจและช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามนโยบายรัฐบาลให้เกิดผล

สัมฤทธิ์

ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

แนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เกิดจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและปัจจัยคุกคามจากสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จนได้ซึ่งยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อได้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การ “เป็นตำรวจมืออาชีพเพื่อความผาสุกของประชาชน” ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติภารกิจหลักเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล

เป้าประสงค์ : 1.1 ภารกิจที่ได้รับมอบหมายเกิดผลสัมฤทธิ์

กลยุทธ์ 1.1.1 เพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองต่อภารกิจ ตามนโยบายรัฐบาลโดยมุ่งเน้นภารกิจสำคัญ ดังนี้

1.1.1.1 ปกป้องเทิดทูนพิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์

1.1.1.2 ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

1.1.1.3 แก้ไขปัญหาความมั่นคงในจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.1.1.4 รักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

1.1.1.5 ควบคุมปราบปรามแรงงานต่างด้าว

1.1.1.6 ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่มีลักษณะเฉพาะทาง

1.1.1.7 ปฏิบัติการด้านต่างๆ ที่กระทบต่อความมั่นคง

1.1.1.8 เตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1.1.1.9 รักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ

ประชาชน

เป้าประสงค์ : 1.2 ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

กลยุทธ์ - เพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ชุมชนและที่มีผลกระทบต่อสังคมในทุกระดับ

เป้าประสงค์ : 1.3 มีระบบและกระบวนการที่ตอบสนองนโยบายรัฐบาลที่มี

ประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ 1.3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบงานและกระบวนการของหน่วยงานรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ

1.3.2 ประชาสัมพันธ์กระบวนการและมาตรการในการดำเนินงานให้แก่ประชาชนได้รับรู้

เป้าประสงค์ : 1.4 มีเทคโนโลยีอุปกรณ์และเครื่องมือพิเศษรวมทั้งระบบสารสนเทศอัจฉริยะ

กลยุทธ์ 1.4.1 นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงาน
1.4.2 พัฒนาคุณภาพของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้ครบถ้วนทันสมัย มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

1.4.3 กำหนดกรอบอัตราและจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้พิเศษที่ทันสมัยให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

1.4.4 พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้พิเศษ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนางานตำรวจให้โปร่งใสมีมาตรฐาน

เป้าประสงค์ : 2.1 สังคมและประชาชนเชื่อมั่นต่อองค์การตำรวจ

กลยุทธ์ 2.1.1 พัฒนาระบบการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ

2.1.2 นำมาตรการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบมาบังคับใช้กับข้าราชการตำรวจที่ประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง

2.1.3 มุ่งมั่นทำงานเพื่อภาพลักษณ์ของตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชน

2.1.4 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ โดยยึดถือศักดิ์ศรีจริยธรรมและหลักภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม

2.1.5 เสริมสร้างและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมข้าราชการตำรวจในทุกระดับ

เป้าประสงค์ : 2.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

2.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจ

2.2.2 ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

กลยุทธ์ 2.2.1 ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

2.2.2 เพิ่มขีดความสามารถของสถานีตำรวจในทุกมิติ

2.2.3 ปรับทัศนคติและวิธีการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยยึดประชาชนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง

2.2.4 นำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ

2.2.5 ดำเนินกิจกรรมที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาของชุมชนและสังคม

เป้าประสงค์ : 2.3 มีกระบวนการที่โปร่งใสมีมาตรฐาน

2.3.1 มีกระบวนการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของประชาชนและหน่วยงานต่างๆ

2.3.2 มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ 2.3.1 กำหนดกรอบมาตรฐานและปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและงานบริการประชาชน

2.3.2 ปรับปรุงพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและงานบริการประชาชน

2.3.3 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กรอบมาตรฐาน ขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ประชาชนรับรู้โดยใช้สื่อต่างๆ

2.3.4 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามมาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนด

2.3.5 เสริมสร้างและพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีวินัยและเคร่งครัดต่อคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ

2.3.6 พัฒนางานตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามแนวทางประกันคุณภาพการตรวจสอบภายในภาครัฐ

เป้าประสงค์ : 2.4 บุคลากรและหน่วยงานมีครุภัณฑ์ยุทโธปกรณ์ยานพาหนะเครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กลยุทธ์ 2.4.1 กำหนดกรอบอัตรครุภัณฑ์ ยุทโธปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีความเหมาะสมตามมาตรฐานที่กำหนด

2.4.2 จัดหาปรับเกลี่ยและแจกจ่ายครุภัณฑ์ฯ ตามข้อ 1 ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติ

2.4.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้องครบถ้วน ตรงต่อการใช้ประโยชน์มีความสะดวกง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล และสามารถพัฒนาให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายการปฏิบัติงานของตำรวจ

เป้าประสงค์ : 3.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการมีความเข้มแข็ง

กลยุทธ์ - ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

เป้าประสงค์ : 3.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการมีความพึงพอใจ

กลยุทธ์ 3.2.1 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติและ/หรือให้รางวัลตอบแทนคุณความดีแก่ประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน ที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ

3.2.2 สนับสนุนเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับประชาชนและเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนตามความเหมาะสม

3.2.3 ปรับปรุงพัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางการประเมินการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน ให้มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

เป้าประสงค์ : 3.3 กฎหมายกฎระเบียบคำสั่งและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน

กลยุทธ์ 3.3.1 บูรณาการกลไกที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้มีการเชื่อมโยงการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนให้มีเอกภาพลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

3.3.2 ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน

เป้าประสงค์ : 3.4 หน่วยงานและบุคลากรแนวความคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการประชาชน

กลยุทธ์ 3.4.1 ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของข้าราชการตำรวจและเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานทุกระดับให้ยึดถือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำงานตามแนวคิด Community Policing

3.4.2 จัดทำฐานข้อมูลในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ทะเบียนอาสาสมัครเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน ประเภทและชนิดของกิจกรรมที่ดำเนินการและให้สามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานอื่นๆ

3.4.3 ปรับโครงสร้างหน่วยงานและระบบตำแหน่งให้สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความเข้มแข็งในการบริหาร

เป้าประสงค์ : 4.1 การบริหารโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- กลยุทธ์ 4.1.1** การบริหารที่มุ่งเน้นผลงานตามแผนยุทธศาสตร์
- 4.1.2 พัฒนาระบบการจัดทำแผนงานงบประมาณขับเคลื่อนติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลให้มีประสิทธิภาพ
- 4.1.3 พัฒนางค์การและ โครงสร้างองค์กรให้มีความสอดคล้องต่อความเปลี่ยนแปลง

เป้าประสงค์ : 4.2 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

- กลยุทธ์ 4.2.1** สร้างบรรยากาศแวดล้อมให้มุ่งใจต่อการปฏิบัติงาน
- 4.2.2 สร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
- 4.2.3 วางระบบการจัดการด้านสวัสดิการให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- 4.2.4 พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ ยึดหลักสมรรถนะความรู้ความสามารถความโปร่งใสและเป็นธรรม
- 4.2.5 ปรับปรุงเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับวิชาชีพ สายงานและความเสี่ยงภัยเพื่อให้ดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีเกียรติและสมศักดิ์ศรี
- 4.2.6 จัดทำและพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานภายในองค์กร
- 4.2.7 พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีขีดความสามารถสูง เพื่อให้คนดีและคนเก่งได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง
- 4.2.8 ส่งเสริมการพัฒนาสมรรถภาพทางกายและจิตใจ
- 4.2.9 ส่งเสริมแนะนำฝึกอบรมให้ความรู้ทักษะทางด้านวิชาชีพและการดำรงชีวิตเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม ให้แก่บุคลากรก่อนเกษียณอายุราชการ
- 4.2.10 สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้ทุ่มเทและอุทิศตนในการทำงาน โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและต้นทุนในการทำงานเพื่อให้ผลงานมูลค่าเพิ่มขึ้น

เป้าประสงค์ : 4.3 กระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

- กลยุทธ์ 4.3.1** พัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านยุทธศาสตร์ ด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการตรวจราชการ

4.3.2 กำหนดแผนการจัดหาและทดแทนสถานที่ทำการ บ้านพัก ยุทโธปกรณ์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะที่จำเป็นและเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่

4.3.3 สร้างจิตสำนึกของบุคลากรในการใช้งบประมาณทรัพย์สินและสิ่งของหลวง

เป้าประสงค์ : 4.4 ข้าราชการตำรวจมีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติหน้าที่และนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ

กลยุทธ์ 4.4.1 พัฒนาหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมทุกระดับให้สอดคล้องสนับสนุนยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

4.4.2 พัฒนารูปแบบวิธีการและวางระบบในการพัฒนาบุคลากรให้มีความครอบคลุมและต่อเนื่องภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ

4.4.3 ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่นๆ ในกระบวนการยุติธรรม

ยุทธศาสตร์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ.2551–2554 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย กำหนดเป้าประสงค์ให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับว่ามีสินค้าและบริการท่องเที่ยวและมีคุณภาพ ได้มาตรฐานปลอดภัยและยั่งยืน ซึ่งกำหนดให้มีกลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจตรา ดูแล และการปฏิบัติตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ และผลักดันมาตรการป้องกันการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กในธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับโครงสร้างการท่องเที่ยวและบริการ กำหนดเป้าประสงค์ให้มีการบูรณาการและขับเคลื่อนนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีเอกภาพ ผลักดันสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจและบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ซึ่งกำหนดให้มีกลยุทธ์ส่งเสริม พัฒนา ยกระดับสินค้า บริการและมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ โดยกำหนดให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มอบหมายให้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ดูแลรับผิดชอบและเป็นหน่วยงานทางวิชาการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้ง เป็นหน่วยงานกลางในการประสานและดำเนินการในผลผลิต การรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดให้มี

แผนปฏิบัติการ : การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดให้กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธร 1-9 และ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (กองบังคับการตำรวจน้ำ กองบังคับการตำรวจรถไฟ และ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) ดำเนินกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ อันเป็นการบูรณาการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวอีกด้วย

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีพันธกิจ 7 ประการ ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป., : 18)

1. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
3. จัดปัญหาการหลอกลวง เอารัดเอาเปรียบและคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว
4. จัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ไร้ระเบียบ จนเป็นที่พึงของนักท่องเที่ยว
5. ปกป้องและคุ้มครองอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มิให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมองค์กร
6. สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและนอกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจ หรือหน่วยบังคับใช้กฎหมาย ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา

โครงสร้างการทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

สำหรับการทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 5 กองกำกับการ 1 ฝ่าย และ 1 งาน ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป., : 3-10)

1. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผลและบริการข้อมูล การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของกองบังคับการงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้ง งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยการและสนับสนุนของกองบังคับการ การติดต่อประสานงาน งานธุรการ และกำลังพล งานคดีวินัย งานวิเคราะห์ และกำหนดตำแหน่งงาน งานแผนงานและงบประมาณ งานยุทธศาสตร์และแผนงานการเงิน งานพลธิการ งานประชาสัมพันธ์ โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- 2.1 งานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป
- 2.2 งานกำลังพล งานบริหารงานบุคคล
- 2.3 งานบริหาร งานสวัสดิการ
- 2.4 งานประชุม
- 2.5 งานคดีวินัย
- 2.6 งานดำเนินการเกี่ยวกับจัดการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการและลูกจ้าง
- 2.7 วิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง
- 2.8 งานนโยบายและแผน งานวางแผน โครงการฝึกอบรม
- 2.9 งานแผนการปฏิบัติและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนงาน
- 2.10 งานเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนรวมทั้งโครงการ
- 2.11 งานยุทธศาสตร์และงานการเงิน
- 2.12 งานการข่าวสาร
- 2.13 งานเก็บรวบรวมสถิติ
- 2.14 งานงบประมาณ
- 2.15 งานสถิติวิจัย
- 2.16 งานพิจารณาศึกษา สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
- 2.17 งานรวบรวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.18 งานศึกษาและฝึกอบรม
- 2.19 งานการเงิน และงานเอกสารการเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ
- 2.20 การรับรองสิทธิเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินหรือสวัสดิการการเงิน
- 2.21 งานบัญชี
- 2.22 งานรับ-จ่ายเงิน
- 2.23 งานตรวจจ่าย
- 2.24 งานเก็บรักษาเงินนำส่งคลัง

2.25 งานพัสดุ งานยานพาหนะ งานครุภัณฑ์ งานพลาสติก และงานอาคาร
สถานที่

2.26 งานการจัดเก็บ การควบคุม การเบิกจ่าย การจำหน่าย พัสตุ ครุภัณฑ์อาคาร
สถานที่ และยานพาหนะ

2.27 การดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน กำหนดความต้องการ การควบคุม การ
ใช้และการจำหน่ายรถราชการ น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น

2.28 ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนควบคุม และจ่ายทำแผนซ่อมยาพาหนะ
การจัดเก็บรักษาและแจกจ่ายชิ้นส่วนซ่อมรถ

2.29 งานคลังอาวุธ งานคลังพัสดุ

2.30 ดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงดูแลรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์การ
สื่อสาร

2.31 งานประชาสัมพันธ์ของกองบังคับการ

2.32 งานวิเทศสัมพันธ์ งานล่ามและแปลเอกสาร

2.33 งานสิ่งพิมพ์และนิทรรศการ งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำเอกสารเผยแพร่
ที่เป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

2.34 ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิทยุและโทรทัศน์

2.35 งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.36 ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

2.37 ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด ไว้เป็นการ
เฉพาะหรืองานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยประมวลเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
ให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ

2.38 งานหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ
และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3. กองกำกับการ 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบ
เรียบร้อยสืบสวนป้องกันอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามกระบวนกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและ
ตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหาย
เป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นว่าด้วย
กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ความ
ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ติดต่อ

ประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 งานสืบสวนมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่น อันเกี่ยวกับความผิดอื่นที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยตลอดจนรักษาผลประโยชน์ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (บก. น. 1-3) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1-3

3.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (บก. น.4-6) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 4-6

3.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (บก. น.7-9) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 7-9

3.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ

3.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ศูนย์วิทยุ) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวิทยุสื่อสาร ของการบังคับการ (1155) และกองกำกับการ 1 โดยปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์ควบคุมและสั่งการทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสารของกองบังคับการและกองกำกับการ 1 และงานรักษาความปลอดภัยสถานที่ของกองกำกับการ 1 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งผู้บังคับบัญชา

4. กองกำกับการ 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการ

ชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร ภาค 1,2 และ 7 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

4.1 งานสืบสวน มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ ภาค 1,2 และ 7 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (อยุธยา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี อ่างทอง และนนทบุรี

4.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ลพบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และชัยนาท

4.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (สระแก้ว) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด สระแก้ว นครนายก และปราจีนบุรี

4.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ชลบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ชลบุรี สมุทรปราการ และฉะเชิงเทรา

4.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ระยอง) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ระยอง และจันทบุรี

4.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตราด) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ตราด

4.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (ประจวบคีรีขันธ์) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร

5. กองกำกับการ 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย

วิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร ภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

5.1 งานสืบสวน มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ ภูธรภาค 3 และ 4 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

5.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (นครราชสีมา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

5.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (อุบลราชธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด อุบลราชธานี ยโสธร อำนาจเจริญ และศรีสะเกษ

5.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (ขอนแก่น) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด

5.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (นครพนม) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นครพนม สกลนคร และมุกดาหาร

5.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (อุดรธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด อุดรธานี และหนองคาย

5.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (เลย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด เลย และหนองบัวลำภู

6. กองกำกับการ 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยสืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา

ความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอาณาจักรทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร ภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

6.1 งานสืบสวน มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ ภาค 5 และ 6 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

6.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน

6.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว (เชียงราย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงราย และพะเยา

6.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (น่าน) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด น่าน แพร่ และอุตรดิตถ์

6.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (พิษณุโลก) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก เพชรบูรณ์ และสุโขทัย

6.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นครสวรรค์) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นครสวรรค์ อุทัยธานี และพิจิตร

6.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตาก) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ตาก และกำแพงเพชร

6.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (แม่ฮ่องสอน) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด แม่ฮ่องสอน

7. กองกำกับการ 5 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยสืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอาณาจักรทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร ภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

7.1 งานสืบสวน มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีอื่นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ ภาค 8 และ 9 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

7.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (ระนอง) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ระนอง และชุมพร

7.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ภูเก็ต) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ภูเก็ต และพังงา

7.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (กระบี่) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด กระบี่ และตรัง

7.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (สงขลา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด สงขลา พัทลุง และสตูล

7.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นราธิวาส) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นราธิวาส ปัตตานี และยะลา

7.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (สุราษฎร์ธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด สุราษฎร์ธานี (ยกเว้น อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน จังหวัด สุราษฎร์ธานี และหมู่เกาะ โดยรอบทั้งหมด) และนครศรีธรรมราช

7.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (อำเภอเกาะสมุย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด สุราษฎร์ธานี (เฉพาะอำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน และหมู่เกาะ โดยรอบทั้งหมด)

วิสัยทัศน์

“บริการ ดูแล รักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต มีมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ เพื่อรักษาชื่อเสียงของประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาค ทำรายได้หลักสู่ระบบเศรษฐกิจ จนเป็นมรดกตกทอดถึงลูกหลานไทยต่อไป”

พันธกิจ

1. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจ ในบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
3. จัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบ และคุ้มครองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมให้แก่นักท่องเที่ยว
4. จัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมเสียหาย ไร้ระเบียบ
5. ปกป้องคุ้มครองวงจรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
6. สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจหรือหน่วยบังคับใช้กฎหมาย ทั้งในและนอกประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างความเชื่อมั่นด้านบริการและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

เป้าประสงค์

1. นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินบริเวณแหล่งท่องเที่ยว
2. นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนได้รับการคุ้มครองผลประโยชน์
3. นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพมาตรฐานจาก กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
4. ลดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้เสียหายในคดีอาญา
5. ลดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าหรือบริการ

กลยุทธ์หลัก

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยและเข้าไปให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ตามลักษณะพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ
2. พัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุ ของศูนย์รับแจ้งเหตุ (1155) ให้มีความทันสมัยและรวดเร็ว มีคุณภาพมาตรฐาน
3. เพิ่มขีดความสามารถในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับนักท่องเที่ยว
4. พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสู่มาตรฐานองค์กรระดับสากล
5. ระดมสรรพกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง และอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในการดูแลรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่างๆ
6. เพิ่มศักยภาพการสืบสวนคดีที่มีผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะพัฒนาการเทคนิคการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว
7. ให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ มาตรฐานและมีอาชีพ
8. นำอาสาสมัครชาวต่างชาติ มาช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศที่ขาดแคลน
9. ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายทั้งในและต่างประเทศ

ตัวชี้วัด

1. นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2. นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยอย่างทั่วถึงในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ
3. นักท่องเที่ยวได้รับบริการจากศูนย์ 1155 อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน
4. สถิตินักท่องเที่ยวถูกประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินลดลง
5. สถิติการร้องเรียนเกี่ยวกับการหลอกลวงเอาเปรียบในการซื้อสินค้าหรือบริการจากนักท่องเที่ยวลดลง
6. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นมาตรฐานสากล

เป้าหมาย

1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
2. มีสายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ออกคู่มือรักษาความปลอดภัยและให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวบริเวณแหล่งท่องเที่ยวสำคัญตามแผนการตรวจ
3. มีระบบสารสนเทศ และข้อมูลบริการนักท่องเที่ยวครบถ้วนตามแผนงาน
4. ควบคุมคดีอาญาเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวลดลงร้อยละ 10 ต่อปี
5. นักท่องเที่ยวร้องเรียนเกี่ยวกับการหลอกลวงเอาเปรียบในการซื้อสินค้าลดลงร้อยละ 10 ต่อปี
6. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : บริหารองค์กรสู่มาตรฐานองค์กรระดับสากล

เป้าประสงค์

1. เพิ่มศักยภาพและพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
2. สร้างและพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพ
3. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการทำงาน

กลยุทธ์หลัก

1. พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ที่จำเป็น ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม ไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่
2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทรัพยากร และงบประมาณ
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย ครบถ้วน ครอบคลุมทุกสถานีตำรวจท่องเที่ยว
4. สร้างระบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงาน
5. ปรับปรุงระบบการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และนำระบบศูนย์ต้นทุนมาใช้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
6. สร้างระบบและกลไกการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

7. ปรับปรุงสถานที่ทำการสิ่งแวดล้อมและจัดหาที่ทำการถาวรของแต่ละสถานีตำรวจ
ท้องเที่ยว

ตัวชี้วัด

1. มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน
2. บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมพัฒนา
3. มีแผนพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
4. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาลดขั้นตอนการทำงาน ค่าใช้จ่าย และ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้บริการนักท่องเที่ยว

เป้าหมาย

1. มีการจัดการฝึกอบรมตามแผนพัฒนาบุคลากร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2. บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรม พัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
3. ทุกสถานีตำรวจท้องเที่ยว มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครบถ้วน
4. ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง สามารถประหยัดงบประมาณที่
เกี่ยวข้องได้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

เป้าประสงค์

1. ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
ตลอดจนการเป็นเจ้าบ้านที่ดี
2. เยาวชนและประชาชนในท้องถิ่นมีจิตสำนึกที่ดีด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่นและ
สิ่งแวดล้อม
3. มีเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของ กองบังคับการตำรวจท้องเที่ยว
ครอบคลุมทุกพื้นที่ท่องเที่ยวทั่วประเทศ

กลยุทธ์หลัก

1. ขยายเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ของกองบังคับการตำรวจ
ท้องเที่ยว
2. สร้างความร่วมมือที่ดีกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่น
3. บูรณาการความร่วมมือที่ดีกับหน่วยบังคับใช้กฎหมายทั้งในสำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. สร้างจิตสำนึกในการเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้กับเยาวชนและประชาชนในท้องถิ่น
ทั้งในด้านการท่องเที่ยวและการดูแลทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น

ตัวชี้วัด

1. มีการจัดการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
2. มีอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวออกปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจท่องเที่ยว
3. มีการประชุม ปรึกษาหารือ หรือการสัมมนาร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือภาคเอกชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. มีกิจกรรมร่วมกันกับท้องถิ่น (ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)

เป้าหมาย

1. จำนวนอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เป็นไปตามเป้าหมายของโครงการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
2. ทุกสถานีตำรวจท่องเที่ยว
3. อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
4. อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

มาตรการในการปฏิบัติงาน

1. มาตรการด้านการป้องกัน

1.1 จัดระบบรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะระบบสายตรวจออกปฏิบัติหน้าที่ในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่สำคัญ (สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถจักรยาน สายตรวจเรือยนต์ และสายตรวจเดินเท้า) โดยเน้นการปรากฏกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2 เสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวมั่นใจในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาทางด่านตรวจคนเข้าเมือง เช่น แผ่นพับข้อมูล, โปสเตอร์, Spot โฆษณา, สื่อสิ่งพิมพ์, วิทยุ, โทรทัศน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการแจ้งเตือนและการระมัดระวังอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลและสามารถป้องกันตนเองได้ในเบื้องต้น

1.3 พัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุ (1155) ให้มีความทันสมัย สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย มีข้อมูลครบ และมีภาษาต่างประเทศหลักๆ ให้บริการนักท่องเที่ยวได้

1.4 รมรงค์และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ จัดให้มีการทำประกันภัยทั้งทางด้านร่างกาย และทรัพย์สิน ตลอดจนมีอุปกรณ์ป้องกันภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ

2. มาตรการด้านการปราบปราม

2.1 จัดให้มี ชุดสืบสวน ทั้งในระดับ กองกำกับการ และสถานีตำรวจท่องเที่ยว เพื่อดำเนินการสืบสวน รวบรวมข้อมูลข่าวสารและข้อมูลท้องถิ่น เกี่ยวกับผู้กระทำความผิดที่มีพฤติการณ์ กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว เพื่อจัดทำประวัติอาชญากรรมของคนร้ายทั้งลักษณะเป็นรายบุคคล, กลุ่ม บุคคล, กลุ่มแก๊งมีจฉฉฉ หรือที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ ทั้งที่เป็นชาวไทยหรือชาว ต่างประเทศ รวมทั้งคดีเกี่ยวกับยาเสพติด

2.2 ให้มีการบูรณาการการปฏิบัติ ของฝ่ายสืบสวนและฝ่ายปราบปราม ในการ ดำเนินการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ เช่น คดีความผิด ตาม พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ, การก่อความเดือดร้อนรำคาญให้แก่นักท่องเที่ยว และ ตามนโยบายของรัฐบาล, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เช่น ยาเสพติด การปราบปรามทัวร์ที่มีราคาต่ำกว่าปกติ (ทัวร์ด้อย คุณภาพ) และการหลอกลวงนักท่องเที่ยวซึ่งอ้อมุมที่มีราคาสูงกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

2.3 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อจับกุม เอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ

2.4 พัฒนาระบบการสืบสวนให้มีความทันสมัย สามารถนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรด้าน การสืบสวนให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสืบสวนใหม่ๆ

2.5 พัฒนาระบบฐานข้อมูลอาชญากรรม และข้อมูลที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ รวมทั้ง มีการบูรณาการฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ทั้งในและนอกสังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. มาตรการด้านการบริการ

3.1 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือชุดสายตรวจออกให้บริการนักท่องเที่ยวในแหล่ง ท่องเที่ยวสำคัญ

3.2 จัดเจ้าหน้าที่ล่ามแปล อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รวมทั้งอาสาสมัคร มิตรรักต่างแดน (โดยเฉพาะในภาษาที่ขาดแคลน) ออกให้บริการนักท่องเที่ยว

3.3 พัฒนาระบบรถนำขบวน ในกรณีนำขบวนพระราชอาคันตุกะ ผู้นำประเทศ บุคคลสำคัญ หรือแขกของรัฐบาล และหน่วยงานภาครัฐ สถาบันต่างๆ ตลอดจนคณะนักท่องเที่ยวน ที่เดินทางไปตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่

3.4 พัฒนาศูนย์บริการในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนทัศนคติที่ดี ในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน

3.5 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมี คุณภาพ

การดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวในต่างประเทศ

ตำรวจท่องเที่ยวกรีซ

ตำรวจท่องเที่ยวเป็นอีกหนึ่งบริการของกรมตำรวจประเทศกรีซ เป็นหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมพิเศษเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ ขอบข่ายและภาระงานของตำรวจท่องเที่ยวกรีซ มีดังนี้ (Tourist Police Department, 2006, เว็บไซต์)

1. ให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวกรีก และนักท่องเที่ยวต่างชาติและให้การช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวไม่ว่าเรื่องใดที่เป็นธุระของนักท่องเที่ยว

2. ประสานงานหน่วยงานท้องถิ่นที่อำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว เพื่อคอยเตรียมการรับมือให้ทุกเหตุการณ์ ทุกกรณีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมถึงสถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว

3. ให้ความเชื่อมั่นว่ากฎหมายสำหรับนักท่องเที่ยวมีผลบังคับใช้ในทุกพื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวอาศัยอยู่ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ดำเนินธุรกิจและสื่อมวลชน เช่น โรงแรม อพาร์ทเมนต์ ห้องพัก ร้านค้า บริษัททัวร์ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ แหล่งโบราณสถาน มัคคุเทศก์ รีสอร์ท สปา สถานิเคินรดโดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดถูกหลักอนามัย ด้านธุรกิจการท่องเที่ยว และสถานที่พักแรมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย

4. คอยตรวจตราดูแลเรื่องต่างๆ ของนักท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่ดีเยี่ยมและปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้มาเยือนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพียงกดหมายเลข 171 หมายเลขที่พร้อมจะให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยบริการทั้งภาษากรีกและภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาเยอรมัน เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว

ตำรวจท่องเที่ยวเนปาล

ตำรวจท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานพิเศษของตำรวจเนปาลซึ่งทำงานอยู่ภายใต้กระทรวงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวและการบินพลเรือนฝ่ายอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ศูนย์กลางการบริหารนักท่องเที่ยวที่มีจุดรับเรื่องร้องทุกข์ที่สนามบินและ Basantapur Durbar Square ตำรวจท่องเที่ยวเนปาลพร้อมให้ความช่วยเหลือและการจัดการแก้ปัญหาต่างๆ ของนักท่องเที่ยวเพื่อความปลอดภัยสูงสุด (Tourist Police Unit, 2006.)

ตำรวจท่องเที่ยวให้การรับประกันความพอใจและความปลอดภัยในการพักอาศัยแก่นักท่องเที่ยวในประเทศเนปาล มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก คือ ให้การดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้แก่นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจและพอใจตำรวจท่องเที่ยว รวมทั้งมีความรู้สึกดีที่นำ

จดจำถึงการได้มาพำนักที่ประเทศเนปาล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคงตลอดเวลาของการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวผจญภัย ล่องแพ และการพักอาศัยในโรงแรม ทุกหนทุกแห่งในประเทศเนปาล

งานหลักของตำรวจท่องเที่ยวประเทศเนปาล

1. ตรวจตราตามแหล่งท่องเที่ยวเป็นประจำ
2. เปิดบริการตามสถานที่ต่างๆ รวมทั้งที่สนามบิน (TIA) และที่ Basantapur
3. ปฏิบัติการช่วยเหลือให้การสืบสวนสอบสวนทันที เมื่อมีนักท่องเที่ยวมาร้องทุกข์
4. ให้ข้อมูลเรื่องการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
5. ให้ความเชื่อมั่นว่า ไม่มีพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่มาชวนซื้อของ ขอทาน หรือเด็กข้างถนนมากวนใจระหว่างการท่องเที่ยวหรือเดินทาง

6. ให้การช่วยเหลือเมื่อใดก็ตามที่นักท่องเที่ยวเดือดร้อน

ตำรวจท่องเที่ยวหวังที่จะให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นไปด้วยความราบรื่นและปลอดภัยสูงสุด แม้กระนั้น นักท่องเที่ยวสามารถให้การช่วยเหลือตนเองเบื้องต้นได้ หากปฏิบัติตามคำแนะนำเหล่านี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของ HMG ของประเทศเนปาล
2. บอกกล่าวหรือแจ้งปัญหา ร้องทุกข์ตามสถานีตำรวจหรือตำรวจท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้ที่สุด
3. ใช้บริการในเรื่องการเดินทางหรือท่องเที่ยวจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัทนำเที่ยวที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
4. ให้แจ้งทันทีว่าอยู่ไหนเมื่อเดินทางมาถึง โดยแจ้งกับสถานีตำรวจท่องเที่ยวหรือสถานทูตประจำประเทศหรือสถานกงสุล
5. พำนัก โรงแรม รีสอร์ท บ้านพัก (Guest House) ที่จดทะเบียนถูกต้อง
6. ให้เรียกใช้หรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลของบริษัทนำเที่ยวหรือพนักงานโรงแรมที่ท่านได้ใช้บริการเท่านั้น
7. แลกเปลี่ยนเงินตราเฉพาะสถานที่ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
8. มั่นใจว่าได้เก็บกระเป๋าเดินทางไว้ในกระเป๋าเสื้อหรือกระเป๋ากางเกงไว้ลึกพอ
9. ให้สำเนาหลักฐานและเอกสารที่สำคัญติดตัวไปด้วยทุกครั้ง และเก็บตัวจริงและของมีค่าไว้ในตู้นิรภัยของโรงแรม
10. อย่าทิ้งสิ่งของที่มีค่าไว้ในห้องพัก โดยปราศจากการเก็บอย่างปลอดภัย และอย่าฝากเงินจำนวนมากไว้กับบุคคลอื่น

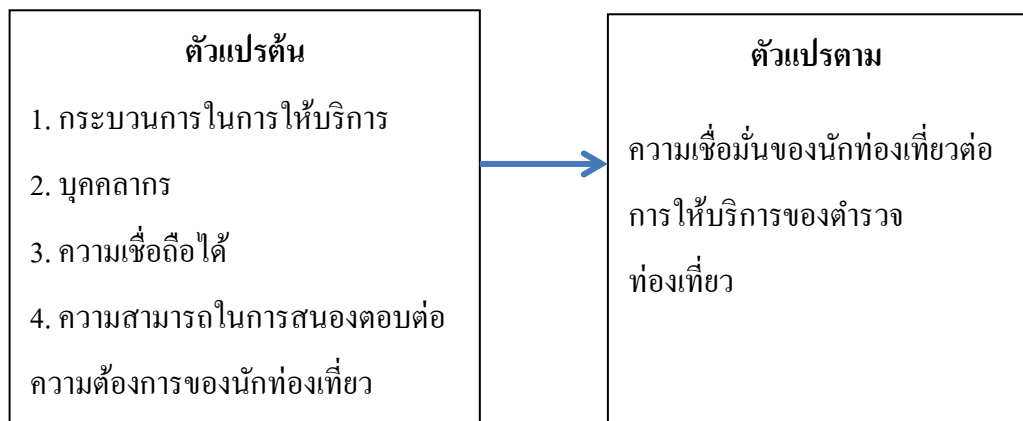
11. นำตั๋วแลกเงินสำหรับเดินทาง (Traveler's Cheques) ติดตัวไว้และนำเงินติดตัวไปแค่จำนวนจำกัดระหว่างเดินทางท่องเที่ยว

12. อย่าทิ้งสัมภาระ สิ่งของมีค่า โดยปราศจากการเก็บที่ปลอดภัยไว้ตามสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเวลาใด

13. หากเกิดกรณีฉุกเฉิน โมยหรือมีการสูญหายของทรัพย์สิน ให้ติดต่อไปยังสถานี่ตำรวจ หรือตำรวจท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้ที่สุดทันที

จะเห็นได้ว่าจากข้อมูลดังกล่าวมาตำรวจท่องเที่ยวมีภารกิจที่สำคัญต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และนอกจากนี้ยังมีภารกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวความคิดของการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัยเรื่องนี้ มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยในหัวข้อสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. วิธีการดำเนินการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ เป็นประการแรกและใช้วิธีการเชิงปริมาณมาเสริมเพื่อสอบถามความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ เพื่อพิสูจน์ทราบความคิดเห็นของนักทอ่งเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยว ให้สามารถสนองตอบความต้องการของนักทอ่งเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่กำหนดจะทำการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยเครื่องมือที่สร้างขึ้นในรูปแบบ สัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง ประกอบด้วยบุคคลต่างๆ คือ

1. ที่ปรึกษาหลัก
2. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว
3. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว
4. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีต่อนักท่องเที่ยว
5. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐประศาสนศาสตร์

สำหรับในการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ประชากรที่กำหนดจะทำการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว จะคัดสรรจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ณ แหล่งท่องเที่ยวหลักที่สำคัญของไทยในจังหวัด ชลบุรี เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ และสุราษฎร์ธานี ด้วยเครื่องมือที่สร้างขึ้น ในรูปของแบบสอบถาม ชนิดอัตราส่วนประมาณค่า Likert Scale

จำนวนประชากรนักท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3-1 : จำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก 5 จังหวัดของไทย

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนนักท่องเที่ยว
1	ชลบุรี	10,823,369
2	เชียงใหม่	111,960,004
3	ภูเก็ต	11,800,044
4	กระบี่	3,761,234
5	สุราษฎร์ธานี	2,535,002
	รวม	40,879,653

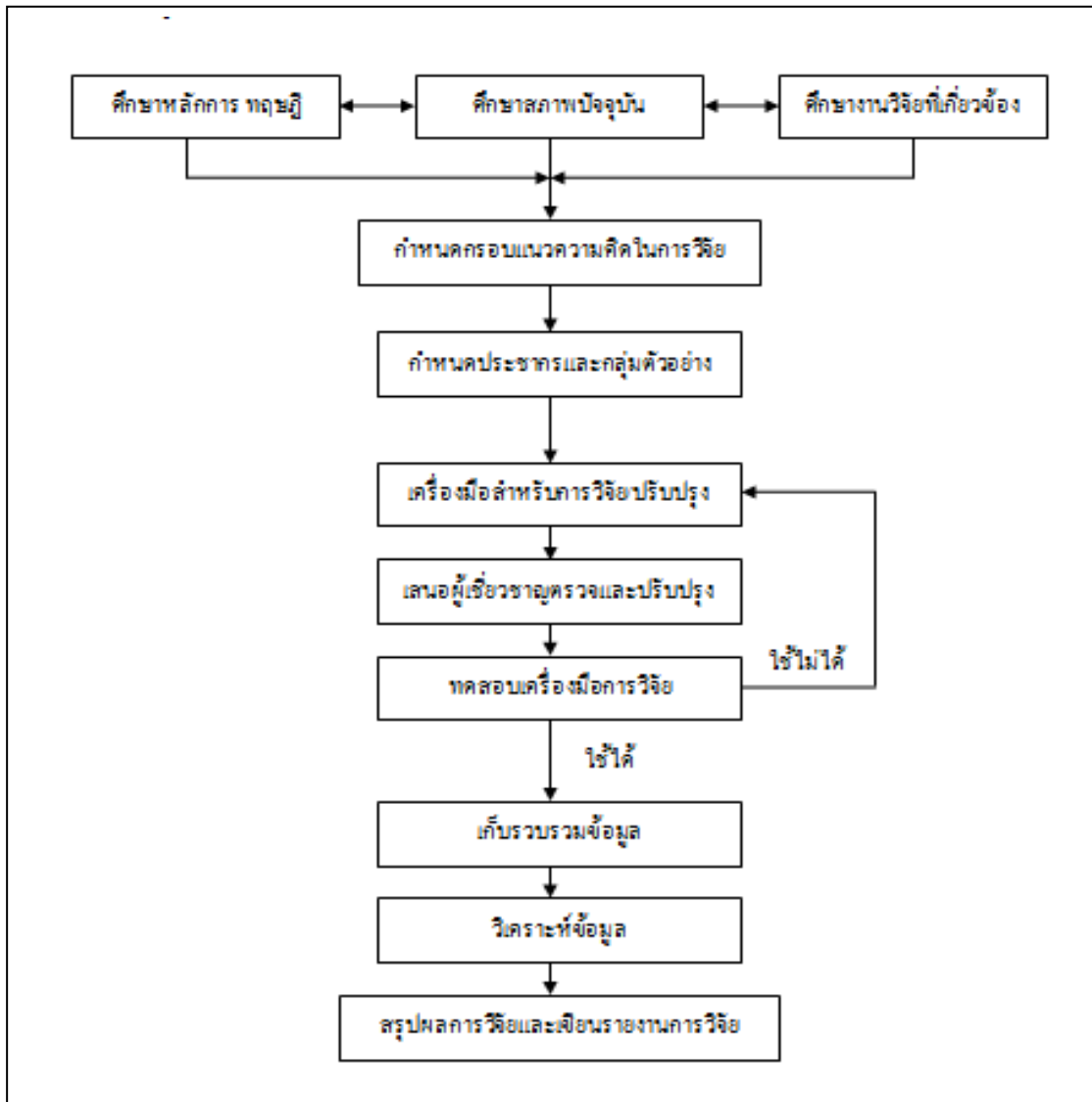
ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดหลักทั้ง 5 จำนวน 40,879,653 คน ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ได้จำนวนตัวอย่าง 400 (สุวิมล ศิริกาณนท์ , 2552 : 155-156)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูล เพื่อทำการทบทวนวรรณกรรม อันจะนำไปสู่การออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยดำเนินการตามขั้นตอนตามแผนภาพที่ 3-1 ดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 3-1 : ขั้นตอนในการวิจัย

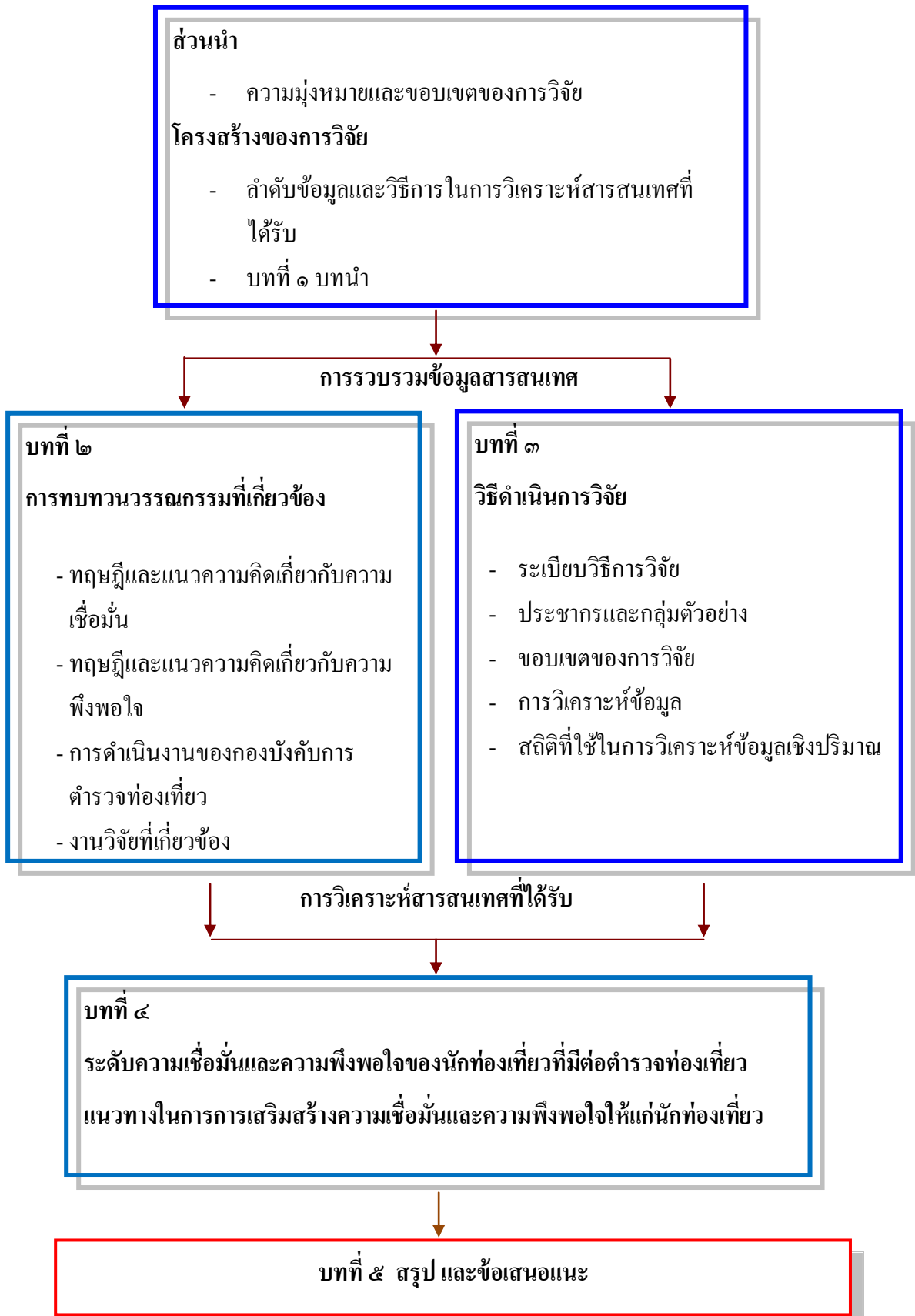


ที่มา : Wikipedia , 2012

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะวิจัยได้นำทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ (Structural-Functional Theory) บนพื้นฐานแนวคิดของ Durkheim (Wikipedia , 2012) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ร่วมกับการนำทฤษฎีระบบ (System Theory) ส่วนการกำหนดคุณศาสตร์ จะได้นำ Critical Theory และ Grounded Theory มาเป็นเครื่องมือในการสังเคราะห์คุณศาสตร์ การเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวต่อกรให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

Research Framework ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 3-2 : Research Framework



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของแบบสอบถามชนิดอัตราส่วนประมาณค่า Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (พรรณี ลีกิจวัฒน์นะ, 2553 : 361-362)

คะแนน		ความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ จะนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีการของครอนบาค

$$\alpha = \frac{K}{S^2} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{K-1} \right]$$

โดย α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 K แทน จำนวนข้อความ
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของทุกคำถาม (Correlation Item Total Correlation) ซึ่งทุกค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับว่าเป็นข้อคำถามที่ดีและคัดเลือกมาเป็นข้อคำถามของแบบสอบถามได้ จากนั้นผู้วิจัยจะทำการทำการปรับปรุงแบบสอบถามและนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิอนุมติก่อนแจกแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มอบหมายให้ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ทำการแจกจ่ายและรวบรวมแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แล้วรวบรวมนำกลับมาเพื่อการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สูตรสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนรายการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

2. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) คำนวณ โดยใช้สูตร ดังต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

- เมื่อ
- | | | |
|-----------|---|-----------------------|
| \bar{X} | = | คะแนนเฉลี่ย |
| $\sum X$ | = | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด |
| N | = | จำนวนคนในกลุ่มประชากร |

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

- เมื่อ
- | | | |
|--------------|---|---------------------------------|
| S.D. | = | ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน |
| $\sum X^2$ | = | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง |
| $(\sum X)^2$ | = | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง |
| N | = | จำนวนคนในกลุ่มประชากร |

4. t-test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{(N_1 - 1)S_1^2 + (N_2 - 1)S_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \right) \left(\frac{N_1 + N_2}{N_1 N_2} \right)}} \quad : df = N_1 + N_2$$

เมื่อ \bar{X}_1 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 1

\bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 2

N_1, N_2 = จำนวนกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 1, กลุ่มที่ 2

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1, กลุ่มที่ 2

5. ANOVA

$$F = \frac{MS_{X'_b}}{MS_{X'_w}}$$

เมื่อ

$MS_{X'_b}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนของ X ที่ปรับแล้วระหว่างกลุ่ม

$MS_{X'_w}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนของ X ที่ปรับแล้วภายในกลุ่ม

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ จังหวัด ชลบุรี เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ และสุราษฎร์ธานี ปรากฏผล ดังต่อไปนี้

ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่ทำการรวบรวมข้อมูล

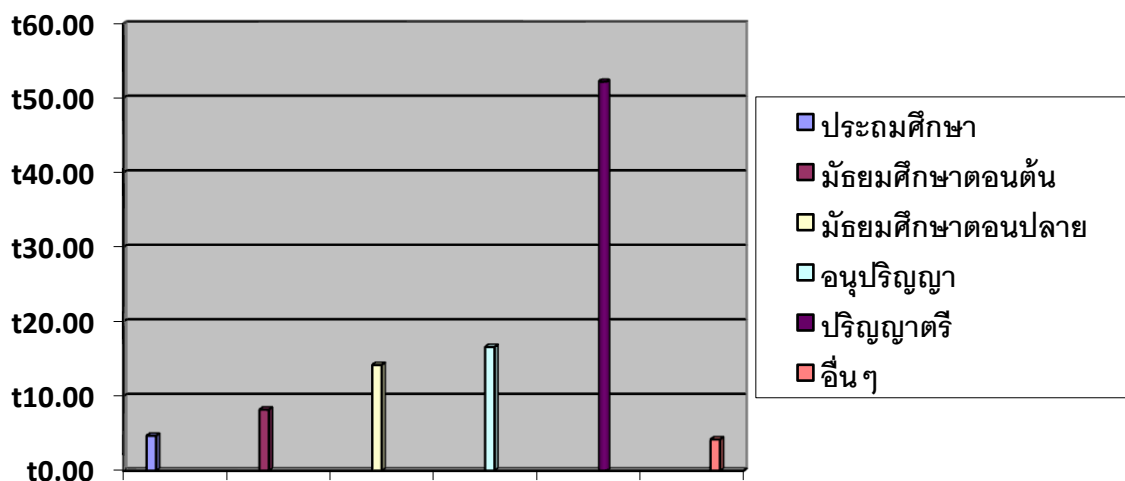
ประเภทของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาวไทย	433	51.2
2. ชาวต่างชาติ	412	48.8
รวม	845	100.0
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	387	47.0
2. หญิง	437	53.0
รวม	824	100.0
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	52	6.8
2. มากกว่า 20 - 30 ปี	205	27.0
3. มากกว่า 30 - 40 ปี	238	31.3
4. มากกว่า 40 - 50 ปี	127	16.7
5. มากกว่า 50 - 60 ปี	81	10.7
6. มากกว่า 60 ปี	57	7.5
รวม	760	100.0

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ณ สถานที่ท่องเที่ยวหลักที่กำหนดเป็นพื้นที่เป้าหมาย มีนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในจำนวนใกล้เคียงกันเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 - 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 20-30 ปี ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 40 - 50 ปี และมากกว่า 50 - 60 ปี ตามลำดับ ส่วนกลุ่มวัยต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มวัยเกิน 60 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกันคือประมาณร้อยละ 7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4-2 : แสดงระดับการศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	20	4.7
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	35	8.2
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	61	14.2
4. อนุปริญญา หรือ ปวส.	71	16.6
5. ปริญญาตรี	224	52.2
6. อื่น ๆ	18	4.2
รวม	529	100.0

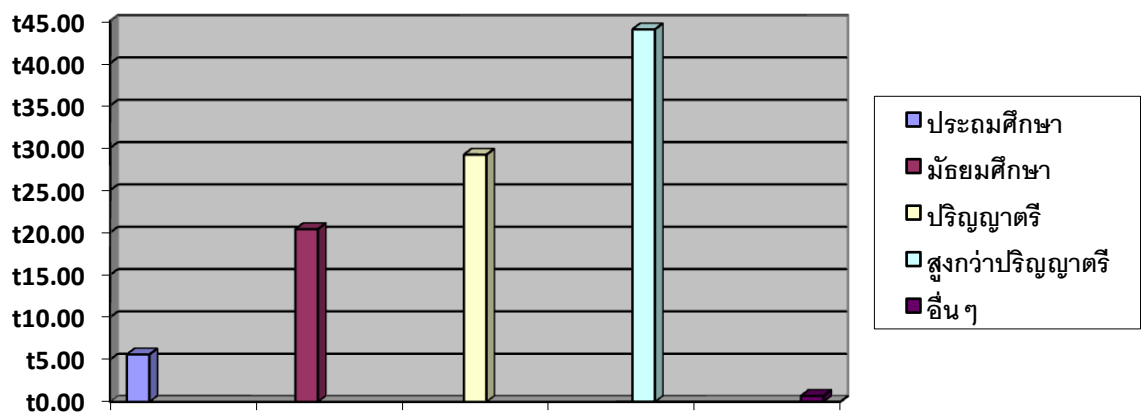


ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวนประมาณครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาเป็นกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ซึ่งมีจำนวนประมาณร้อยละ 16 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ซึ่งมีประมาณร้อยละ 14 กลุ่มผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีประมาณร้อยละ 8 ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และระดับการศึกษาอื่นๆ นอกจากนี้มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ 4 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-3 : แสดงระดับการศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	23	5.6
2. มัธยมศึกษา	84	20.4
3. ปริญญาตรี	120	29.2
4. สูงกว่าปริญญาตรี	181	44.0
5. อื่นๆ	3	0.7
รวม	411	100.0

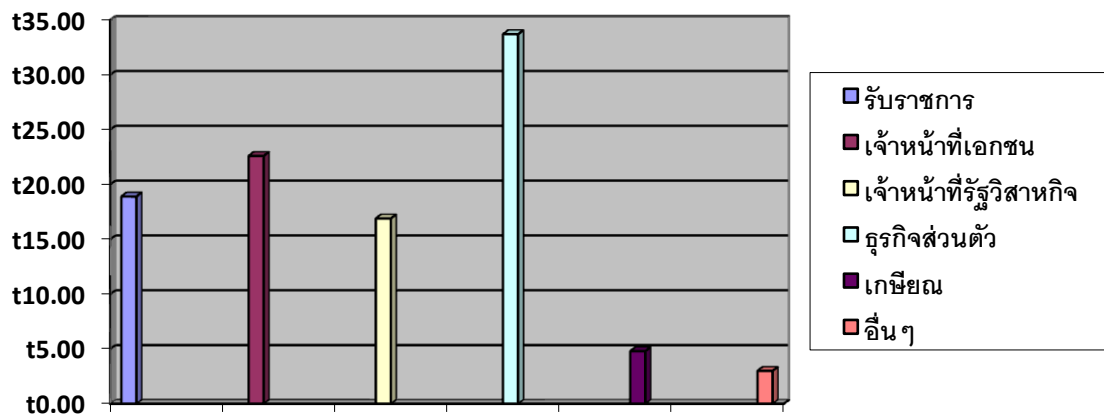


ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-3 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ถึงประมาณร้อยละ 44 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวนประมาณ 1 ใน 3 ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัศึกษามีประมาณ 1 ใน 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาามีเพียงประมาณร้อยละ 6

ตารางที่ 4-4 : อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวไทย

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. รับราชการ	82	18.9
2. เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	98	22.6
3. เจ้าหน้าที่รัฐวิสาหกิจ	73	16.9
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	146	33.7
5. เกษียณแล้ว	21	4.8
6. อื่น ๆ	13	3.0
รวม	433	100.0

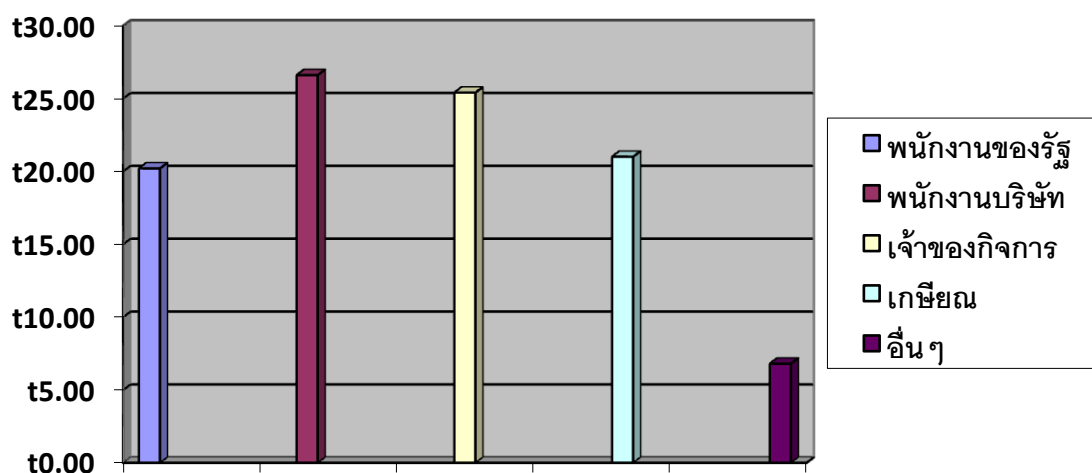


ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจมีอาชีพส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระส่วนตัว ซึ่งมีจำนวนประมาณ 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเป็นกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและรับราชการ ซึ่งมีประมาณร้อยละ 22 และ 19 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มเกษียณอายุมีเพียงประมาณร้อยละ 5 และเป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ อีกประมาณร้อยละ 3

ตารางที่ 4-5 : แสดงอาชีพของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานของรัฐ	83	20.2
2. พนักงานบริษัท	109	26.6
3. เจ้าของกิจการ	104	25.4
4. เกษียณ	86	21.0
5. อื่นๆ	28	6.8
รวม	410	100.0

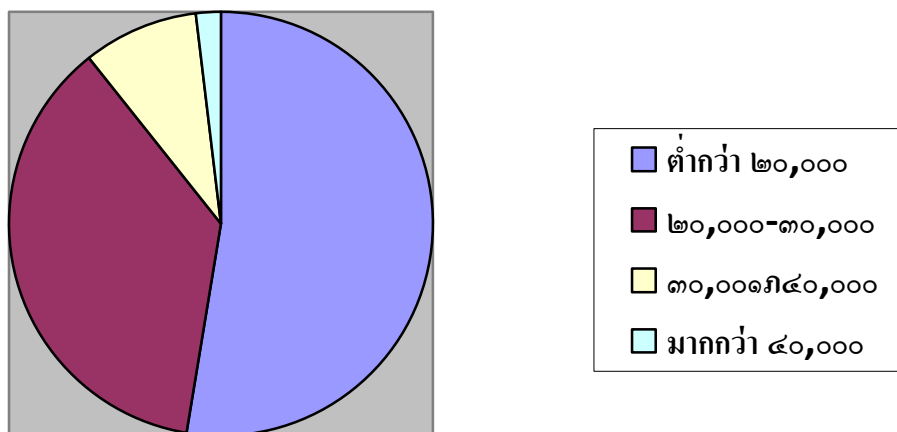


ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-5 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทและเป็นเจ้าของกิจการมีจำนวนใกล้เคียงกันคือประมาณ 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างรองลงมาเป็นกลุ่มพนักงานของรัฐและกลุ่มเกษียณ ซึ่งมีจำนวนประมาณร้อยละ 20 ทั้ง 2 กลุ่ม นอกนั้นประกอบอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีจำนวนประมาณร้อยละ 7

ตารางที่ 4-6 : แสดงระดับรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวชาวไทย (บาท)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20,000 บาท	226	52.6
2. 20,000 – 30,000 บาท	158	36.7
3. 30,001 – 40,000 บาท	38	8.8
4. มากกว่า 40,000 บาท	8	1.9
รวม	430	100.0

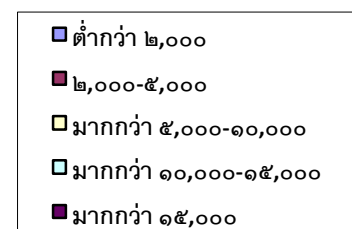
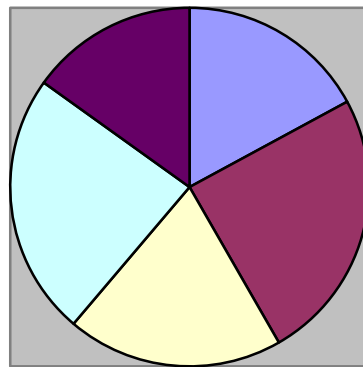


ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเป้าหมาย ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งมีจำนวนครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท มีจำนวนประมาณ 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท มีประมาณร้อยละ 9 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 4-7 : แสดงระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ดอลลาร์)

รายได้ต่อเดือน (US Dollars)	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 2,000 \$	70	17.1
2. 2,000 – 5,000 \$	101	24.6
3. มากกว่า 5,000 – 10,000 \$	80	19.5
4. มากกว่า 10,000 – 15,000 \$	97	23.7
5. มากกว่า 15,000 \$	62	15.1
รวม	410	100.0



ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-7 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ทำการรวบรวมข้อมูลส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 2,000 - 5,000 และ มากกว่า 10,000 - 15,000 ดอลลาร์ต่อเดือน ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันประมาณ 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 5,000 - 10,000 ดอลลาร์ต่อเดือน มีจำนวนประมาณร้อยละ 20 ต่ำลงมาคือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 2,000 ดอลลาร์ ซึ่งมีจำนวนประมาณร้อยละ 17 และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 ดอลลาร์ต่อเดือนมีน้อยที่สุดประมาณร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-8 : แสดงระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย

ระยะเวลาที่เดินทางมาเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1. 1-3 วัน	342	40.9
2. 4-6 วัน	235	28.1
3. 7-9 วัน	116	13.9
4. 10 วันขึ้นไป	144	17.2
รวม	837	100.0

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-8 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในพื้นที่เป้าหมายใช้เวลาท่องเที่ยวระหว่าง 1-3 วัน เป็นจำนวนเกือบครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาใช้เวลาระหว่าง 4-6 วัน ซึ่งมีจำนวนประมาณร้อยละ 30 ส่วนกลุ่มที่ใช้เวลาท่องเที่ยวตั้งแต่ 10 วันขึ้นไปมีจำนวนประมาณร้อยละ 17 และกลุ่มที่ใช้เวลาท่องเที่ยวระหว่าง 7-9 วัน มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-9 : แหล่งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับ

แหล่งข่าวเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวที่ท่านได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ของตำรวจท่องเที่ยว	403	53.9
2. เว็บไซต์อื่นๆ	272	36.4
3. บริษัทท่องเที่ยว	312	41.7
4. มัคคุเทศก์	214	28.6
5. แผ่นพับประชาสัมพันธ์	165	22.1
6. ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่	212	28.3
7. โทรทัศน์	204	27.3
8. วิทยู	139	18.6
9. หนังสือแนะนำแหล่งท่องเที่ยว	270	36.1

(คำถามข้อนี้ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-9 พบว่า นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวทางเว็บไซต์ เป็นส่วนใหญ่ทั้งเว็บไซต์ของตำรวจท่องเที่ยวและเว็บไซต์อื่นๆ รวมทั้งหนังสือแนะนำแหล่งท่องเที่ยว มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นข้อมูลที่ได้จากบริษัทท่องเที่ยว ส่วนแหล่งข่าวจากมัลติมีเดียและป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ และสื่อโทรทัศน์มีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนแหล่งข้อมูลจากวิทยุกระจายเสียงและแผ่นพับประชาสัมพันธ์มีผลต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยว น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

ตารางที่ 4-10 : ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

ลำดับ	ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1	ในการเดินทางไปท่องเที่ยว ท่านสามารถพบเห็นเจ้าหน้าที่ได้ทั่วไป	30.2	.834	มาก
2	สถานีบริการของตำรวจท่องเที่ยวมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ	2.89	.805	มาก
3	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยที่มีการจัดตั้งตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ	2.76	.833	มาก
4	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัย เมื่อพำนักอยู่ในสถานที่พักหรือโรงแรมทั่วไป	2.77	.841	มาก
5	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ	2.71	.787	มาก
6	ท่านรู้สึกว่ามีอิสระและเสรีที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ในประเทศไทย	2.76	.850	มาก
7	ท่านรู้สึกมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยด้านทรัพย์สิน เช่น การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ หรือการจี้ปล้น ในขณะที่ท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	2.74	.796	มาก
8	ท่านรู้สึกมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย	2.84	.834	มาก

ตารางที่ 4-10 : ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว (ต่อ)

ลำดับ	ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
9	ท่านรู้สึกมั่นใจว่าจะไม่ถูกเอาเปรียบในเรื่องราคาสินค้าและบริการ	2.75	.723	มาก
10	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองท่านจากมัลคูเทศก์เถื่อน หรือการขูดเยียดสินค้า หรือบริการให้แก่นักท่องเที่ยวในเชิงขู่บังคับ	2.70	.769	มาก
11	ท่านมั่นใจว่าจะได้รับความคุ้มครองจากตำรวจท่องเที่ยวในกรณีที่ถูกข่มขู่ หรือกรรโชกทรัพย์ในเรื่องต่างๆ	2.72	.770	มาก
12	ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยจากการถูกปลอมแปลงบัตรเครดิต	2.65	.803	มาก
13	ท่านรู้สึกมั่นใจจากการถูกหลอกลวงจากบริษัทนำเที่ยวหรือมัลคูเทศก์	2.66	.735	มาก
14	ท่านรู้สึกมั่นใจจากการถูกหลอกลวงโดยผู้ให้บริการด้านการขนส่งประเภทต่างๆ	2.70	.786	มาก
15	ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว	2.81	.827	มาก
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม		2.76	.504	มาก

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-10 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยและการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับ มาก เนื่องจากเหตุผลที่เรียงตามลำดับได้ ดังนี้

1. สามารถพบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ตามแหล่งท่องเที่ยวทั่วไป
2. มีสถานีหลักหรือสถานีย่อยของตำรวจท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ
3. มีความเชื่อมั่นว่าจะมีความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายโดยคนร้ายในสถานที่

ท่องเที่ยว

4. มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยว
5. มีความรู้สึกปลอดภัยเสมอเมื่อพำนักในที่พักหรือโรงแรมทั่วไป
6. มีความรู้สึกปลอดภัยเพราะมีการจัดตั้งตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้การดูแลแก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ
7. รู้สึกมีเสรีที่จะเดินทางไปในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทย
8. มีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเอาเปรียบจากพ่อค้าในการขายสินค้าหรือบริการ
9. มีความมั่นใจในระบบการรักษาความปลอดภัยตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ
10. ในกรณีที่ถูกข่มขู่หรือกรรโชกทรัพย์มีความเชื่อมั่นว่าตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างแน่นอน
11. มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ
12. เชื่อมั่นว่าตำรวจท่องเที่ยวจะสามารถคุ้มครองจากมัลคูเทศก์เถื่อน หรือการบังคับให้ซื้อสินค้าที่ไม่ต้องการได้อย่างแน่นอน
13. รู้สึกมั่นใจว่าจะไม่ถูกหลอกลวงจากผู้ให้บริการด้านการขนส่งประเภทต่างๆ
14. รู้สึกมั่นใจว่าจะไม่ถูกหลอกลวงจากบริษัทนำเที่ยวหรือมัลคูเทศก์
15. รู้สึกมั่นใจว่าจะไม่ถูกปลอมแปลงบัตรเครดิตเมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

ตารางที่ 4-11 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1	มีตำรวจท่องเที่ยวให้บริการแก่ท่านในสถานีขนส่งท่าเรือ หรือท่าอากาศยานที่ท่านเดินทางไป	2.98	.848	มาก
2	ท่านสามารถพบเห็นหรือติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวได้ด้วยความสะดวก	2.86	.790	มาก
3	ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถในการชี้แจงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจน	2.79	.917	มาก
4	การตรวจตราสถานที่ท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวมีอยู่อย่างสม่ำเสมอ	2.82	.790	มาก

ตารางที่ 4-11 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว (ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย
5	มีการประชาสัมพันธ์เรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยว หรือการให้บริการของตำรวจ ท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างชัดเจน	2.81	.846	มาก
6	ผู้ที่ถูกคามักท่องเที่ยวจะต้องถูกลงโทษอย่าง แน่นอน	2.63	.834	มาก
7	มักคุกเทศ์ที่ถูคามักท่องเที่ยวจะต้องถูกลงโทษ อย่างแน่นอน	2.72	.836	มาก
8	มีการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการที่ จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ	2.66	.812	มาก
9	กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้นักท่องเที่ยว ได้รับความเป็นธรรม มีการปฏิบัติตามอย่าง เคร่งครัด	2.70	.788	มาก
10	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	2.93	.875	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม		2.79	.602	มาก

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-11 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวในระดับ มาก โดยเรียงลำดับได้ ดังต่อไปนี้

1. พอใจมากที่มีตำรวจท่องเที่ยวให้บริการ ณ สถานีขนส่งทางรถยนต์ ท่าเรือ หรือ
ท่าอากาศยานต่างๆ
2. ตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้เป็นอย่างดี
3. สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวได้ด้วยความสะดวก
4. ตำรวจท่องเที่ยวมีการตรวจตราในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
5. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและการ
ให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวให้ทราบได้อย่างชัดเจน

6. ดำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ได้อย่างชัดเจน
7. เชื่อว่าจะต้องมีการลงโทษมัลคฤเทศก์ที่ทุจริตต่อนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม
8. พอใจที่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความเป็นธรรม
9. พอใจที่มีการควบคุมคุณภาพและราคาของสินค้าหรือบริการที่เสนอขายแก่นักท่องเที่ยว
10. มีความเชื่อว่าจะมีการลงโทษต่อผู้ที่คุกคามนักท่องเที่ยวอย่างแน่นอน

การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติ

ตารางที่ 4-12 : การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

ลำดับ	ความเชื่อมั่น	นักท่องเที่ยว		t	Sig.
		ไทย	ต่างชาติ		
1	ในการเดินทางไปท่องเที่ยว ท่านสามารถพบเห็นเจ้าหน้าที่ได้ทั่วไป	3.05	2.98	1.273	.203
2	สถานบริการของตำรวจท่องเที่ยวมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ	3.01	2.76	4.553*	.000
3	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยที่มีการจัดตั้งตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ	2.94	2.57	6.604*	.000
4	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัย เมื่อพำนักอยู่ในสถานที่พักหรือโรงแรมทั่วไป	2.96	2.57	6.837*	.000
5	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ	2.84	2.56	5.181*	.000
6	ท่านรู้สึกว่ามีอิสระและเสรีที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ในประเทศไทย	2.89	2.61	4.777*	.000
7	ท่านรู้สึกมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยด้านทรัพย์สิน เช่น การลักทรัพย์ วิวังทรัพย์ หรือการจี้ปล้น ในขณะที่ท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	2.82	2.66	2.955*	.003

ตารางที่ 4-12 : การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติต่อการให้บริการของ
 ดำรวจท่องเที่ยว (ต่อ)

ลำดับ	ความเชื่อมั่น	นักท่องเที่ยว		t	Sig.
		ไทย	ต่างชาติ		
8	ท่านรู้สึกมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยจากการ ถูกทำร้ายร่างกาย	2.78	2.89	-1.843	.066
9	ท่านรู้สึกมั่นใจว่าจะไม่ถูกเอาเปรียบในเรื่อง ราคาสินค้าและบริการ	2.75	2.75	0.034	.973
10	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองท่านจาก มิจฉาชีพที่เถื่อน หรือการข่มขู่สินค้า หรือบริการ ให้แก่นักท่องเที่ยวในเชิงขู่บังคับ	2.77	2.63	2.615	.009
11	ท่านมั่นใจว่าจะได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ ท่องเที่ยวในกรณีที่ถูกข่มขู่ หรือกรรโชกทรัพย์ใน เรื่องต่างๆ	2.75	2.69	1.093	.275
12	ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยจากการถูกปลอม แปลงบัตรเครดิต	2.65	2.65	-0.054	.957
13	ท่านรู้สึกมั่นใจจากการถูกหลอกลวงจากบริษัทนำ เที่ยวหรือมิจฉาชีพ	2.67	2.64	0.587	.557
14	ท่านรู้สึกมั่นใจจากการถูกหลอกลวงโดย ผู้ให้บริการด้านการขนส่งประเภทต่างๆ	2.76	2.64	2.206*	.028
15	ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการอำนวย ความปลอดภัยและการให้บริการของตำรวจ ท่องเที่ยว	2.97	2.64	5.831*	.000
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม		2.84	2.68	4.593*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-12 เมื่อเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเชื่อมั่นมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับการจัดตั้งตำรวจท่องเที่ยวขึ้นเพื่อดูแลนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะ การมีสถานีตำรวจในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ความรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในที่พักอาศัย ความรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเมื่อเดินทางไปเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ความมั่นใจในความปลอดภัยทั่วไป และเชื่อว่าตำรวจท่องเที่ยวจะสามารถช่วยคุ้มครองจากการถูกหลอกลวงทั้งโดยพ่อค้าที่หลอกลขายสินค้าหรือบริการ และจากมัลคิเทศก์เถื่อนที่มีเจตนาร้าย

ตารางที่ 4-13 : การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในด้านต่างๆของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และชลบุรี

ลำดับ	คำถาม	ความ เชื่อมั่น	F	Sig.
1	ในการเดินทางไปท่องเที่ยว ท่านสามารถพบ เห็นเจ้าหน้าที่ได้ทั่วไป	ภูเก็ต	47.588*	.000
		เชียงใหม่		
		กระบี่		
		สุราษฎร์ธานี		
		ชลบุรี		
2	สถานีบริการของตำรวจท่องเที่ยวมีอยู่ในแหล่ง ท่องเที่ยวสำคัญ	ภูเก็ต	59.710*	.000
		เชียงใหม่		
		กระบี่		
		สุราษฎร์ธานี		
		ชลบุรี		

ตารางที่ 4-13 : การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในด้านต่างๆของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และชลบุรี (ต่อ)

ลำดับ	คำถาม	ความ เชื่อมั่น	F	Sig.
3	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยที่มีการจัดตั้งตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ	ภูเก็ต 3.23 เชียงใหม่ 3.09 กระบี่ 2.67 สุราษฎร์ธานี 2.12 ชลบุรี 2.69	52.504*	.000
4	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อพำนักอยู่ในสถานที่พักหรือโรงแรมทั่วไป	ภูเก็ต 3.24 เชียงใหม่ 3.17 กระบี่ 2.58 สุราษฎร์ธานี 2.42 ชลบุรี 2.48	42.770*	.000
5	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ	ภูเก็ต 3.16 เชียงใหม่ 3.09 กระบี่ 2.50 สุราษฎร์ธานี 2.38 ชลบุรี 2.45	45.530*	.000

ตารางที่ 4-13 : การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในด้านต่างๆของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และชลบุรี (ต่อ)

ลำดับ	คำถาม	ความ เชื่อมั่น	F	Sig.
6	ท่านรู้สึกว่ามีอิสระและเสรีที่จะเดินทางไป ท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ในประเทศไทย	ภูเก็ต 3.19 เชียงใหม่ 3.18 กระบี่ 2.59 สุราษฎร์ธานี 2.21 ชลบุรี 2.63	49.478*	
7	ท่านรู้สึกมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยด้าน ทรัพย์สิน เช่น การลักทรัพย์ วิวังทรัพย์ หรือ การจี้ปล้น ในขณะที่ท่องเที่ยวในสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆ	ภูเก็ต 3.21 เชียงใหม่ 3.08 กระบี่ 2.36 สุราษฎร์ธานี 2.54 ชลบุรี 2.62	43.618*	.000
8	ท่านรู้สึกมั่นใจในการรักษาความปลอดภัย จากการถูกทำร้ายร่างกาย	ภูเก็ต 3.35 เชียงใหม่ 3.27 กระบี่ 2.51 สุราษฎร์ธานี 2.37 ชลบุรี 2.75	59.931*	.000

ตารางที่ 4-13 : การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในด้านต่างๆของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และชลบุรี (ต่อ)

ลำดับ	คำถาม	ความ เชื่อมั่น	F	Sig.
9	ท่านรู้สึกมั่นใจว่าจะไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบในเรื่องราคาสินค้าและบริการ		42.242*	.000
	ภูเก็ต	3.12		
	เชียงใหม่	3.04		
	กระบี่	2.39		
	สุราษฎร์ธานี	2.82		
	ชลบุรี	2.48		
10	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองท่านจากมัลลเทศก์เถื่อน หรือการขูดเยียดสินค้า หรือบริการให้แก่นักท่องเที่ยวในเชิงขู่บังคับ		52.422*	.000
	ภูเก็ต	3.16		
	เชียงใหม่	3.10		
	กระบี่	2.42		
	สุราษฎร์ธานี	2.40		
	ชลบุรี	2.47		
11	ท่านมั่นใจว่าจะได้รับความคุ้มครองจากตำรวจท่องเที่ยวในกรณีที่ถูกข่มขู่ หรือกรรโชกทรัพย์ในเรื่องต่างๆ		32.046*	.000
	ภูเก็ต	3.08		
	เชียงใหม่	3.07		
	กระบี่	2.48		
	สุราษฎร์ธานี	2.54		
	ชลบุรี	2.48		

ตารางที่ 4-13 :การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และชลบุรี (ต่อ)

ลำดับ	คำถาม	ความ เชื่อมั่น	F	Sig.
12	ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยจากการถูก ปลอมแปลงบัตรเครดิต	ภูเก็ต	59.735*	.000
		เชียงใหม่		
		กระบี่		
		สุราษฎร์ธานี		
		ชลบุรี		
13	ท่านรู้สึกมั่นใจจากการถูกหลอกลวงจากบริษัท นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์	ภูเก็ต	42.007*	.000
		เชียงใหม่		
		กระบี่		
		สุราษฎร์ธานี		
		ชลบุรี		
14	ท่านรู้สึกมั่นใจจากการถูกหลอกลวงโดย ผู้ให้บริการด้านการขนส่งประเภทต่างๆ	ภูเก็ต	60.769*	.000
		เชียงใหม่		
		กระบี่		
		สุราษฎร์ธานี		
		ชลบุรี		

ตารางที่ 4-13 : การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในด้านต่างๆของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และชลบุรี (ต่อ)

ลำดับ	คำถาม	ความ เชื่อมั่น	F	Sig.
15	ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยว		26.131*	.000
	ภูเก็ต	3.18		
	เชียงใหม่	3.09		
	กระบี่	2.66		
	สุราษฎร์ธานี	2.43		
	ชลบุรี	2.72		
	ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม		147.376*	.000
	ภูเก็ต	3.23		
	เชียงใหม่	3.10		
	กระบี่	2.51		
	สุราษฎร์ธานี	2.45		
	ชลบุรี	2.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-13 เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ณ พื้นที่เป้าหมาย 5 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และชลบุรี พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกประเด็น โดยระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตจะมีค่าสูงที่สุด รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ชลบุรี กระบี่ และสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 : การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ลำดับ	ความพึงพอใจ	นักท่องเที่ยว		t	Sig.
		ไทย	ต่างชาติ		
1	มีตำรวจท่องเที่ยวให้บริการแก่ท่านในสถานีขนส่งท่าเรือ หรือท่าอากาศยานที่ท่านเดินทางไป	3.17	2.77	7.091*	.000
2	ท่านสามารถพบเห็นหรือติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวได้ด้วยความสะดวก	3.07	2.64	7.968*	.000
3	ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถในการชี้แจงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจน	3.07	2.48	9.668*	.000
4	การตรวจตราสถานที่ท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวมีอยู่อย่างสม่ำเสมอ	2.99	2.64	6.447*	.000
5	มีการประชาสัมพันธ์เรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว หรือการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างชัดเจน	2.98	2.63	5.985*	.000
6	ผู้ที่คุกคามนักท่องเที่ยวจะต้องถูกลงโทษอย่างแน่นอน	2.66	2.60	1.068	.286
7	มักมีเหตุที่คุกคามนักท่องเที่ยวต้องถูกลงโทษอย่างแน่นอน	2.68	2.76	-1.455	.146
8	มีการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ	2.76	2.56	3.613*	.000
9	กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความเป็นธรรม มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	2.80	2.59	3.848*	.000
10	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	3.19	2.66	8.904*	.000
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		2.94	2.63	7.436*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 14-14 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับการที่มีตำรวจท่องเที่ยว ณ สถานที่ขนส่งประเภทต่างๆ การที่นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ได้ด้วยความสะดวก และตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน การที่มีการจัดสายตรวจออกปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ การมีระบบประชาสัมพันธ์ในเรื่องความปลอดภัยต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ การเอาใจใส่ควบคุมคุณภาพสินค้าหรือบริการ และการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม

ตารางที่ 4-15 : ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามจังหวัด

ลำดับ	คำถาม	ความพึงพอใจ	F	Sig.
1	มีตำรวจท่องเที่ยวให้บริการแก่ท่านในสถานียขนส่ง ท่าเรือ หรือท่าอากาศยานที่ท่านเดินทางไป		68.143*	.000
	ภูเก็ต	3.61		
	เชียงใหม่	3.21		
	กระบี่	2.82		
	สุราษฎร์ธานี	2.31		
	ชลบุรี	2.95		
2	ท่านสามารถพบเห็นหรือติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวได้ด้วยความสะดวก		28.149*	.000
	ภูเก็ต	3.19		
	เชียงใหม่	3.12		
	กระบี่	2.72		
	สุราษฎร์ธานี	2.42		
	ชลบุรี	2.85		

ตารางที่ 4-15 : ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามจังหวัด (ต่อ)

ลำดับ	คำถาม	ความพึงพอใจ	F	Sig.
3	ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถในการชี้แจงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจน		38.715*	.000
	ภูเก็ต	3.16		
	เชียงใหม่	3.15		
	กระบี่	2.78		
	ชลบุรี	2.68		
4	การตรวจตราสถานที่ท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวมีอยู่อย่างสม่ำเสมอ		53.418*	.000
	ภูเก็ต	3.23		
	เชียงใหม่	3.19		
	กระบี่	2.80		
	สุราษฎร์ธานี	2.24		
	ชลบุรี	2.62		
5.	มีการประชาสัมพันธ์เรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว หรือการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างชัดเจน		42.263*	.000
	ภูเก็ต	3.25		
	เชียงใหม่	3.22		
	กระบี่	2.65		
	สุราษฎร์ธานี	2.38		
	ชลบุรี	2.59		

ตารางที่ 4-15 : ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามจังหวัด (ต่อ)

ลำดับ	คำถาม	ความพึงพอใจ	F	Sig.
6	ผู้ที่คุกคามนักท่องเที่ยวจะต้องถูกลงโทษอย่างแน่นอน	ภูเก็ต 3.16 เชียงใหม่ 3.00 กระบี่ 2.23 สุราษฎร์ธานี 2.30 ชลบุรี 2.55	52.105*	.000
7	มักุเทศก์ที่คุกคามนักท่องเที่ยวจะต้องถูกลงโทษอย่างแน่นอน	ภูเก็ต 3.35 เชียงใหม่ 3.16 กระบี่ 2.41 สุราษฎร์ธานี 2.16 ชลบุรี 2.53	82.128*	.000
8	มีการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ	ภูเก็ต 3.18 เชียงใหม่ 3.03 กระบี่ 2.37 สุราษฎร์ธานี 2.23 ชลบุรี 2.54	54.245*	.000

ตารางที่ 4-15 : ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามจังหวัด (ต่อ)

ลำดับ	คำถาม	ความพึงพอใจ	F	Sig.
9	กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับความเป็นธรรม มีการ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด		63.147*	.000
	ภูเก็ต	3.23		
	เชียงใหม่	3.04		
	กระบี่	2.44		
	สุราษฎร์ธานี	2.17		
	ชลบุรี	2.63		
10	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆ ได้เป็นอย่างดี		42.261*	.000
	ภูเก็ต	3.29		
	เชียงใหม่	3.25		
	กระบี่	2.90		
	สุราษฎร์ธานี	2.25		
	ชลบุรี	2.94		
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม		115.792*	.000
	ภูเก็ต	3.27		
	เชียงใหม่	3.14		
	กระบี่	2.61		
	สุราษฎร์ธานี	2.26		
	ชลบุรี	2.69		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

จากตารางที่ 4-15 เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ณ พื้นที่เป้าหมาย 5 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และ ชลบุรี พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกประเด็น โดยระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตจะมีค่าสูงที่สุด รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ชลบุรี กระบี่ และสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ

สรุป

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้วางแนวทางการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว และความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว โดยดำเนินการทั้งด้านการป้องกัน ซึ่งประกอบด้วย การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย การเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย การพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ 1155 การรณรงค์ให้มีการทำประกันภัยทั้งร่างกายและทรัพย์สิน การจัดตั้งอาสาสมัครตำรวจท่องเที่ยวจากชาวต่างชาติที่มีจิตสาธารณะ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทั้งป้ายขนาดใหญ่ แผ่นพับ ที่คั่นหนังสือ และเครื่องมือประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นๆ รวมทั้งด้านการปราบปราม โดยการจัดชุดสืบสวนเพื่อรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ การขยายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอาชญากรรม นอกจากนี้ยังมีมาตรการด้านการบริการ เช่น การจัดชุดสายตรวจออกให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว การจัดเจ้าหน้าที่ล่าม การจัดรถนำขบวน การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย

ในการสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจตามคำสั่งในครั้ง นี้ มีพื้นที่เป้าหมายประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวในระดับ “มาก” เนื่องจากมีความรู้ในเรื่องการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวจากเว็บไซต์และบริษัทท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่

ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวเป็นผลมาจาก การพบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ และหลายพื้นที่มีสถานีตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยวด้วย โดยมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ส่วนความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพราะได้พบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ณ สถานีขนส่งประเภทต่างๆ ทั้งทางบก ทางน้ำ และท่าอากาศยาน โดยสามารถ

ขอข้อมูลต่างๆ จากตำรวจท่องเที่ยวได้ด้วยความสะดวก รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณ สถานที่ท่องเที่ยวเป้าหมายอันประกอบด้วยจังหวัด ชลบุรี เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่และจังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น ปรากฏว่านักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด รองลงมาเป็นพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ชลบุรี กระบี่ และสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการ คือ ประการแรก คือ เพื่อศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ ประการที่สอง คือ เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ประการที่สาม คือ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวในอนาคต สำหรับการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณผสมผสานกัน ในเชิงคุณภาพจะมีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

จากวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ ขั้ต้นได้นำไปสู่การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้นำไปสู่การวิเคราะห์ เพื่อที่จะตอบวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อตามลำดับ สรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และผลประโยชน์นักท่องเที่ยว เป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะชาวต่างชาติ การคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น การหลอกลวงซื้อขายอัญมณี เครื่องประดับและทองรูปพรรณที่มีคุณภาพต่ำในราคาสูง ขายพระเครื่องพุทธรูปชาวัตตุโบราณ การโชว์ลามกอนาจาร ตลอดจนหลอกลวงให้รับประทานอวัยวะของสัตว์ เช่น อังตืนหมี ด้ง อวัยวะสืบพันธุ์ ฯลฯ เป็นต้น ตำรวจท่องเที่ยวมีหน้าที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับตำรวจทั่วไปแต่มีภารกิจหน้าที่หลักเป็นพิเศษด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยว ด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวด้านการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว รวมทั้งด้านการรับแจ้งเหตุ และการสืบสวนจับกุมดำเนินคดีกับผู้ต้องหาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งตำรวจท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบดูแล มีหลากหลายประการ ทั้งในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านอุบัติเหตุ ด้านการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ปัญหาการซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวอีกด้วย

3. นักท่องเที่ยวทั้งไทยและเทศมีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง โดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปริญญาตรีสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ โดยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวจากแหล่งข่าวเว็บไซต์ของตำรวจท่องเที่ยวเป็นแหล่งใหญ่ ส่วนแหล่งข่าวที่ไม่ค่อยมีความสำคัญมากคือสื่อวิทยุ อย่างไรก็ตามในเรื่องนี้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้มีโครงการที่จะขยายช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากเดิม โดยมีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ และแจกจ่ายเอกสารแผ่นพับต่างๆ ตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญให้มากขึ้น ทั้งในรูปแบบของที่คั่นหนังสือ เข็มกลัด เอกสารแจกจ่าย สติกเกอร์ ป้ายขนาดใหญ่ แสงไฟ พร้อมจัดรถเคลื่อนที่ขนาดเล็ก ณ ท่าอากาศยานที่สำคัญๆ ทั่วประเทศ

อภิปรายผล

จากการวิจัยดังกล่าวแล้วนั้น ยืนยันได้ว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากบทที่ 2 กล่าวคือ แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวนั้น มีดังนี้ คือ

แผนภาพที่ 5-1 : การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว



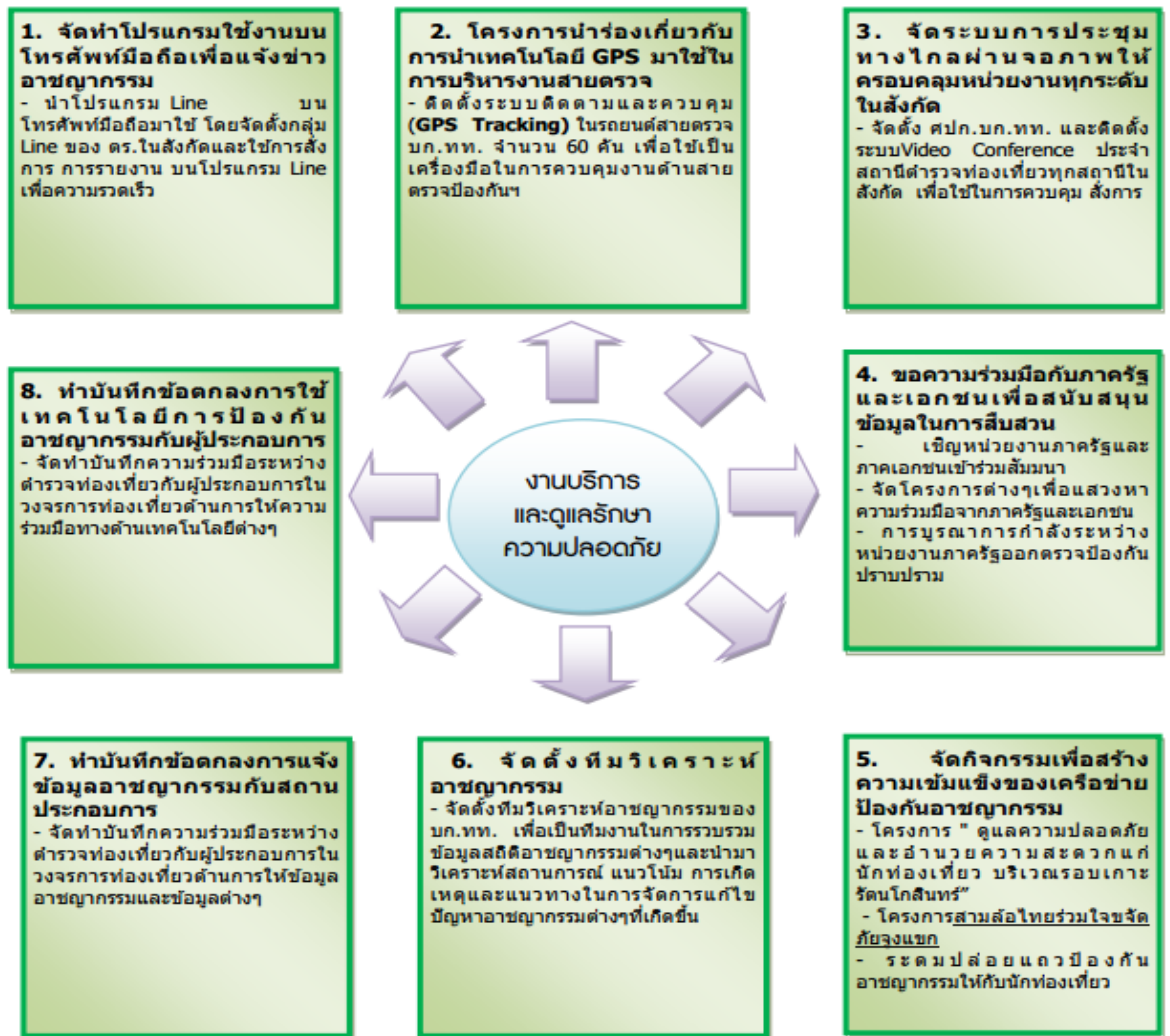
ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

ในด้านการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเมื่อเกิดกรณีได้รับความเดือดร้อนจากโจรสลัดร้าย หรือการเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าในการขายสินค้าหรือบริการ ตำรวจท่องเที่ยวไม่ได้ทำการสอบสวนและดำเนินคดีกับคนร้ายด้วยตนเอง แต่จะต้องประสานงานและติดตามสนับสนุนการดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียเวลามากขึ้น จากการศึกษาพบว่า เกิดจากสาเหตุที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่มีสถานที่ควบคุมตัวผู้ต้องหาหรือขาดอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสอบสวนคดีต่างๆ ซึ่งแตกต่างจากตำรวจท่องเที่ยวที่เนปาล ที่สามารถปฏิบัติการสืบสวนสอบสวนได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอจากนักท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตาม ในรอบปีงบประมาณ 2556 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้พัฒนางานป้องกันอาชญากรรมและดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ตามนโยบายการปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปรามของสำนักงานตำรวจแห่งชาติใน 8 มิติ ประกอบด้วย

1. การจัดทำโปรแกรมใช้งานบนโทรศัพท์มือถือเพื่อแจ้งข่าวอาชญากรรม
 2. โครงการนำร่องเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี GPS มาใช้ในการบริหารงานสายตรวจ
 3. จัดระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ให้ครอบคลุมหน่วยงานทุกระดับในสังกัดการขอความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนข้อมูลในการสืบสวน
 4. การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายป้องกันอาชญากรรม
 5. การจัดตั้งทีมวิเคราะห์อาชญากรรม
 6. ทำบันทึกข้อตกลงการแจ้งข้อมูลอาชญากรรมกับสถานประกอบการ
 7. ทำบันทึกข้อตกลงการใช้เทคโนโลยีการป้องกันอาชญากรรมกับผู้ประกอบการ
- ดังภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 5-2 : ผลการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปีงบประมาณ 2556



ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556

สำหรับการพัฒนาแนวทางในการให้บริการและการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา มีการดำเนินงานในหลากหลายรูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาโปรแกรม Tourist Buddy Application สำหรับ Smart Phone เพื่อให้บริการด้านข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และใช้เป็นฐานในการวางแผนป้องกันอาชญากรรม พร้อมทั้งได้จัดทำโครงการ WTourist Buddy Virtual Assistant&i-Exhibition ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

2. จัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อรวบรวมข้อมูลสถิติคดีที่เกิดขึ้น และรายงานข้อมูลทางคดีและทฤษฎีการ ส่งผลให้การรายงานทันต่อสถานการณ์และลดขั้นตอนกระบวนการทางราชการ

3. จัดทำโปรแกรมฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงแรม สถานบริการ แหล่งท่องเที่ยว และฯลฯ เพื่อเป็นมาตรการเชิงรุกในการปฏิบัติงาน
4. จัดทำข้อมูลประวัติกลุ่มเสี่ยงในวงจรการท่องเที่ยว ทั้งในด้านบุคคล สถานที่ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม การเอาผิดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนออกตรวจเพื่อการป้องกันปราบปราม และวิเคราะห์หาทางแก้ไขปัญหา
5. จัดรถบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ
6. จัดทำภาพยนตร์สั้น เพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
7. จัดทำระบบการใช้รถจักรยานยนต์สายตรวจในแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
8. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม เพื่อแจ้งเตือนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากการดำเนินงานเชิงรุกดังที่ได้กล่าวมานี้ ส่งผลให้ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ดังที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 10 และ 11 แต่เมื่อพิจารณาในแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวจะอยู่ในระดับปานกลาง ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 27 และ 28 ซึ่งเมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระดับใกล้เคียงกันนั้น จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงกว่าชาวต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยสามารถเข้าใจถึงการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างจากตำรวจหน่วยอื่นๆ และสามารถแยกแยะได้อย่างชัดเจน ต่างจากนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงความแตกต่างระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับตำรวจท้องที่ ส่งผลให้ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ต่างกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในสังกัดกองกับการที่ 2-5 จะพบว่า กองกำกับการ 5 ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ในภาคใต้ตอนล่างตั้งแต่จังหวัดระนองจนถึงจังหวัดนราธิวาส มีพื้นที่รับผิดชอบกว้างไกลมาก รวมทั้งมีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเกาะแก่งต่างๆ ยากต่อการตรวจตราให้ความปลอดภัย ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการพิจารณาเพิ่มกำลังพลและอุปกรณ์ต่างๆ เป็นหน่วยงานลำดับแรก ๆ

จากการตรวจสอบสถานะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่า การดำเนินงานได้รับการวางแผนทางการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ที่สำนักงานตำรวจ-แห่งชาติได้กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว และความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในด้าน

ต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว โดยดำเนินการทั้งด้านการป้องกัน ซึ่งประกอบด้วย การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย การเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย การพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ 1155 การรณรงค์ให้มีการทำประกันภัยทั้งร่างกายและทรัพย์สิน การจัดตั้งอาสาสมัครตำรวจท่องเที่ยวจากชาวต่างชาติที่มีจิตสาธารณะ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทั้งป้ายขนาดใหญ่ แผ่นพับ ที่คั่นหนังสือ และเครื่องมือประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นๆ รวมทั้งด้านการปราบปราม โดยการจับชุดสืบสวนเพื่อรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ การขยายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอาชญากรรม นอกจากนี้ยังมีมาตรการด้านการบริการ เช่น การจัดชุดสายตรวจออกให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว การจัดเจ้าหน้าที่ล่าม การจัดรถนำขบวน การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย

ในการสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจตามคำสั่งในครั้งนี้ มีพื้นที่เป้าหมายในการศึกษาครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวทั่วประเทศ โดยมีผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวในระดับ “มาก” เนื่องจากมีความรู้ในเรื่องการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวจากเว็บไซต์และบริษัทท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่

ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวเป็นผลมาจาก การพบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ และหลายพื้นที่มีสถานีตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยวด้วย โดยมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ส่วนความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพราะได้พบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ณ สถานีขนส่งประเภทต่างๆ ทั้งทางบก ทางน้ำ และท่าอากาศยาน โดยสามารถขอข้อมูลต่างๆ จากตำรวจท่องเที่ยวได้ด้วยความสะดวก รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ นั้น ปรากฏว่านักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก สำหรับปัญหาในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการลดทอนความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การขาดกำลังพลในทุกกองกำลังกับการ ทำให้ไม่สามารถดูแลนักท่องเที่ยว ณ แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง การขาดสถานที่ทำการในพื้นที่ท่องเที่ยว อันเป็นผลมาจากการขาดแคลนงบประมาณในการเช่าหรือซื้อที่ดิน และก่อสร้างอาคารที่ทำการ การขาดงบประมาณในการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้

รู้จักตำรวจท่องเที่ยวอย่างกว้างขวาง ปัญหาในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ ซึ่งปัจจุบันตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่สามารถสื่อสารได้เฉพาะภาษาอังกฤษ ส่วนภาษาสำคัญอื่นๆ บางภาษาได้รับการสนับสนุนจากอาสาสมัครต่างชาติ หรือความช่วยเหลือจากอาจารย์ด้านภาษาต่างประเทศของสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ซึ่งนับเป็นอุปสรรคสำคัญในการติดต่อกันนักท่องเที่ยวจากนานาประเทศ

ข้อเสนอแนะ

จากปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ รวมทั้งยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผลของการตรวจสอบสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งจากหลักการ ทฤษฎี และข้อเท็จจริงที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในภาคสนาม ณ พื้นที่รับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวทั่วประเทศ ทำให้สามารถกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตามแนวทางกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553) ได้ ดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์

นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอย่างเต็มที่

พันธกิจ

1. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
3. จัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว
4. จัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ไร้ระเบียบ จนเป็นที่พึงของนักท่องเที่ยว
5. ปกป้องและคุ้มครองอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมิให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมองค์กร

6. สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและนอกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจ หรือหน่วยบังคับใช้กฎหมาย ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว

เป้าประสงค์ :1.1 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว

กลยุทธ์

1. การกำหนดแผนงานประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ และการดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. การพัฒนากำลังพลของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในด้านภาษาต่างประเทศและการให้บริการรวมทั้งวางหลักสูตรการฝึกอบรมกำลังพล โดยเฉพาะ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยตรง

เป้าประสงค์ :1.2 พัฒนาศักยภาพในการบริหารของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กลยุทธ์

1. กำหนดแผนงานปรับปรุงอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มีปริมาณตามอัตราที่กำหนดไว้

2. ปรับปรุงโครงสร้างและพันธกิจของตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมในปัจจุบัน

3. กำหนดแนวทางในการจัดหาและทดแทนสถานที่ทำการ บ้านพัก เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะและน้ำมันเชื้อเพลิง ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างเครือข่ายประสานงานระหว่างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวกับองค์การภาครัฐกับองค์กรภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

เป้าประสงค์ เพื่อบูรณาการความร่วมมือในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับองค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์

1. สร้างระบบการประสานงานกับองค์การภาครัฐและองค์การภาคเอกชนรวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน

2. ให้ความสำคัญและขยายความสัมพันธ์กับสถานเอกอัครราชทูตของประเทศต่างๆ ที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทย เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในกรณีต่างๆ

3. จัดสรรงบประมาณในการตอบแทนและรางวัลเกียรติคุณแก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว

4. วางระบบฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กระทรวงแรงงาน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การวิจัยและพัฒนาการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทด้านความปลอดภัยและการท่องเที่ยว

เป้าประสงค์ สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของสถานะแวดล้อม

กลยุทธ์

1. วางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการวิจัยและพัฒนา
2. สร้างฐานข้อมูลและวางระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในลักษณะของการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้
3. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการวิจัยและพัฒนา

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. แนวโน้มการท่องเที่ยวในโลกปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : อัดสำเนา. 2555. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไตรมาสที่ 1 ปี 2555. กรุงเทพฯ : อัดสำเนา, 2555.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

สถิตย์ นันทวิสิทธิ์, พันตำรวจเอก. “การพัฒนางานของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย”. เอกสารวิจัย, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2548.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. “แนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงาน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

http://opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=1833., 2553.

วิกิพีเดีย. “การท่องเที่ยวในประเทศไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

[http : th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2](http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2)., 2555.

“Minister of Tourism and Sport. International Tourism Arrivals to Thailand”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://tourism.go.th/index.php?mod=WebTourism&file=content&cID=276>, 2014.

ภาษาต่างประเทศ

US. Department of Justice. Crimes Against Tourists. 2012.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : พลตำรวจตรี รอย อิงคไพโรจน์

วัน เดือน ปีเกิด : 6 สิงหาคม 2507

การศึกษา : ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเซนต์คาเบรียล
 : มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา
 : โรงเรียนเตรียมทหาร รุ่นที่ 24
 : โรงเรียนนายร้อยตำรวจ รุ่นที่ 40
 : ปริญญาโทบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรัฐเคนตักกี สหรัฐอเมริกา
 : นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน

โดยย่อ : ผู้กำกับกร 7 กองบังคับการตำรวจทางหลวง
 : ผู้กำกับกร 2 กองบังคับการตำรวจทางหลวง
 : รองผู้บังคับการตำรวจทางหลวง
 : ผู้บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3
 : ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว
 : รองผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

ตำแหน่งปัจจุบัน : รองผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง รักษาราชการแทนในตำแหน่ง
 ผู้บัญชาการประจำสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ทำหน้าที่
 ประสานงานสำนักนายกรัฐมนตรีนและกระทรวงมหาดไทย

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง การศึกษาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ
ของตำรวจท่องเที่ยว

ผู้วิจัย พล.ต.ต. รอย อิงคไพโรจน์ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 57

ตำแหน่ง รองผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ประชาชาติและกระตุ้นให้มีการไหลเวียนทางการเงินภายในประเทศได้อย่างดีที่สุดในประเทศไทยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญและสร้างรายได้เป็นจำนวนมาก นับจากการเริ่มต้นพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างจริงจังจากในปี พ.ศ.2503 เริ่มมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 81,340 คน สร้างรายได้ 196 ล้านบาทจนในช่วงเวลาปัจจุบัน จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าในปี พ.ศ.2552-2553 จะมีการจลาจลในกรุงเทพมหานคร และมีการก่อความรุนแรงจากนักการเมืองบางคนก็ตาม แต่หลังจากนั้นก็ปรากฏว่ายังมีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ.2555 มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นกว่าในปี พ.ศ.2554 ถึงประมาณร้อยละ 16 หรือเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 22 ล้านคน

จากการที่แหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วทุกจังหวัดของประเทศไทย รวมทั้งมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เพิ่มขึ้นตามลำดับอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ปัจจุบันสถานการณ์ต่างๆ ที่แวดล้อมธุรกิจท่องเที่ยวของไทยได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตค่อนข้างมาก โดยเฉพาะการแข่งขันจากประเทศต่างๆ ที่มีแหล่งท่องเที่ยวอยู่เป็นจำนวนมากเช่นกัน ตลอดจนการเข้ามาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ สถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยก็เปลี่ยนแปลงไปเพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยขณะนี้มีความตระหนักถึงความปลอดภัย สุขอนามัย และมีความสนใจเฉพาะทางมากขึ้นภายใต้ข้อจำกัดด้านกำลังพลและงบประมาณของทางราชการ อาจจะไม่สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ ตลอดจนการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึงกับนักท่องเที่ยวทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องใช้ภาษาอังกฤษหรือ

ภาษาอื่นๆ ในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้ง ประเทศไทยต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากหากมีปัญหาในเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ทั้งนี้ หน่วยงานหลักในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ได้แก่ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีภารกิจในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวก และการให้บริการนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีพื้นที่รับผิดชอบทุกพื้นที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีสถานีตำรวจท่องเที่ยวครอบคลุมพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ 1. จังหวัดกรุงเทพมหานคร 2. ภาคกลาง ภาคตะวันออกและภาคตะวันตก ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลพบุรี นครนายก ชลบุรี ระยอง ตราด ประจวบคีรีขันธ์ และกาญจนบุรี 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น นครพนม อุดรธานี และ เลย 4. ภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย น่าน พะเยา พิษณุโลก นครสวรรค์ ตาก และแม่ฮ่องสอน 5. ภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดตรัง ระนอง ภูเก็ต กระบี่ สงขลา นราธิวาส สุราษฎร์ธานี และเกาะสมุย (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2549) ที่จะปฏิบัติตามภารกิจในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวก และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ทั้งนี้ ในส่วนการให้บริการด้านต่างๆ ของตำรวจท่องเที่ยวแต่ละสถานีซึ่งตั้งอยู่ตามจังหวัดต่างๆ นั้นมีการให้บริการทั้งภายในสถานีและภายนอกสถานี ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญ ปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มอบหมายให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีภารกิจและหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวและทำหน้าที่ในการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะการบูรณาการ โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควบคุมการกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, มปป. : 1) ทั้งนี้ ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวประเด็นหนึ่ง ก็คือ การให้บริการช่วยเหลือ และรักษาความปลอดภัยให้ชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงมีความจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวที่จะได้รับในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติเพื่อข้อมูลที่ได้รับจะได้นำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

1. สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวในประเทศและแนวโน้มในอนาคต
2. นโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
4. ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการเชิงสถิติเพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวเป็นผลมาจาก การพบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ และหลายพื้นที่มีสถานีตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้ง มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยวด้วย โดยมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ส่วนความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพราะได้พบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ณ สถานีขนส่งประเภทต่างๆ ทั้งทางบก ทางน้ำ และท่าอากาศยาน โดยสามารถขอข้อมูลต่างๆ จากตำรวจท่องเที่ยวได้ด้วยความสะดวก รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณ สถานที่ท่องเที่ยวเป้าหมายอันประกอบด้วยจังหวัด ชลบุรี เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่และจังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น ปรากฏว่านักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด รองลงมาเป็นพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ชลบุรี กระบี่ และสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ รวมทั้งยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผลของการตรวจสอบสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งจากหลักการ ทฤษฎี และข้อเท็จจริงที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในภาคสนาม ณ พื้นที่รับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวทั่วประเทศ ทำให้สามารถกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตามแนวทางกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างเครือข่ายประสานงานระหว่างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กับองค์การภาครัฐกับองค์การภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การวิจัยและพัฒนาการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทด้านความปลอดภัยและการท่องเที่ยว