



ทัศนคติของประชาชนและนักทองเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓
กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ชพามณี มณีทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๑

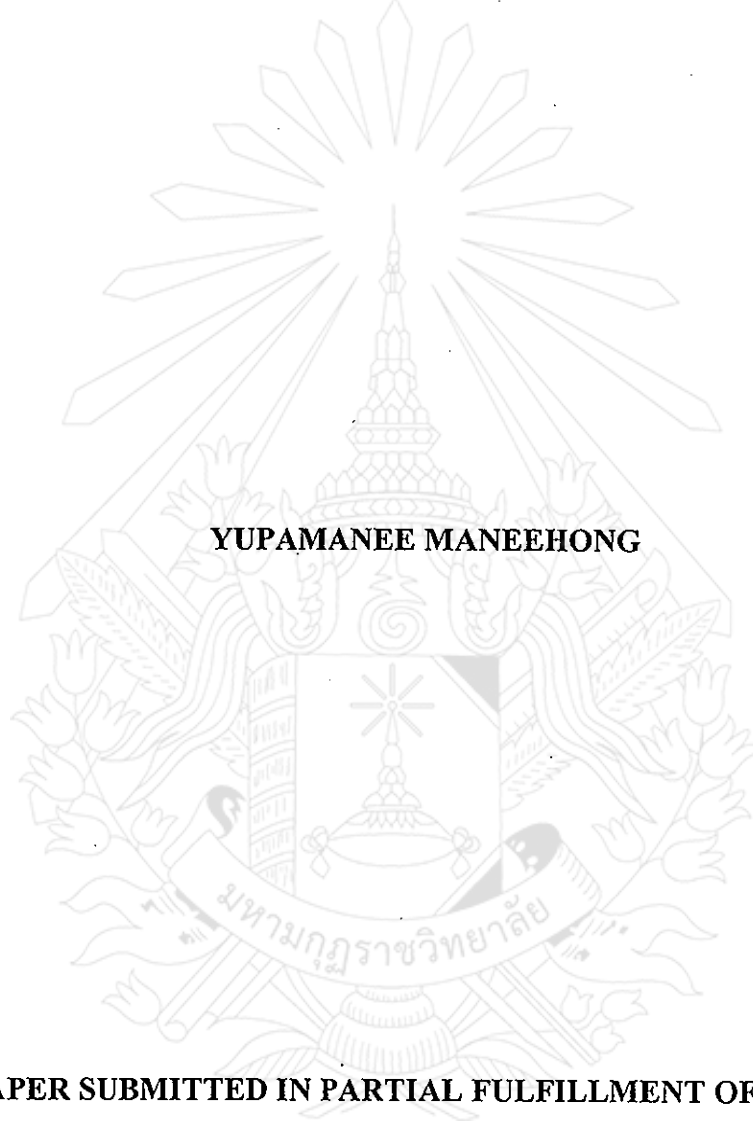
ทัศนคติของประชาชนและนักท่งที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่งเกี่ยวข้อง : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓
กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่งเกี่ยวพ้ทยา



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณทิตร
สาขาวิชารัฐศาสตร้การปกครอง
บัณทิตรวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๑

B 16496

**PEOPLE'S AND TOURISTS' ATTITUDE TOWARDS DUTY
PERFORMANCE OF THE TOURIST POLICE :
A CASE STUDY OF SECTION 3, DIVISION 3
TOURIST POLICE IN PATTAYA**



YUPAMANEE MANEEHONG

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2551 (2008)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ทักษะคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับ
การตำรวจท่องเที่ยว
ชื่อนักศึกษา : นางสาวยุพามณี มณีหงษ์
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. แสง ศรีศักดิ์ดา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



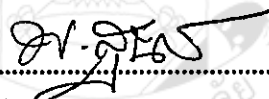
ประธานกรรมการ

(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)



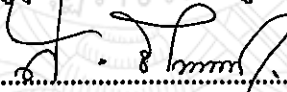
อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. แสง ศรีศักดิ์ดา)



อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์))



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)



กรรมการ

(พระมหาวิโรจน์ คุณตุวีโร (ดร.))

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's and Tourists' Attitude Towards Duty Performance of the
Tourist Police : A Case Study of Station 3, Division 3 Tourist Police in
Pattaya

Student's Name : Miss Yupamancee Maneehong

Department : Government

Advisor : Assoc. Prof. Dr. Saeng Sornsukda

Co-Advisor : Phrakhrusunthondhammasophon (Asst. Prof.)

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanasirirajorn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanasirirajorn)

Thematic Committee

P. Sampipattanasirirajorn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanasirirajorn)

S. Sornsukda
..... Advisor
(Assoc. Prof. Dr. Saeng Sornsukda)

P. Sun
..... Co-Advisor
(Phrakhrusunthondhammasophon (Asst. Prof.))

S. Chaimusik
..... Member
(Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

V. Kuttaveero
..... Member
(Phramaha Viroj Kuttaveero (Dr.))

หัวข้อสารนิพนธ์ : ทักษะคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก๓ กองกำกับการ ๓
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
ชื่อนักศึกษา : นางสาวยุพามณี มณีหงษ์
สาขาวิชา : รัฐศาสตรการปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. แสง ศรีศักดิ์ดา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์)
ปีการศึกษา : ๒๕๕๐

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ๒) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามตัวแปรอิสระและ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการใช้ตารางการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน จำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้สถิติการบรรยาย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และการทดสอบค่าที (t-test) และสถิติอนุมาน คือการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๓.๕๐ มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ลักษณะการมาติดต่อราชการแบบขอความช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชนและนักท่องเที่ยงในรอบ ๑ปี ไม่เคยมา คิดเป็นร้อยละ๑๗.๐๐

๒. ประชาชนและนักท่องเที่ยงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านความเพียงพอด้านความก้าวหน้า และด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยเช่นเดียวกัน

๓. ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุภาคีแตกต่างกัน แต่ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการและความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุภาคีไม่แตกต่างกัน

๔. ประชาชนและนักท่องเที่ยงได้เสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว คือ ๑) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายให้ความสนใจและเลือกปฏิบัติต่อคนรู้จักหรือคนคุ้นเคยเป็นพิเศษกว่าคนอื่น ๆ ๒) เส้นทางในการเดินทางไปยังสถานีตำรวจท่องเที่ยวพหุภาคีค่อนข้างซับซ้อนสำหรับคนนอกพื้นที่เมืองพหุภาคี ๓) ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในด้านภาษาและการสื่อสาร และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ๑) จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและมีมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำความผิดวินัยอย่างเด็ดขาด ๒) จัดตั้งจุดบริการประชาชนเพิ่มขึ้นในบริเวณที่เป็นแหล่งที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งเหตุ ๓) จัดฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการใช้ภาษาและการสื่อสารเพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ



Thematic Title : People's and Tourists' Attitude towards Duty Performance of the Tourist Police : A Case Study of Section 3, Division 3 Tourist Police in Pattaya

Student's Name : Miss Yupamane Maneehong

Department : Government

Advisor : Assoc. Prof. Dr. Saeng Sornsukda

Co-Advisor : Phrakhrusunthondhammasophon (Asst. Prof.)

Academic Year : B.E. 2550 (2007)

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper (independent study) were 1) to study the people's and tourists' attitude towards duty performance of the tourist police 2) to compare the people's and tourists' attitude towards duty performance of the tourist police classified to the independent variables and 3) to study suggestions concerning with the problems and solutions of people's and tourists' attitude towards duty performance of the tourist police. Collecting data used Taro Yamane formula at the reliable level 95%. It got 400 sampling populations from proportional random. The data were analyzed by descriptive statistics; frequency, percentile, means and standard deviation. Inferential statistics used t-test and One Way ANOVA test. If the differentiation was found, it was tested in pair by means of Scheffé and Analyzed by computing.

The results of research were found as follows :

1. Most of the people who answered the questionnaires were males 53.50%, age between 21-35 years were 58.00%, level of education over bachelor degree 35.00%, contact for request of help 31.00% contact frequency of people and tourists who never come in one year 77.00%.

2. In the whole view, people's and tourists' attitude towards the duty performance of the tourist police were at the agree level. When considering each aspect, people's and tourists' attitude towards duty performance of the tourist police with the justice and fairness, the quickness of service, the sufficiency of staffs, the advance of proceeding and the service of staffs were at the agree level.

3. People and tourists with different gender and age had different attitude to the duty performance of the tourist police but people and tourists with different level of education, type of contact and frequency of contact with the tourist police had no different attitude.

4. People and tourists had suggested the problems; 1) Some of the tourist police had chosen to perform with the special ones, 2) The way to the tourist police station was confused for the out-area people to go, 3) Lack of good-experienced police to communicate with foreigners. The people and tourists had suggested the solution; 1) Providing an extra-course for performing and having severe penalty for the wrong ones, 2) Providing more service points, 3) Having a language training course for the tourist police.



กิตติกรรมประกาศ

กราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย พระวิบูลธรรมาภรณ์ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ พระครูปริชาตธรรมวิธาน ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ และพระครูอาทรธรรมานุวัตร ผู้อำนวยการศูนย์บริการเป็นอย่างสูง ที่เมตตาและเป็นกำลังใจ

กราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนรองศาสตราจารย์ ดร.มานพ นักการเรียน ที่ช่วยแก้ไข ตรวจสอบ ปรับปรุงสารนิพนธ์เล่มนี้ให้สมบูรณ์

กราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก และพระมหาวิโรจน์ กุดคูวิโร (ดร.) ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสอบให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ชาวรัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเป็นอย่างดีและสม่ำเสมอด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณพลตำรวจโทวุฒิชชาติ เลื่อนสุคันธ์ สารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว ๔ (ชลบุรี), พลตำรวจโทวรุฒิ ชุมวรฐายี อาจารย์ประจำ โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพรานและนายสมประสงค์ ปิวไธสง นักวิชาการสาธารณสุข ระดับ ๖ ที่ช่วยตรวจแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือวิจัย

กราบขอบพระคุณ บิดาและมารดาของข้าพเจ้าที่ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี รวมถึงดาบตำรวจธนา ศรีพันธ์และคณะเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามและช่วยในการสนับสนุนข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและคุณความดีอันเป็นประโยชน์ที่เกิดจากการศึกษาสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณ ครูบาอาจารย์ พระคุณบิดา มารดา ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่ให้แสงสว่างแห่งปัญญา ให้โอกาสและได้มอบสิ่งที่ดี ๆ ในชีวิตแก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้พบกับความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ผู้วิจัยขอกล่าวคำว่า “กราบขอบพระคุณ” อีกครั้ง อนึ่งหากสารนิพนธ์มีความผิดพลาดสิ่งหนึ่งประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับด้วยความยินดี

นางสาวอุษามณี มณีหงษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย	๓
๑.๔ สมมติฐานการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	๖
๒.๑.๑ ความหมายของทัศนคติ	๖
๒.๑.๒ ลักษณะสำคัญของทัศนคติ	๖
๒.๑.๓ องค์ประกอบของทัศนคติ	๗
๒.๑.๔ หน้าที่และประโยชน์	๗
๒.๑.๕ การเกิดทัศนคติ	๙
๒.๑.๖ การเปลี่ยนแปลง	๑๐

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๑
๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ	๑๑
๒.๒.๒ หลักการการให้บริการ	๑๒
๒.๒.๓ ลักษณะของงานบริการ	๑๓
๒.๒.๔ องค์ประกอบของการให้บริการ	๑๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	๑๖
๒.๓.๑ ความหมายของการท่องเที่ยว	๑๖
๒.๓.๒ รูปแบบการท่องเที่ยว	๑๗
๒.๓.๓ ประเภทของการท่องเที่ยว	๑๕
๒.๓.๔ จุดประสงค์ของการท่องเที่ยว	๒๑
๒.๓.๕ อุปสรรคของการท่องเที่ยว	๒๒
๒.๓.๖ ความสำคัญของการท่องเที่ยว	๒๓
๒.๓.๗ ผลกระทบของการท่องเที่ยว	๒๔
๒.๓.๘ แผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๕	๒๖
๒.๔ อานาจอหนัที่ของตำรวจท่องเที่ยว	๒๗
๒.๕ สภาพพื้นที่ทำวิจัย	๓๔
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๗
๒.๗ สรุปกรอบแนวคิด	๔๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๔๔
๓.๑ ประชากรที่ศึกษา	๔๔
๓.๒ การสุ่มตัวอย่าง	๔๔
๓.๓ กรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปร	๔๕
๓.๔ ข้อมูลที่ใช้การวิจัย	๔๕
๓.๕ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๕
๓.๖ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	๔๖
๓.๗ วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๗
๓.๘ การวัดค่าตัวแปร	๔๗

	๗
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๗
๓.๑๐ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๔๗
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๑
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๒
๔.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๓
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๓
ตอนที่ ๒ ทักษะคติของประชาชนและนักท่งที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพทยา	๕๖
ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	๖๐
ตอนที่ ๔ ปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	๗๓
บทที่ ๕ บทสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๗๕
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๗๕
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๗๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๕๓
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๕๓
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๕๔
บรรณานุกรม	๕๕
ภาคผนวก	๕๗
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย	๕๕
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	๑๐๑
ภาคผนวก ค ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน	๑๐๖
ภาคผนวก ง ตารางสถิติข้อมูลผู้มาเยี่ยมเยือนย้อนหลัง ๕ ปี	๑๐๗
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๑๓
ประวัติผู้วิจัย	๑๒๕

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๕๓
ตารางที่ ๒	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๕๓
ตารางที่ ๓	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๕๔
ตารางที่ ๔	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน	๕๕
ตารางที่ ๕	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชน	๕๕
ตารางที่ ๖	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวโดยรวม	๕๖
ตารางที่ ๗	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม เป็นรายด้าน	๕๗
ตารางที่ ๘	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความสะดวกสะดวกรวดเร็ว เป็นรายด้าน	๕๘
ตารางที่ ๙	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเพียงพอ เป็นรายด้าน	๕๘
ตารางที่ ๑๐	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความก้าวหน้า เป็นรายด้าน	๕๙
ตารางที่ ๑๑	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ เป็นรายด้าน	๖๐

ตารางที่ ๑๒	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา โดยรวม จำแนกตามเพศ	๖๒
ตารางที่ ๑๓	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา จำแนกตามอายุ	๖๓
ตารางที่ ๑๔	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้าน ความเสมอภาคและเป็นธรรม จำแนกตามอายุ	๖๔
ตารางที่ ๑๕	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้าน ความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามอายุ	๖๕
ตารางที่ ๑๖	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้าน ความเพียงพอ จำแนกตามอายุ	๖๕
ตารางที่ ๑๗	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้าน ความเพียงพอ จำแนกตามอายุ	๖๖
ตารางที่ ๑๘	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้าน ความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ	๖๖
ตารางที่ ๑๙	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้าน ความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ	๖๗
ตารางที่ ๒๐	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้าน เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	๖๘

ตารางที่ ๒๑	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทักษะจิตของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	๖๘
ตารางที่ ๒๒	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทักษะจิตของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว โดยรวม จำแนกตามอายุ	๖๘
ตารางที่ ๒๓	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทักษะจิตของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว โดยรวม จำแนกตามอายุ	๖๘
ตารางที่ ๒๔	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบ ทักษะจิตของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๐
ตารางที่ ๒๕	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทักษะจิตของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน ความเสมอภาคและเป็นธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๒
ตารางที่ ๒๖	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทักษะจิตของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน ความสะอาดและรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๓
ตารางที่ ๒๗	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทักษะจิตของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๓
ตารางที่ ๒๘	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทักษะจิตของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๓
ตารางที่ ๒๙	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทักษะจิตของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน ความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๔

- ตารางที่ ๓๐ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน
เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ๗๕
- ตารางที่ ๓๑ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ๗๕
- ตารางที่ ๓๒ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว
โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ๗๖
- ตารางที่ ๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบ
ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของ
ประชาชน ๗๗
- ตารางที่ ๓๔ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน
ความเสมอภาคและเป็นธรรม จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของ
ประชาชน ๗๘
- ตารางที่ ๓๕ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน
ความสะดวกและรวดเร็ว จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของ
ประชาชน ๗๘
- ตารางที่ ๓๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้าน
ความเพียงพอ จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน ๘๐
- ตารางที่ ๓๗ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้าน
ความก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน ๘๐

- ตารางที่ ๓๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้าน
เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของ
ประชาชน ๘๑
- ตารางที่ ๓๙ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวใน
ภาพรวม จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน ๘๑
- ตารางที่ ๔๐ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบ
ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อราชการของ
ประชาชนที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว ๘๒
- ตารางที่ ๔๑ แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจท่องเที่ยว ๘๓



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ ๑ กระบวนการตัดสินใจ	๑๖
แผนภูมิที่ ๒ รูปแบบการท่องเที่ยว	๑๕
แผนภูมิที่ ๓ โครงสร้างการบังคับบัญชาและสถานภาพกำลังพล	๓๐
แผนภูมิที่ ๔ การแบ่งหน่วยงานภายใน สถานีตำรวจท่องเที่ยว ๔ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	๓๒



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้นและจำนวนแหล่งท่องเที่ยวกระจายไปทั่วทั้งประเทศ โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการจึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑๗) พ.ศ. ๒๕๓๔^๑

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทและหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข พึงพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของประชาชนผู้สุจริตให้ปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมต่างๆ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส และประชาชนสามารถตรวจสอบได้^๒

ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ สังคมนั้น ประชาชนมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลแก่ประชาชนโดยรวมในพื้นที่สูงสุดไม่ว่าจะเป็นประชาชนนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างชาติ แต่ถ้าหากประชาชนมองเห็นถึงภาพลักษณ์ที่ไม่ดีและขาดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจะส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

^๑ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, เอกสารสรุปการบรรยายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพัทยา, (ชลบุรี : สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา, ๒๕๔๗), หน้า ๑.

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓.

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากสภาพการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อนหรือท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยายังไม่ได้รับการบริการและการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวหรือผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีภารกิจหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวและทำหน้าที่ในการประสานงานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะบูรณาการ โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล

ดังนั้นในการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ประชาชนและนักท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมที่สามารถแสดงทัศนคติออกมา เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนมีลักษณะขาดความเชื่อมั่นและนับถือจากประชาชนและนักท่องเที่ยว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวยังคงค่อนข้างล่าช้า การเอาใจใส่ดูแลประชาชนและนักท่องเที่ยวที่ประสบภัยจากพวกมิจจาชีพยังไม่ทั่วถึง ซึ่งเกิดจากกำลังพลมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างยิ่ง ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นผลให้ประชาชนและนักท่องเที่ยว มีทัศนคติกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แตกต่างกันออกไป

ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีทัศนคติอย่างไรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ประกอบกับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่ามีอุปสรรคอย่างไรในการปฏิบัติหน้าที่ และในการดำเนินงานตามกฎหมายการปฏิรูประบบราชการ หน่วยงานภาครัฐต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมจากหน่วยงาน ซึ่งการวัดทัศนคติของประชาชนต่อระบบการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จึงมีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรนั้น ให้มีภาพพจน์และภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน นักท่องเที่ยว และเป็นการสนองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมายการปฏิรูประบบราชการ อีกทั้งยังสามารถสร้างรายได้ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้กับประชาชนในชุมชน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงกำหนดแผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๑) ขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวได้ จึงถือว่าเป็นการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างสำคัญประการหนึ่ง และยังเป็นจุดหนึ่งที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยชาวต่างชาติ เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามตัวแปรอิสระ

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขตามทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ๒) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ๓) ด้านความเพียงพอ ๔) ด้านความก้าวหน้า และ ๕) ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จำนวน ๕,๓๒๕,๖๗๓ คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การแจกแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นระยะเวลา ๘ เดือน ภายในปีการศึกษา ๒๕๕๐

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

๑.๔ สมมติฐานการวิจัย

๑.๔.๑ ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

๑.๔.๒ ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

๑.๔.๓ ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

๑.๔.๔ ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีลักษณะการมาติดต่อดำเนินการที่สถานีตำรวจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

๑.๔.๕ ประชาชนและนักท่งเที่ยวที่มีความดีในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนและนักท่งเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

๑.๕.๒ ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่งเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

๑.๕.๓ ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขตามทัศนคติของประชาชนและนักท่งเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

๑.๕.๔ เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขพัฒนางานในทุกด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่มีความเชื่อ ความเข้าใจและความรู้สึกนึกคิด ความประทับใจ และแสดงพฤติกรรมต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ทัศนคติอาจเป็นไปในทางลบหรือทางบวกและเป็นกลางเฉย ๆ ได้ตามปัจจัยสิ่งเร้าที่มากระทบ ซึ่งอาจเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเมืองพัทยา รวมถึงพ่อค้าแม่ค้า

นักท่งเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง สถานีตำรวจท่องเที่ยว ๔ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นชื่อหน่วยงานที่ใช้เรียกในปัจจุบัน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง การช่วยเหลือและการให้บริการแก่ประชาชนและนักท่งเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อนจากเหตุร้ายต่าง ๆ และการให้บริการข้อมูลแก่นักท่งเที่ยว

ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม หมายถึง ความรู้สึกที่ประชาชนและนักท่งเที่ยวมีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนและนักท่งเที่ยว โดยไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และไม่รับสินบนนำจับ

ด้านความสะดวกรวดเร็ว หมายถึง ความรู้สึกที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวมิต่อเจ้าหน้าที่
ตำรวจ ในเรื่องปฏิบัติงานและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการ
ของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความเพียงพอ หมายถึง ความรู้สึกที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวมิต่อหน่วยงานของ
ตำรวจท่องเที่ยว ในด้านอุปกรณ์ ยานพาหนะและจำนวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ด้านความก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึกที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวมิต่อเจ้าหน้าที่และ
หน่วยงานตำรวจท่องเที่ยว ในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและ
ภายในหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยว

ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวมิต่อ
เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการและช่วยเหลือเหตุร้ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวงroups รวมถึงภาพรวม
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อประชาชน

ลักษณะการติดต่อราชการของประชาชนที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง การมาติดต่อ
ราชการของประชาชนที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว เช่น การขอความช่วยเหลือ, การเสียค่าปรับ,
ขอคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว, การแจ้งความเอกสารหาย

ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางมายังสถานี
ตำรวจท่องเที่ยว เพื่อขอความช่วยเหลือหรือติดต่อราชการ ในช่วงระยะเวลา ๑ ปี

เพศ หมายถึง ประชาชนและนักท่องเที่ยวนที่เป็นเพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง ประชาชนและนักท่องเที่ยวนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ถึง ๕๑ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ประชาชนและนักท่องเที่ยวนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับ
ประถมศึกษาถึงระดับปริญญาตรีขึ้นไป รวมถึงผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา

มหาวิทยาลัย

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นในการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

๒.๔ อำนาจหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

๒.๕ สภาพพื้นที่ทำวิจัย

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ สรุปกรอบแนวคิด

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

๒.๑.๑ ความหมายของทัศนคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นคำสมาสระหว่างคำว่า “ทัศนะ” ซึ่งแปลว่า ความเห็น และคำว่า “คติ” ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือลักษณะเมื่อรวมกันเข้าจึงแปลว่า ลักษณะของความเห็น ซึ่งหมายถึง ความรู้ส่วนตัวที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ดวงเดือน พันธุมนาวิน กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใด ความพร้อมดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกซึ่งนั่นว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย *

*ดวงเดือน พันธุมนาวิน, คำบรรยายจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๓๔-๓๖.

เชดส์คีย์ โนวาสินธ์ กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผล
 เนื่องจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเรื่องแนวโน้มนั้นที่จะ
 ตอบสนองต่อสิ่งเรานั้นๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งอาจเป็นไปในทิศทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็
 ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขบวนการอบรมให้เรียนรู้ระเบียบวิธีของสังคม ซึ่งทักษะคติเหล่านี้จะแสดงออก
 หรือปรากฏให้ชัดในกรณีที่สิ่งเรานั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม ^๒

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกรวมถึงอารมณ์ที่มีต่อสิ่งใด
 สิ่งหนึ่งที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมซึ่งมีแนวโน้มนั้นที่จะให้บุคคลแสดง
 ปฏิกริยาและกระทำต่อสิ่งนั้นๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทักษะคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น
 ได้อย่างชัดเจน การที่เราจะทราบทักษะคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ก็ต้องใช้วิธีแปลความหมายของ
 การแสดงออก

๒.๑.๒ ลักษณะสำคัญของทักษะคติ

ทักษะคติเป็นสิ่งที่ชี้บอกทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งใดบุคคล
 หรือสถานการณ์ เป็นที่ยอมรับกันระหว่างนักวิชาการว่า ทักษะคติ มีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ คือ

๑) ทักษะคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมได้ตอบ (Predisposition to respond) ต่อเหตุการณ์
 หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

๒) ทักษะคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา (Persistent overtime) แต่มิได้หมายความว่า
 จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

๓) ทักษะคติตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรูสึกนึกคิด
 ไม่ว่าจะ เป็นไปในรูปของการแสดงออก โดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึกตลอดจนการที่จะต้อง
 เผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

๔) ทักษะคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินผลและเลือกสิ่งใดสิ่ง
 หนึ่ง ซึ่งหมายความว่าไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

นอกจากนี้ ลักษณะสำคัญของทักษะคติ ยังอาจแยกพิจารณาออกได้ดังนี้ ^๓

๑) ทักษะคติไม่ใช่พฤติกรรมเปิดเผย ที่มีต่อวัตถุทางสังคมหรือบุคคล แต่เป็นสถานที่ใกล้ชิด
 ต่อเนื่องกับการกระทำ

^๒ อคลุย์ ชัยประสิทธิ์กุล, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้า
 หน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๔, หน้า ๕.

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖.

๒) ทักษะเป็นเครื่องกระตุ้นอย่างสำคัญที่จะกำหนดพฤติกรรมเปิดเผยของบุคคล แต่ในขณะเดียวกันก็อยู่ในขอบเขตจำกัดของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

๓) ก่อนที่จะเกิดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้า ทัศนคติเป็นเพียงพฤติกรรมแบบปกปิด

๒.๑.๓ องค์ประกอบของทัศนคติ (Attitude Component) แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

๑) ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) ในส่วนนี้เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนผลต่อเนื่อง ผลได้ผลเสีย กล่าวคือ การที่บุคคลจะสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับจากการอบรมสั่งสอน และถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมิน ข้อแตกต่างระหว่างส่วนนี้กับความรู้สึกก็คือ การพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้ จะมีลักษณะปลอดภัยจากอารมณ์แต่จะเป็นเรื่องเหตุผล อันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

๒) ส่วนความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบรัก หรือเกลียด หรือกลัว ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคล

๓) ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) ซึ่งหมายถึงแนวโน้มอันที่จะมีพฤติกรรม (action tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก ตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของแบบพฤติกรรมนี้จะมีเป็นส่วนที่บุคคลพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง^๔

๒.๑.๔ หน้าที่และประโยชน์

สมิทและเลนซ์ ได้กล่าวถึงหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติไว้คล้าย ๆ กันว่ามี ๔ ประการ คือ

๑) หน้าที่ให้ความเข้าใจ (Understanding or knowledge function) ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาวะแวดล้อม ได้เรียนรู้และเข้าใจ การกระทำของบุคคลในสังคมสามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนและบุคคลอื่น

๒) หน้าที่ป้องกันตัวเอง (Ego-defense or pretext their self esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อความสบายใจเป็นต้นว่าคนที่ชอบพูดว่าคนอื่นตรง ๆ ก็จะมีหาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง

^๔ ทิตยา สุวรรณชฎ, พัฒนาการ : ความคาดหวังบทบาทพัฒนาการคณะกรรมการหมู่บ้าน และเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ, (กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๓), หน้า ๑๐๓-๑๐๔.

๓) หน้าที่ในการปรับตัว (Adjective function of need satisfaction) ทักษะนี้จะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคม โดยปกติมักคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้ เช่น คนมักมาขอการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาระดับสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

๔) หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (Value Expression) ทักษะนี้ช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่าง คนที่มีความซื่อสัตย์มากก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบนอกราชการรับจ้างหลวง^๕

๒.๑.๕. การเกิดทัศนคติ

ทัศนคติมิใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Inborn) หากพัฒนาขึ้นมาภายหลังผลปัจจัยต่างๆ อันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้นๆ เช่น ชาติกำเนิด การศึกษาอบรมที่ได้รับประสบการณ์ในชีวิต สภาพแวดล้อมที่เผชิญอยู่จริง ความคาดหวังหรือเป้าหมายในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ รวมตลอดถึงความบีบคั้น หรืออุปสรรคที่เผชิญอยู่จริง ความคาดหวังหรือเป้าหมายในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ รวมตลอดถึงความบีบคั้น หรือ อุปสรรคที่เผชิญอยู่ด้วย ฉะนั้น ทัศนคติจึงสามารถเกิดและเปลี่ยนแปลงทัศนคติเป็นไปตามหลัก ๓ ประการ คือ^๖

๑) ความสัมพันธ์และการติดต่อกับผู้อื่น

๒) การย้ายแบบอย่างสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง

๓) การตอบสนองความต้องการของตน

ประเภทปัญหา สุวรรณ ยังได้กล่าวถึง แหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่สำคัญ ได้แก่

๑) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) คือ การมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทัศนคตินั้น เช่น ถ้าเราประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ไม่ดี ก็มักมีแนวโน้มที่จะไม่ชอบบุคคลนั้น

๒) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from experience) ทักษะนี้หลายอย่างของบุคคล เกิดจากผลการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้อย่างไม่เป็นการทางการ

^๕ เรื่องเดียวกัน.

^๖ เรื่องเดียวกัน.

๓) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) ทักษะคิดบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น กระบวนการเกิดทักษะคิดด้วยวิธีนี้ เกิดขึ้น โดยขั้นแรกจากเหตุการณ์บางอย่างบุคคลจะมองเห็นว่า บุคคลอื่นมีการปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปแบบของความเชื่อ ทักษะคิด ซึ่งมาจากการปฏิบัติของเขา

๔) องค์ประกอบเกี่ยวกับสถาบัน (Institution Factors) เช่น โรงเรียน สถานที่ประกอบพิธี ทางศาสนา หน่วยต่างๆ สถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มาและสิ่งสนับสนุนให้เกิดทักษะคิดอย่าง ชัดเจน

จากที่กล่าวมา พอจะสรุปได้ว่า ทักษะคิดมีที่มาจากสิ่งเร้า ซึ่งมาในรูปแบบประสบการณ์โดยตรง และประสบการณ์โดยอ้อม ผ่านกระบวนการเรียนรู้ แล้วผ่านออกไปสู่พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงเหตุผล ซึ่งเป็นปฏิกริยาตอบสนอง^๑

๒.๑.๖ การเปลี่ยนแปลง

ทักษะคิดของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งสิ้น ดังนั้น จึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามที่ประสบการณ์ได้รับเพิ่มขึ้น แต่กระบวนการเปลี่ยนแปลงอาจเร็ว หรือช้าสุดแต่ประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับ และการที่บุคคลจะมีทักษะคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมได้รับ อิทธิพลจากทักษะคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นอยู่ด้วยและเกี่ยวข้องกันเสมอ

การเปลี่ยนแปลงทักษะคิดของบุคคล จะเป็นไปตามประสบการณ์เรียนรู้ ซึ่งแต่ละคนมีไม่ เหมือนกัน พอจะแบ่งออกได้เป็น ๒ ทาง ดังนี้

๑) การเปลี่ยนแปลงระดับ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงระดับน้ำหนักของทักษะคิดที่มีอยู่แล้ว อย่างพร้อมมูล เมื่อบุคคลหนึ่งพร้อมที่จะยอมรับ (หรือต่อต้าน) สิ่งของ ความคิดเห็น หรือตัวบุคคล ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงระดับการยึดถือทักษะคิด ดังนั้นระดับทักษะคิดจึงสามารถเพิ่มขึ้นหรือ ลดลงได้ แต่ยังมีทิศทางเหมือนเดิม (นั่นคือ คุณหรือโทษ) อย่างใดอย่างหนึ่ง

๒) การเปลี่ยนแปลงด้านรูปร่าง การเปลี่ยนแปลงทักษะคิดแบบนี้ จะประสบความสำเร็จได้ ยากมาก ขึ้นอยู่กับขอบเขตของแนวทางที่จะทำนาย ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทักษะคิดไปในทิศทาง ตรงกันข้ามกัน เช่น เปลี่ยนจากชอบไม่ชอบ เคยชอบสิ่งนี้แต่เปลี่ยนไปชอบอีกสิ่งหนึ่ง เป็นต้น^๒

^๑ ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทักษะคิด : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๕๖), หน้า ๑๒๔-๑๒๖.

^๒ เรื่องเดียวกัน.

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๒.๑ ความหมายของ “การให้บริการ”

ทศพร ศิริสัมพันธ์ ให้ความหมายของการให้บริการว่า หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบและความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้า ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ^๑

ปรีชา เรืองจันทร์ ให้ความหมายงานบริการ คือ การทำงานเกี่ยวกับคน ผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าจะทำงานกับใคร ผู้รับบริการเป็นกลุ่มประชากรใด^๒

ประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวถึง แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

- ๑) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ
- ๒) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- ๓) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย^๓

แผนพัฒนาท้องถิ่น กรมการปกครอง ให้ความหมายของการบริการประชาชนว่า คือ การทำงานที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ^๔

เวเบอร์ (Weber) ซึ่งให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Irb Ee Studio กล่าวคือ

^๑ทศพร ศิริสัมพันธ์, ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา, (กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๗), หน้า ๓๖.

^๒ปรีชา เรืองจันทร์, “เทคนิคการบริการให้ประทับใจ”, เทศาภิบาล, ปีที่ ๔๘ ฉบับที่ ๔ (เมษายน ๒๕๔๒) : ๔๑-๔๔.

^๓อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า ๑๕.

^๔สุรพงษ์ คนองเดช, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนอำเภอ ในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๑๐.

การให้บริการที่ไม่ใช่อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน^{๑๑}

เวอร์มา บี เอ็ม (Verma B.M.) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการบริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นผลวัด โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ^{๑๒}

สรุปได้ว่า “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการจะตระหนักไว้จิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปแบบทัศนคติก็ได้

๒.๒.๒ หลักการ “การให้บริการ”

“การให้บริการ” เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเจ้าหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ไว้ดังนี้

กฤษณ ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

^{๑๑}อุทุมพร เผ่าสุวรรณ, “ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๓, หน้า ๒๔.

^{๑๒}นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, “เทคนิคและวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ”, เทศาภิบาล, ปีที่ ๕๑ ฉบับที่ ๓ (มีนาคม ๒๕๔๕) : ๕๑.

๔) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องการในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป^{๕๔}

เคท อีลิฮูและเบรนดา (Elihu & Brenda) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่นว่า หลักการที่สำคัญขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก ๕ ประการ คือ

๑) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

๓) การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

๔) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

๕) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน^{๕๕}

มิลเลท (Millet) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ

๑) การให้บริการอย่างทัดเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกัน นั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและ

^{๕๔} กุลชน ธนาพงศ์ธร, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลนทบุรี : ประโยชน์และการบริการ, (นทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

^{๕๕} อุดลย์ หัยประสิทธิกุล, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อสภาพงานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอศอยดาว จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๒๓.

ทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย^{๑๑}

๒.๒.๓ ลักษณะของงานบริการ

จรรยาพร กุลอำนาจชัย กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

๑) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

๒) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

๓) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่ง que ผู้รับบริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

๔) งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อใดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด^{๑๒}

^{๑๑}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๑.

^{๑๒}จรรยาพร กุลอำนาจชัย, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๔๕, หน้า ๓๕-๓๖.

กอร์ทเบิร์ก (Gothberg) ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ ๓ ประการ คือ

๑) คุณภาพของทรัพยากร จะต้องมีการเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

๒) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องรอบรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี

๓) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อสารความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี^{๑๕}

๒.๒.๔ องค์ประกอบของการให้บริการ

วิลเลียม กิลเบิร์ต และ กูดเทอร์เลีย เอสบรีคเฮด (William Gilbert & Guthrie S.Birkhead) มองหลักการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอื่น ได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) กิจกรรม (Activities) หรือ กระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้วิธีการที่ใช้ทรัพยากร

๓) ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

๔) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ^{๑๖}

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้เสนอตัวแบบอันเป็นแนวทางที่มุ่งเป็นฐานคติว่าด้วยความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรมว่า การตั้งฐานคติเกี่ยวกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมเมืองขนาดใหญ่ จะต้องตระหนักถึงความกลมเกลียวและความขัดแย้ง ทั้งความร่วมมือและการแข่งขันทั้งการได้เปรียบและการเสียเปรียบ ภาพกระบวนการยุติธรรม จึงอาจเป็นไปได้ทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงปฏิเสธ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม จึง

^{๑๕} เรื่องเดียวกัน.

^{๑๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๘.

เป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อนและต้องอาศัยแนวคิดเชิงปทัสสถาน แนวคิดเชิงประจักษ์ ฉะนั้น ทฤษฎีว่าด้วยความพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม จึงได้แก่^{๒๐}

ทฤษฎีที่ ๑ ภูมิหลังของประชาชนผู้รับบริการ น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้ภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ทฤษฎีที่ ๒ ประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม น่าจะมีความสัมพันธ์ความพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ภูมิหลังของประชาชน หมายถึง อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในท้องถิ่นนั้นๆ ของประชาชน

ประสบการณ์ของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม หมายถึง ลำดับความสำคัญของอาชญากรรมและความปลอดภัยของอาชญากรรม

แผนภูมิที่ ๑ กระบวนการตัดสินใจ



จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะจัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

๒.๓.๑ ความหมายของ “การท่องเที่ยว”

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางไปในสถานที่ต่างด้วยความสมัครใจมิใช่เพื่อรับจ้าง แต่เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน เพื่อการศึกษา ศาสนา กีฬา

^{๒๐}ประจักษ์ เปี่ยมสมบูรณ์, สมรรถภาพของตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๔), หน้า ๓๔-๓๖.

เพื่อติดต่อกิจการ ตลอดจนรวมถึงการประชุมสัมมนาและการเยี่ยมญาติ สรุปหลักการท่องเที่ยวได้ ๓ ประการ คือ

๑) เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว

๒) เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจของผู้เดินทาง

๓) เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้^{๒๒} แมคอินทอชและโกลด์เนอร์ (McIntosh and Goeldner) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวได้ ๔

ประการ ได้แก่

๑) นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ค้นหาประสบการณ์ ความพอใจและการตัดสินใจเลือกจุดหมายและกิจกรรมที่พอใจ

๒) ธุรกิจซึ่งทำหน้าที่จัดหาสินค้าต่างๆ และบริการแก่นักท่องเที่ยว นักธุรกิจเห็นว่า การท่องเที่ยวสร้างประโยชน์จากสินค้าและบริการ

๓) รัฐบาลของประเทศหรือท้องถิ่นที่เป็นเจ้าของบ้าน ซึ่งเล็งเห็นถึงปัจจัยสำคัญหลายประการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับทางเศรษฐกิจ ซึ่งสัมพันธ์กับรายได้ของพลเรือน

๔) ตัวเจ้าของบ้านหรือเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว มองเห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวจากวัฒนธรรมท้องถิ่นและเกิดการจ้างงาน^{๒๓}

องค์การสหประชาชาติ ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยว คือการเดินทางเพื่อความบันเทิง รื่นเริงใจ เยี่ยมญาติหรือการไปร่วมประชุม แต่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐานหรือการไปพักผ่อนอยู่เป็นการถาวร^{๒๔}

องค์กรท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) ได้เสนอคำนิยามเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว โดยใช้คำว่า “ผู้มาเยือน” หมายถึง บุคคลที่เดินทางไปยังประเทศใดประเทศหนึ่ง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายโดยปกติด้วยเหตุผลต่างๆ แต่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหารายได้ ดังนั้นผู้มาเยือน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ นักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ได้แก่

^{๒๒} สุทธิ ชิดชอบ, “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด”, ปรินญาจารย์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๘, หน้า ๑๗.

^{๒๓} ประยงค์ เรืองคำ, “การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๔๖, หน้า ๘.

^{๒๔} เรื่องเดียวกัน.

๑) นักท่องเที่ยว(Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวค้างคืน ได้แก่ ผู้มาเยือนชั่วคราว โดยพำนักอยู่ในประเทศที่มาเยือนเป็นเวลาอย่างน้อย ๒๔ ชั่วโมง และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อ

๑.๑) เพื่อใช้เวลาว่างในการพักผ่อน การบันเทิง บำรุงรักษาสุขภาพ การศึกษาการศาสนา และการกีฬา เป็นต้น

๑.๒) เพื่อกิจกรรมทางธุรกิจ การปฏิบัติการกิจต่างๆและการประชุมสัมมนา

๒) นักทัศนจร (Excursionist) หมายถึง นักท่องเที่ยวไม่ค้างคืน ได้แก่ ผู้มาเยือนเป็นการชั่วคราว โดยใช้เวลาอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง และไม่เกิน ๙๐ วัน นักท่องเที่ยวเหล่านี้มีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง^{๒๕}

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายนักท่องเที่ยวไว้ดังนี้

๑) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและพำนักอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง และไม่เกิน ๙๐ วัน

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนประเทศไทยนั้น ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวที่ถือหนังสือสำคัญ ๒ ประเภท คือ

๑) นักท่องเที่ยวที่ถือหนังสือเดินทาง (Passport) คือนักท่องเที่ยวทั่ว ๆ ไป

๒) นักท่องเที่ยวที่ถือหนังสือผ่านแดน (Border Pass) คือนักท่องเที่ยวที่อยู่ติดเขตแดนประเทศไทย เมื่อเข้ามาในประเทศและมีสิทธิ์พำนักอยู่ในประเทศไทยได้นาน ๑๕ วัน

๒) นักท่องเที่ยวในประเทศ หมายถึง บุคคลที่เดินทางออกจากถิ่นที่ตนพำนักอยู่ จากจังหวัดหนึ่งไปอีกจังหวัดหนึ่งเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อเรื่องใด ๆ ก็ได้ แต่มิใช่ไปเพื่อทำงานหารายได้ ทั้งนี้หมายความรวมถึงทั้งนักท่องเที่ยวประเภทค้างแรมและไม่ค้างแรม นักท่องเที่ยวภายในประเทศประกอบด้วยคนในประเทศและคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศนั้น ๆ

๒.๓.๒ รูปแบบของการท่องเที่ยว

รูปแบบของการท่องเที่ยวสามารถจำแนกกว้างๆ ได้ ๒ ประเภท คือ

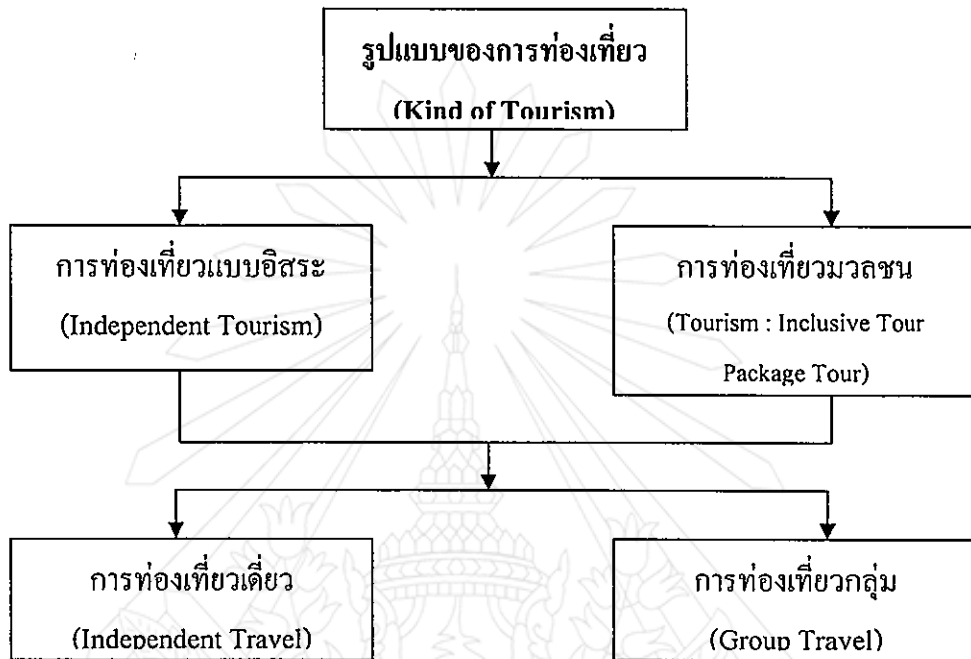
๑) การท่องเที่ยวแบบอิสระ นักท่องเที่ยวกำหนดรายการท่องเที่ยว ติดต่อที่พักแรม และเลือกวิธีการเดินทางเอง โดยไม่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว

๒) การท่องเที่ยวมวลชน นักท่องเที่ยวใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ในการเลือกรายการท่องเที่ยว ที่พักแรม วิธีการเดินทาง เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

^{๒๕} ประสงค์ เรืองคำ, “การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า ๘.

ทั้งการท่องเที่ยวแบบอิสระและการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ นักท่องเที่ยวอาจเลือกไปเป็นกลุ่ม (Group Travel) หรือไปเพียงลำพัง (Individual Travel) ก็ได้^{๒๖}

แผนภูมิที่ ๒ รูปแบบการท่องเที่ยว



จากรูปแบบการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเลือกกำหนดรายการการท่องเที่ยวหรือการเดินทางได้ด้วยตนเอง เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีรสนิยมและแบบแผนในการท่องเที่ยวที่ต่างกัน ในการเดินทางท่องเที่ยวจึงกลายเป็นอีกช่องทางให้นักท่องเที่ยวได้กล้าแสดงออกซึ่งความอยาก رؤ้อยากเห็น ดังนั้นจึงต้องพิจารณาประเภทของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มด้วยว่านักท่องเที่ยวมีความสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวแบบอิสระหรือแบบท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม

๒.๓.๓ ประเภทของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายของ “ประเภทของการท่องเที่ยว” หมายถึงประสบการณ์ในการท่องเที่ยว ที่จำแนกที่หมายปลายทางของการท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของการท่องเที่ยวออกเป็น ๘ ประเภท คือ

^{๒๖}สุรดี ชิดชอบ, “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด”, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๑๘.

๑) การท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ การท่องเที่ยวประเภทนี้สังเกตจากการแสดงออกทางวัฒนธรรมและแบบแผนการใช้ชีวิตของประชากรต่างเผ่าพันธุ์ ซึ่งรวมไปถึงการเยือนบ้านเกิดเมืองนอน การเข้าร่วมพิธีรำฟ้อนและเข้าร่วมพิธีทางศาสนาต่างๆ

๒) การท่องเที่ยวเพื่อสิ่งแวดล้อม คล้ายกับการท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ เน้นสิ่งดึงดูดใจที่เป็นสิ่งธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากกว่าที่จะเน้นชาติพันธุ์มนุษย์ เช่น การเดินทางไกล การปีนเขา การล่องเรือ การตั้งแคมป์ เป็นต้น

๓) การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรม เป็นการเดินทางเพื่อสัมผัสและการเข้าร่วมใช้วิถีเก่าๆ ที่กำลังจะสูญหายไป ในบางท้องถิ่น เพื่อให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงประวัติความเป็นมา การดำเนินชีวิตที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมของตน เช่น การแสดงศิลปวัฒนธรรมและงานเทศกาล

๔) การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์ เป็นการท่องเที่ยวชมพิพิธภัณฑสถานและโบราณวัตถุเก่าๆ ที่เน้นความรุ่งเรืองในอดีต เช่น การชมอนุสาวรีย์ โบสถ์วิหาร วังต่าง ๆ และการแสดงแสงเสียงเหตุการณ์เด่นๆ ในอดีตกาล เป็นต้น

๕) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ลักษณะเด่นคือ การประชุมหรือการพบปะกัน หรือการสัมมนา มักรวมเอาการท่องเที่ยวประเภทอื่นเข้ามาไว้ด้วย เมื่อมีการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจเกิดขึ้นแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะมีการท่องเที่ยวได้หลายประเภท บางแห่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม

๖) การท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ เป็นการเข้าร่วมในการแข่งขันกีฬา และการสมาคมในสิ่งแวดล้อมที่ผ่อนคลายจิตใจ เช่น ชายทะเล หาดทราย การแข่งขันกอล์ฟในสนามกอล์ฟชั้นเยี่ยม การส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ โดยเฉพาะ

๗) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล เป็นการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นเพื่อเป็นรางวัลให้แก่พนักงานเพื่อเป็นสวัสดิการของหน่วยงานและบริษัทห้างร้านต่างๆ เพื่อการดูงานการประชุม ศึกษาหาความรู้เพื่อนันทนาการ โดยหน่วยงานและห้างร้านจะเป็นผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้หมด

จากประเภทการท่องเที่ยว สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวที่นั่นเกิดขึ้นและดำเนินไปตามธรรมชาติมานานแล้ว จนกระทั่งปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่มนุษย์จัดสร้างขึ้น จนเป็นอุตสาหกรรมชนิดหนึ่งที่มีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ โดยคิดแปลงให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์^{๒๑}

^{๒๑}ปัดถวุฒิ อาชนิมิตรกุล, “พฤติกรรมกรท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๔๗, หน้า ๕.

๒.๓.๔ จุดประสงค์ของการท่องเที่ยว

๑) การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อทำให้เกิดความสุขารมณ์ เช่น การเดินทางเพื่อชมทิวทัศน์อันงดงาม เพื่อเปลี่ยนสถานที่พัก เพื่อความภาคภูมิใจที่ได้ไปยังสถานที่นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วเหตุที่ทำให้เกิดความสุขารมณ์จะมีมากกว่า ๑ เหตุผลเสมอทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอุปนิสัยใจคอ ทัศนियมและฐานะทางเศรษฐกิจ

๒) การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน เป็นการท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนหลังจากความเคร่งเครียดในการทำงานหรือพักผ่อนเพราะเจ็บป่วย จึงมักเลือกสถานที่ที่สงบจริง ๆ และใช้เวลานานที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น ชายหาดไกลผู้คนหรือบนเขาที่มีความเป็นส่วนตัว

๓) การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นต่างๆทั้งภายในประเทศหรือประเทศอื่น เช่น การเดินทางไปชม โบราณสถาน การไปนมัสการศูนย์ศาสนาที่สำคัญ ๆ ปัจจุบัน ซึ่งถือว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๔) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา แบ่งได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๔.๑) การท่องเที่ยวเพื่อไปชมการแข่งขันกีฬานักสำคัญๆ เช่นการแข่งขันฟุตบอลโลก กีฬาโอลิมปิก การแข่งขันกีฬาประจำปีในประเทศไทย

๔.๒) การท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ที่จัดให้มีขึ้นตามความเหมาะสมทางสภาพภูมิศาสตร์ เช่น ฤดูหนาวซึ่งมีหิมะตกมาก ก็จะมีนักท่องเที่ยวไปเล่นสกี หรือฤดูมรสุมมีการเล่นเรือใบที่อ่าวพัทยา เป็นต้น

๕) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ตามความจริงตามทฤษฎีแล้ว การท่องเที่ยวจะต้องเป็นไปอย่างเสรีและตั้งใจเพื่อการท่องเที่ยว แต่ในปัจจุบันนักธุรกิจที่เดินทางไปติดต่อกิจการงานมักจะจัดแบ่งเวลาส่วนหนึ่งเพื่อการพักผ่อนท่องเที่ยวด้วยเสมอ

๖) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา เนื่องจากปัจจุบันมีองค์การกลุ่มประเทศ สหภาพชมรม หรือลักษณะการร่วมมือกันระหว่างประเทศและภายในประเทศจำนวนมากมาซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจากที่ต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งมักจะมีการจัดประชุมสัมมนาพบปะกันอยู่เสมอและผู้จัดจะต้องมีรายการจัดนำเที่ยวอย่างน้อย ๑ ครั้ง ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา และอาจรวมทั้งผู้ติดตามก็จะได้มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นๆ

๗) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เดินทางไปโดยมีจุดประสงค์เพื่อทำการศึกษาวิจัย บางครั้งจะใช้เวลานานนับปี รวมทั้งการเดินทางเพื่อไปทำกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการศึกษาทุกประเภท เช่น การไปสอนในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เมื่อว่างเว้นจากภารกิจหลัก บุคคลเหล่านี้ ก็คือนักท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมเหมือนนักท่องเที่ยวทั่วไป

๘) การท่องเที่ยวเพื่อเพศรส (Sex Tour) ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงไปของสังคมไทย ทำให้เกิดโสเภณีทั้งหญิงและชายอย่างมากมาย บางประเทศอาจรวมทั้งโสเภณีเด็กด้วยและแล้วกิจการโสเภณีก็กลายเป็นเหตุจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพื่อใช้บริการ โดยเฉพาะในบางประเทศที่โด่งดังไปทั่วโลกว่าใช้กิจการเกี่ยวกับโสเภณีและหญิงบริการทางเพศเป็นเครื่องล่อใจนักท่องเที่ยวอย่างโจ่งแจ้ง^{๒๔}

๒.๓.๕ อุปสรรคของการท่องเที่ยว

๑) ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจหรือปัญหาเรื่องเงิน ค่าใช้จ่ายเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวดูเหมือนจะเป็นอุปสรรคสำหรับคนส่วนใหญ่ที่จะได้มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวไป บางคนอาจไม่ได้ไปไหนเลย บางคนอาจมีข้อจำกัดในเรื่องระยะทางค่าใช้จ่ายหรืออื่นๆ

๒) ปัญหาเกี่ยวกับเวลา ถ้าไม่มีเวลาหรือวันว่างก็ไปท่องเที่ยวไม่ได้ จนบางครั้งเวลาเพื่อการท่องเที่ยวจะหาได้น้อยมาก ซึ่งโดยเฉลี่ยวันพักเพื่อการท่องเที่ยวควรมีระยะเวลาติดต่อกันประมาณ ๕ วัน

๓) ปัญหาด้านสุขภาพหรือวัยสูงอายุ เนื่องจากการมีสุขภาพไม่แข็งแรงพอที่จะเดินทางได้หรืออายุมากเกินกว่าจะเดินทางไปด้วยจุดประสงค์ใดก็ตาม

๔) ลักษณะหรือสภาพครอบครัว บางครอบครัวมีสมาชิกหลายคน ถ้าจะมีการเดินทางท่องเที่ยวก็ต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จะเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนสมาชิก บางครอบครัวมีบุตรเล็กๆ หรือผู้ต้องคอยดูแลเป็นพิเศษ โดยไม่สามารถให้ผู้อื่นทำหน้าที่ได้

๕) บุคคลที่ไม่เห็นความสำคัญหรือคุณประโยชน์ที่จะได้รับการท่องเที่ยว ขอบอยู่กับบ้าน เบื่อหน่ายในการต้องเดินทางหรือเป็นคนที่ไม่ชอบใช้ชีวิตนอกบ้านหรือสมาคมกับบุคคลอื่น บุคคลบางคนไม่ไว้วางใจในการที่จะมอบหมายให้ผู้อื่นดูแลบ้านเกรงจะเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้น บางคนมีความวิตกกังวลไปล่วงหน้าถึงการเดินทางเกรงจะได้รับอันตราย เช่น รถไฟชนกัน เครื่องบินตก^{๒๕}

๒.๓.๖ ความสำคัญของการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตขึ้นมาอย่างมากและสามารถนำเงินตราเข้าประเทศได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งมีผลต่อการสร้างงาน การสร้างอาชีพ ตลอดจนการกระจายรายได้ กระจายโอกาสแก่ประชาชนในทุกระดับอย่างกว้างขวาง จึงทำให้การท่องเที่ยวมีบทบาทต่อประเทศไทย ในหลายๆด้าน ดังนี้

^{๒๔} สุทธิ ชิดชอบ, “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด”, ปรินญาธิรัฐปริศาสนาสาตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๒๔.

^{๒๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕.

๑. ด้านเศรษฐกิจ

๑.๑) การท่องเที่ยวทำให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ประชาชาติ และรายได้ที่ได้มาในรูปแบบเงินตราต่างประเทศจากการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพของการชำระเงินได้

๑.๒) รายได้จากการท่องเที่ยวจะกระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดการจ้างงาน การท่องเที่ยวกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อมีการใช้จ่ายเกิดขึ้นครั้งหนึ่งในระบบเศรษฐกิจจะก่อให้เกิดการใช้จ่ายต่อไป ซึ่งผลกระทบต่อการกระตุ้นการผลิตที่เรียกว่า Multiplier Effect

๑.๓) การท่องเที่ยวไม่มีขีดจำกัดในการผลิตและการจำหน่าย เนื่องจากการท่องเที่ยวมิได้พึ่งดินฟ้าอากาศเหมือนอุตสาหกรรมการเกษตร ผลผลิตที่นำเสนอต่อนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความงดงามตามธรรมชาติ ความเจริญทางด้านวัฒนธรรมของชาติ ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มทวีมากขึ้นทุกปี อาจมาจากสาเหตุต่างๆกัน เช่น ความสะดวกรวดเร็วของการคมนาคม เป็นต้น

๒. ด้านสังคม

๒.๑) การได้เดินทางไปยังสถานที่อื่น ได้มีโอกาสพบปะหรือทำกิจกรรมร่วมกัน มีส่วนช่วยเสริมสร้างสัมพันธไมตรี ความเข้าใจอันดีต่อกัน ก็จะเป็นการลดช่องว่างทางสังคมของประชากรได้เป็นอย่างดี ความสงบสุขย่อมเกิดขึ้นในสังคม

๒.๒) การท่องเที่ยวมีส่วนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพ ความเป็นมิตรไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน

๒.๓) การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบทช่วยขจัดปัญหาการล้นและการเคลื่อนย้ายเข้ามาหาทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท

๓. ด้านการสนับสนุนฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของชาติ ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว ชาติไทยเป็นชาติที่เก่าแก่ที่มีมรดกทางวัฒนธรรมเป็นของตนเอง เป็นความภาคภูมิใจและความหวงแหน การฟื้นฟูเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจึงเป็นการรักษาสืบส่งต่อให้ไว้เพื่ออนุชนรุ่นหลัง

๔. ด้านสุขภาพพลานามัย การที่ได้มีโอกาสเดินทางพักผ่อนตามความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวชมธรรมชาติ การได้เที่ยวชมความเจริญก้าวหน้าของเมืองใหญ่ ๆ ได้พบเห็นสิ่งที่ยังไม่เคยได้เรียนรู้มาก่อนย่อมทำให้เกิดความเบิกบาน เกิดความสบายใจ จะช่วยบรรเทาความเหน็ดเหนื่อยเคร่งเครียดจากการทำงานบุคคลที่ได้ท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมบ้างเป็นครั้งคราว

๕. ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น เมื่อเกิดการท่องเที่ยวไปยังส่วนต่างๆของประเทศไปยังชนบทที่ห่างไกล ไปยังป่าเขาแม่น้ำลำธาร ก็จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการรักษาสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น ทำให้เกิดการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ทั้งรัฐบาลและภาคเอกชนร่วมมือกันในการรักษาสภาพต่างๆ ไว้ไม่ให้ถูกทำลายหรือเสื่อมโทรมไป โดยปรกติ เมื่อมีผู้คนจำนวนมากได้ไปสัมผัสกับสิ่งแวดล้อม ย่อมทำให้สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป แต่ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ก็จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงรักษาสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ดีขึ้น^{๓๐}

๒.๓.๗ ผลกระทบของการท่องเที่ยว

๑. ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายได้ประเทศที่ต้องนำไปซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการบริโภค ผลเสียด้านเงินตราต่างประเทศอีกข้อหนึ่งก็คือ การชำระเงินในการจัดท่องเที่ยว มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านการบริการอำนวยความสะดวกการคมนาคมขนส่งในพื้นที่ที่พักแรมเป็นต้น ดังนั้นผลสุทธิของรายได้การท่องเที่ยวที่แต่ละประเทศได้รับ จะเป็นสิ่งชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่แท้จริงของการท่องเที่ยว

ธุรกิจการท่องเที่ยวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอาชีพจากภาคเกษตรมาสู่อาชีพบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น อาชีพเกี่ยวกับภัตตาคาร ธุรกิจโรงแรม อาชีพเกี่ยวกับการขนส่ง เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาผลผลิตทางการเกษตรลดลงในขณะที่ความต้องการเพิ่มขึ้น ราคาสินค้าที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นสร้างปัญหาแก่ผู้มีรายได้โดยทั่วไป

๒. ผลกระทบทางสังคมและวัฒนธรรม

๒.๑) ปัญหาเพศพาณิชย์

๒.๒) ปัญหาอาชญากรรม

๒.๓) ปัญหาการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

๒.๔) ปัญหาค่านิยมที่ไม่ถูกต้อง การลอกเลียนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การให้ความสำคัญของเศรษฐกิจและเงินตรา มีผลให้สูญเสียเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมประเพณี

๒.๕) ปัญหาการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมประเพณี

๒.๖) ปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าของท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยว

^{๓๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๗.

๓. ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

๓.๑) ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว และปัญหามลภาวะ

๓.๒) ปัญหาการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ เป็นการบุกรุกเข้าครอบครอง

๓.๓) ปัญหาอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ในแหล่งท่องเที่ยวมักจะมีการสร้างอาคารเพิ่มขึ้นตลอดเวลา จนบางแห่งเกิดปัญหามลพิษทางทัศนียภาพ

๓.๔) ปัญหาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม

ปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง พอจำแนกได้ ๒ ประการ คือ

๑) ปัจจัยทางธรรมชาติปัจจัยทางภูมิศาสตร์ทางด้านกายภาพหรือธรรมชาติ (Physical Factors) เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ ซึ่งจะมีส่วนในการสร้างภูมิทัศน์ที่มีอิทธิพลต่อกิจการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ที่สำคัญ ได้แก่ ลักษณะภูมิประเทศ และลักษณะภูมิอากาศ

๒) ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) หมายถึงผลงานด้านต่างๆ ที่มนุษย์แต่ละกลุ่มสร้างสรรค์ขึ้น และสืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน “วัฒนธรรม” มีความหมายกว้างรวมถึงความเชื่อถือ ความคิดเห็น นิสัยใจคอ ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะต่างๆ การปฏิบัติตนในสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีส่วนส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น ได้แก่

๒.๑ มรดกทางประวัติศาสตร์ประเทศไทย

๒.๒ การประกอบอาชีพ ลักษณะการประกอบอาชีพที่แตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่นและไม่สามารถพบเห็นได้ในถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว

๒.๓ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี กิจกรรม หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมและการประพฤติปฏิบัติที่ยึดถือและสืบทอดต่อกันมา

๒.๔ การคมนาคม กิจกรรมด้านการท่องเที่ยวจะมีความเจริญก้าวหน้าเพียงใด จะต้องอาศัยการคมนาคมที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและประหยัด ที่สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่กระจุกกระจายอยู่ทั่วไปในเมืองและชนบท^{๓๓}

^{๓๓}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘.

๒.๓.๘ แผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๕

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๕ ได้กำหนดให้ประชาชนทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวทุกระดับในด้านการวางแผนและการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและเกิดความสมดุลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมโดยตรง จึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวตลอดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๕ ไว้ดังนี้

๑) พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว ให้สามารถรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศโดยการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงกลุ่มพื้นที่พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับศักยภาพเชิงวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในพื้นที่ และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงขีดความสามารถของพื้นที่ในการรองรับนักท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างถูกวิธี การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประเพณี

๒) ปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้ได้มาตรฐานและเพียงพอ โดยให้ความสำคัญต่อการเพิ่มและกวดขันมาตรฐานด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รวมทั้งพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและปริมาณสอดคล้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวแต่ละประเภท

๓) ส่งเสริมบทบาทชุมชนและองค์กรชุมชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างครบวงจร ทั้งการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การบำรุงรักษา และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยรณรงค์สร้างจิตสำนึกและเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้องแก่ชุมชนและท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการพัฒนาสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านและบริการในท้องถิ่นที่เชื่อมโยงกับธุรกิจการท่องเที่ยว

๔) ให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวที่มีระยะพักนานและนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพจากต่างประเทศ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มการประชุม การจัตนพิธีการนานาชาติ เพื่อเพิ่มสัดส่วนของรายได้ต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยให้มีระบบบริหารจัดการเฉพาะขึ้นมารับผิดชอบ รวมทั้งให้มีศูนย์ประชุมและศูนย์แสดงสินค้านานาชาติในเมืองหลักที่มีศักยภาพขึ้นมารับ^{๑๒}

^{๑๒} คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงานแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (๒๕๔๕-๒๕๔๘), (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เม็ดทรายพรินต์, ๒๕๔๕), หน้า ๗.

๒.๔ อำนาจหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

๒.๔.๑ โครงสร้างการทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

การทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๕ กองกำกับการ ๑ ฝ่าย ๑ งาน ดังนี้

กองกำกับการ ๑ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยสืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่น ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

กองกำกับการ ๒ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว เข้ามาในราชอาณาจักรประเทศไทยเป็นการชั่วคราว เพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่อ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค ๑ ๒ และ ๓ ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับ มอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

กองกำกับการ ๓ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความ ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค ๓ และ ๔ ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

กองกำกับการ ๔ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยสืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและ ตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือ ผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่น ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค ๕ และ ๖ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่ง ของผู้บังคับบัญชา

กองกำกับการ ๕ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ อาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธรภาค ๘ และ ๙ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอำนวยการและสนับสนุนของกอง บังคับการ การติดต่อประสานงาน งานธุรการและกำลังพลงานคดีวินัย งานวิเคราะห์และกำหนด ตำแหน่งงาน งานแผนงานและงบประมาณ งานยุทธศาสตร์และแผนงานการเงิน งานพลาธิการ งาน ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับจัดเก็บรวบรวมประมวลผลและ บริการข้อมูล การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของกองบังคับการงาน ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา^{๓๓}

^{๓๓}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓-๕.

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีพันธกิจและความรับผิดชอบโดยสรุป ดังนี้

- ๑) สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว
- ๒) สร้างความพึงพอใจในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
- ๓) ขจัดปัญหาการหลอกลวงเอารัศเอาเปรียบและคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว
- ๔) ขจัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ไร้ระเบียบ จนเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว

๕) ปกป้องและคุ้มครองอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมิให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมองค์กร

๖) สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและนอกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจ หรือหน่วยบังคับใช้กฎหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

นโยบายการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว บังเกิดผลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่สำคัญๆ ไว้ ๗ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
 - ๑.๑) ป้องกันอาชญากรรม
 - ๑.๒) ปราบปรามอาชญากรรม
- ๒) ด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกธรรมชาติ
- ๓) นโยบายความมั่นคงภายในประเทศ
- ๔) ด้านการให้บริการและงานช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน
- ๕) ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
- ๖) ด้านการบริหาร พัฒนาองค์กรและบริหารงาน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- ๗) ด้านการปกครองบังคับบัญชา^{๓๔}

^{๓๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗.

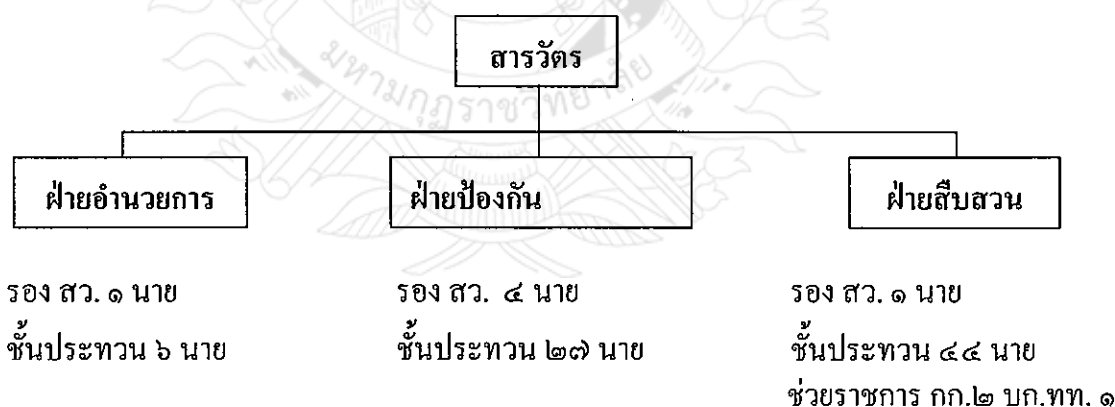
ตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเสริมสร้างสมรรถนะและทักษะให้แก่ทรัพยากรบุคคลภาครัฐว่าด้วยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนในทุกส่วนราชการ โดยยึดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ของส่วนราชการ และขีดความสามารถที่จำเป็น (Competency-based Approach) ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) นั้น

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงกำหนดกรอบความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว ที่ยึดถือเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ของตำรวจท่องเที่ยว ๘ ประการ ดังนี้

- ๑) สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี
- ๒) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี
- ๓) มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่
- ๔) มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานที่ดี
- ๕) มีจริยธรรม ประพฤติตนเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี
- ๖) มีความซื่อสัตย์สุจริต
- ๗) มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ
- ๘) มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหา

๒.๔.๒ โครงสร้างของสถานีตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพัทยา

แผนภูมิที่ ๒ โครงสร้างการบังคับบัญชาและสถานภาพกำลังพล



สถานีตำรวจท่องเที่ยวแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพัทยา มีพื้นที่เขตความรับผิดชอบ คือ จังหวัดชลบุรี จังหวัดสมุทรปราการและจังหวัดฉะเชิงเทรา

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่วราชาอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค ๑, ๒ และ ๓ ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

การจัดแบ่งงาน และหน่วยงานภายในสถานีตำรวจท่องเที่ยวแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในเขตรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว ๔ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดจัดแบ่งงานภายใน ดังนี้

๒.๔.๒.๑ งานอำนวยความสะดวก

งานธุรการ รับผิดชอบในงานสารบรรณรับ-ส่งร่าง ได้ตอบหนังสือและเก็บรวบรวมหนังสือหรือเอกสารทางราชการและงานเอกสารประชุม

งานทะเบียนพล รับผิดชอบในงานเก็บรวบรวมประวัติ งานพิจารณาบำเหน็จความชอบงานเลื่อนยศ งานคดีวินัย

งานการเงิน รับผิดชอบในงานเงินเดือน เบี้ยเลี้ยงค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าสาธารณูปโภค ค่าวัสดุน้ำมันเชื้อเพลิง วัสดุสำนักงาน งานจัดทำคำของบประมาณ และงานสวัสดิการ

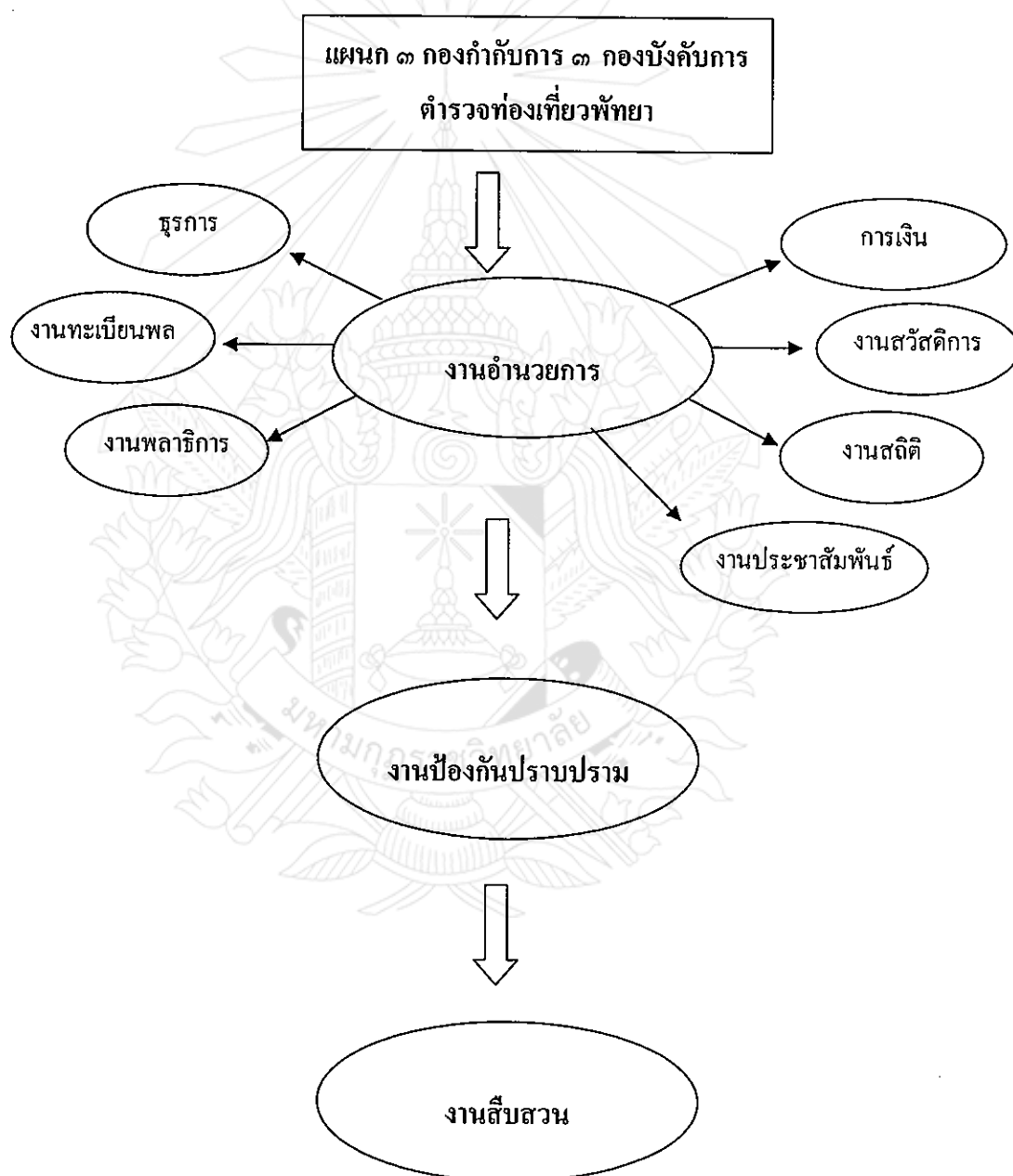
งานพลาธิการ รับผิดชอบในงานจัดซื้อจัดจ้างภายในวงเงินที่รับอนุมัติ ฝ่ายเก็บรักษา ซ่อมบำรุงและเบิกจ่ายครุภัณฑ์ วัสดุ สิ่งของหลวง เช่น รถยนต์รถจักรยานยนต์ วิทยุสื่อสาร อาวุธปืน เป็นต้น

งานสถิติ รับผิดชอบในงานจัดทำสถิติคดีอาญาที่เกิดขึ้นกับท่องเที่ยว สถิติการให้บริการ

งานสวัสดิการ รับผิดชอบในด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวจะได้รับในแต่ละครั้ง เช่น สวัสดิการค่าเช่าบ้าน ค่าฌาปนกิจศพ เป็นต้น

งานประชาสัมพันธ์และการข่าว มีหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลประวัติ ตลอดจนข่าวสารต่างๆ ทั้งทางคดี และข่าวสารของหน่วยงานธุรกิจเอกชนส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และประชาสัมพันธ์งานของตำรวจท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ อาทิ การจัดทำนิทรรศการ สื่อสิ่งพิมพ์และประสานงานสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่กิจกรรมและประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

แผนภูมิที่ ๔ การแบ่งหน่วยงานภายใน สถานีตำรวจท่องเที่ยวแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



๒.๔.๒.๒ งานป้องกันและปราบปราม ปฏิบัติภารกิจรับผิดชอบเกี่ยวกับการออกตรวจดูแล ให้บริการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ในพื้นที่รับผิดชอบตาม แผนการตรวจ ซึ่งประกอบด้วย

- สายตรวจรถยนต์ จำนวน ๔ ชุด ปฏิบัติหน้าที่ตามผลัดละ ๘ ชั่วโมง พัก ๒๔ ชั่วโมง สลับเปลี่ยนหมุนเวียนเป็นประจำทุกวัน มีนายตำรวจสัญญาบัตร ทำหน้าที่ร้อยเวรสายตรวจ จำนวน ๔ นาย

- สายตรวจรถจักรยานยนต์ ประกอบด้วยกำลังพล ๔ นาย ใช้รูปแบบสายตรวจจักรยาน ตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด ใช้จักรยานเป็นพาหนะ เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยวชายทะเล สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้อย่างใกล้ชิด เป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ลดมลภาวะเป็นพิษ และประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงได้เป็นอย่างดี

มีหน้าที่ออกตรวจให้บริการและรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวบริเวณชายหาดและ ถนนวอล์กกิ้งสตรีท ตั้งแต่ ๒๐.๐๐ – ๐๒.๐๐ น. ของวันรุ่งขึ้นเป็นประจำทุกวัน โดยมีกำลังร่วมกับ รถยนต์ตู้โมบายเคลื่อนที่ไปคอยให้บริการอยู่บริเวณปากทางเข้าถนนวอล์กกิ้งสตรีทพัทธาใต้

- ยานพาหนะ แบ่งออกเป็น

- ๑) รถยนต์สายตรวจ ๘ คัน
- ๒) รถยนต์ตู้โมบาย ๑ คัน
- ๓) เรือยนต์ตรวจการณ์ ๑ ลำ
- ๔) รถจักรยานสายตรวจ ๑๐ คัน

๒.๔.๒.๓ งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการ ชั่วคราว เพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง โดยให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวติดต่อประสานงานปฏิบัติงานขององค์กร หรือหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน

งานสืบสวน มีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร เป็นหัวหน้าชุดร่วมกับข้าราชการตำรวจชั้น ประทวน ปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมการกระทำความผิดกฎหมาย และการเอารัดเอาเปรียบ นักท่องเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมทั้งชาวต่างชาติที่แฝงตัวมาใน ลักษณะนักท่องเที่ยวและมากระทำความผิดในพื้นที่ เช่น คนร้ายข้ามชาติ การละเมิดทางเพศเด็ก เป็นต้น^{๓๕}

^{๓๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๖-๑๘.

๒.๕ สภาพพื้นที่ทำวิจัย

๒.๕.๑ ประวัติความเป็นมาของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลที่สำคัญอื่นรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่มีผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว เพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้การช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักร ติดต่อประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบันมีบทบาทในการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างสำคัญประการหนึ่ง เพราะมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเกิดแก่นักท่องเที่ยว ในขณะที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวให้ลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งยังเป็นจุดหนึ่งที่สร้างความประทับใจ ความพอใจให้แก่ นักท่องเที่ยว เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

สถานีตำรวจท่องเที่ยวแพนง ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พัทธา ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ ๖๐๕/๑ หมู่ ๑๐ เขาพระตำหนัก ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ๒๐๒๖๐^๖ ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น สถานีตำรวจท่องเที่ยว ๔ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

๒.๕.๒ สภาพทั่วไปของเมืองพัทยา

ภาพรวมของเมืองพัทยา

เมืองพัทยาตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี เรียกกันสั้นๆว่า “เมืองชล” เป็นจังหวัดท่องเที่ยวชายทะเลตะวันออกที่มีชื่อเสียงมาช้านาน เป็นแหล่งเกษตรกรรมปลูกพืชเศรษฐกิจ ได้แก่ อ้อย มันสำปะหลัง และยางพารา รวมทั้งเป็นที่ตั้งท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง และแหล่งอุตสาหกรรมโรงงานที่สำคัญ

^๖ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ๔ ปี, (กรุงเทพมหานคร : กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ๒๕๔๘- ๒๕๕๐), หน้า ๑๒-๑๕.

พัททยาเป็นเมืองเก่าแก่ ตั้งอยู่ตรงอ่าวไทยทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไทย เส้นรุ้งที่ ๑๓ องศาเหนือ และเส้นแวงที่ ๑๐๑ องศาตะวันออก ตั้งอยู่บนฝั่งทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอ่าวไทย พัททยา อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ๑๕๐ กิโลเมตร และห่างจากสนามบินคอนเมืองประมาณ ๑๖๐ กิโลเมตร มีชายหาดยาวประมาณ ๑๕ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ เริ่มจากแนวคลองกระทิงลาย ทิศตะวันออกเฉียงใต้ ขนานกับถนนสุขุมวิท

ทิศตะวันออก ขนานกับถนนสุขุมวิท เริ่มจากแนวคลองกระทิงลาย (ห่างจากถนนสุขุมวิทไปทางตะวันออกเฉียงใต้ ๕๐๐ เมตร)

ทิศใต้ จดเขตพื้นที่ตำบลห้วยใหญ่

ทิศตะวันตก ขนานกับแนวฝั่งทะเล

- พัทยา มีพื้นที่ทั้งหมด ๒๐๘.๑๐ ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งเป็นพื้นดิน (รวมเกาะล้าน) ๒๕% หรือ ๕๓.๔๔ ตารางกิโลเมตร และพื้นน้ำ ๗๕% หรือ ๑๕๔.๖๖ ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นที่เนินและมีที่ราบน้อย พัทยาแบ่งเป็น ๔ ส่วน ได้แก่ พัทยาเหนือ พัทยากลาง พัทยาใต้ หาดจอมเทียน เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดระเบียบในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและผู้อยู่อาศัย และนอกเหนือจากเนื้อที่บนฝั่งแล้ว เกาะล้าน เกาะกรก และเกาะสาก ซึ่งอยู่ห่างจากชายฝั่งทะเลประมาณ ๘ กิโลเมตร ก็ยังรวมอยู่ในเขตการปกครองของเมืองพัททยา

- ลักษณะภูมิอากาศ โดยทั่วไปได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมที่พัดผ่านตามฤดูกาล ๓ ฤดูกาล คือ ฤดูฝน ฤดูหนาว และ ฤดูร้อน นอกจากนี้ ยังได้รับอิทธิพลจากพายุโซนร้อนจากอ่าวเบงกอล ซึ่งเป็นลมจอร์ทำให้เกิดฝนตกค่อนข้างมากในบริเวณที่พายุนี้พัดผ่าน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม - กลางเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านและนำเอาความชื้นขึ้นและฝนมาตกบริเวณพัททยา

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม ไปจนถึงกุมภาพันธ์ ในช่วงนี้ มีลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดพาเอามวลอากาศเย็นและแห้งแล้งเข้าสู่เมืองพัททยา ทำให้อุณหภูมิลดต่ำลงในช่วงเดือนธันวาคม และ มกราคม

ฤดูร้อน เป็นส่วนช่วงเปลี่ยนลมมรสุมตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - กลางเดือนพฤษภาคม เป็นช่วงที่มีอากาศร้อนอบอ้าวและมีอุณหภูมิสูงขึ้น โดยเฉพาะในเดือนเมษายน^{๓๖}

- เมืองพัททยา เป็นเมืองที่มีคุณลักษณะพิเศษที่มีความแตกต่างไปจากเมืองอื่นๆ ในหลายด้าน ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบของเมืองในอันที่จะเอื้อประโยชน์ ต่อการนำไปใช้เป็นปัจจัยสำคัญ ในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

^{๓๖}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐-๒๓.

- ๑) เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยมีแนวชายหาดที่ใช้เป็นสถานที่ตากอากาศยาวติดต่อกันถึง ๑๕ กิโลเมตร
- ๒) เป็นเมืองศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจ การธนาคาร ธุรกิจบริการและพาณิชยกรรม
- ๓) เป็นศูนย์กลางการบริการและท่องเที่ยวสำหรับ โครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (อีสเทิร์นซีบอร์ด)
- ๔) เป็นเมืองศูนย์กลางทางการคมนาคมและโทรคมนาคมระดับภาค
- ๕) เป็นศูนย์กลางทางการศึกษาทุกระดับ
- ๖) เป็นเมืองที่มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่สมบูรณ์แบบอันเอื้อประโยชน์ต่อการผลิตการลงทุน และการท่องเที่ยวของท้องถิ่น
- ๗) เป็นเมืองที่มีระบบการบำบัดน้ำเสียและการกำจัดขยะที่มีประสิทธิภาพ
- ๘) เป็นเมืองที่มีรูปแบบและระบบการปกครองที่เอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน
- ๙) เมืองที่เป็นศูนย์กลางกีฬาและศูนย์การแข่งขันกีฬาทั้งในระดับประเทศและระดับโลก
 - การเมืองการปกครอง พยายามใช้ระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติใช้บังคับให้เมืองพัทยามีฐานะเป็นนิติบุคคล การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตเมืองพัทยา ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา การบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย
 - ๑) สภาเมืองพัทยา มีสมาชิก ๒๔ คน
 - ๒) นายกเมืองพัทยา คัดเลือกโดยการเลือกตั้งจากรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา และสามารถแบ่งส่วนราชการดังนี้
 - ๒.๑) สำนักปลัดเมืองพัทยา
 - ๒.๒) ส่วนราชการอื่นๆ ตามที่นายกเมืองพัทยาประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย เมืองชลบุรีแบ่งการปกครองออกเป็น ๑๐ อำเภอ และ ๑ กิ่งอำเภอ คือ อำเภอเมืองชลบุรี, อำเภอหนองใหญ่, อำเภอพนัสนิคม, อำเภอบ้านบึง, อำเภอพานทอง, อำเภอบ่อทอง, อำเภอศรีราชา, อำเภอบางละมุง, อำเภอสัตหีบ, อำเภอเกาะสีชังและกิ่งอำเภอเกาะจันทร์ สำหรับพัทยาซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติ และมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการบริหารปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ เรียกว่า “เมืองพัทยา” โดยแยกออกจากการปกครองของอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี^{๑๔}

^{๑๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕.

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ มีดังนี้

พลตำรวจโท สุโข พึ่งพราย ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกตามทัศนะของประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ตามความรู้สึกรวมของประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า

ด้านการเป็นผู้นำ ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีความยุติธรรม เป็นผู้สนใจในกิจการทุกด้าน มีความเฉลียวฉลาดในการแก้ปัญหา เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีใจกว้างและเสียสละต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้นำในการพัฒนาสังคม มีความรับผิดชอบสูง และยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

ด้านบุคลิกภาพ ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่แต่งการสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มีท่าทางดี มีไหวพริบและปฏิภาณดี วางตนน่าเคารพนับถือ มีสุขภาพจิตดี และมีอารมณ์มั่นคง

ด้านจริยธรรมและการรักษาวินัย ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติตามระเบียบประเพณีและธรรมเนียมอันดีของตำรวจ มีความศรัทธาในอาชีพตำรวจยึดมั่นในศีลธรรมอันดี ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ รักษาชื่อเสียงและเกียรติยศของตำรวจ รักษาความสามัคคีในหมู่คณะ รักษาความลับของทางราชการและปฏิบัติตนสมเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ข้าราชการตำรวจเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตของคนในชุมชน วางตนเป็นที่เคารพนับถือของชุมชน เป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน บำเพ็ญตนเป็นประโยชน์ต่อชุมชน ได้รับการยกย่องจากชุมชนและมีความรับผิดชอบต่อชุมชน

ด้านการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่สม่ำเสมอเป็นแบบอย่างที่ดีต่อประชาชน มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ สร้างความศรัทธาให้กับประชาชน ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัยและคุณธรรมยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทน

ด้านอุปนิสัยและความประพฤติ ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีความประพฤติเรียบร้อย มีความขยันหมั่นเพียร ความเป็นอยู่เรียบง่าย มีรสนิยมในทางที่ดี เป็นผู้ตรงต่อเวลา ไม่ถือตัวว่ามีความรู้เหมือนผู้อื่นและให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

ด้านการทำงานเวลาว่างนอกปฏิบัติหน้าที่ราชการ ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ช่วยเหลือพัฒนาชุมชนในท้องถิ่นนอกเวลาราชการ ปฏิบัติงานที่หน่วยงานในวันหยุดตามโอกาสอันควร ทำงานหารายได้พิเศษช่วยเหลือครอบครัว ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ช่วยเหลือผู้ได้รับความเดือดร้อนตลอดเวลาและปฏิบัติตนเป็นที่พึ่งประชาชนได้

ส่วนในเรื่องการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกตามทัศนะของประชาชนแต่ละจังหวัดนั้น พบว่า แตกต่างกันทั้งภาพลักษณ์ที่เป็นภาพรวมและภาพลักษณ์ที่เป็นรายได้และผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ตามทัศนะของประชาชน ๔ กลุ่มอาชีพนั้น พบว่า แตกต่างกันทั้งในภาพลักษณ์ที่เป็นภาพรวมและภาพลักษณ์ที่เป็นรายได้ยกเว้นภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ^{๑๖}

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการ มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมบริการ คือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนี้แล้วยังมีการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากยิ่งขึ้นทำให้ประชาชนเกิดความพอใจมากเท่านั้น^{๑๗}

วรพงษ์ ภาวเวส ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ศรีสะเกษ ภายใต้โครงการ โรงพักของเรา” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับปานกลาง จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่งานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจ และความรู้เกี่ยวกับโครงการ โรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการ โรงพักของเรา^{๑๘}

ศิริศรี บุญเจริญ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต” พบว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๒๖-

^{๑๖} สุโข พึ่งพราย, “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกตามทัศนะของประชาชน”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๔, ๑๘๕ หน้า.

^{๑๗} สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๔๔, ๑๗๕ หน้า.

^{๑๘} วรพงษ์ ภาวเวส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ โครงการ โรงพักของเรา”, ภาคนิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๕, ๑๑๒ หน้า.

๓๕ ปี เดินทางมาจากภูมิภาคเอเชีย เป็น โสคมิระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นนักเรียน นักศึกษาและผู้บริหาร ผู้จัดการในสัดส่วนใกล้เคียงกันและมีรายได้ต่อปี ๗,๕๐๐ – ๑๒,๕๐๐ ดอลลาร์สหรัฐ

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาประเทศไทยเป็นกลุ่ม ซึ่งเคยเดินทางมา ๑ ครั้ง โดยมีระยะเวลาที่ท่องเที่ยวมากกว่า ๑ สัปดาห์ ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยจากนิตยสาร และมีจุดประสงค์ในการเดินทางมาประเทศไทยเพื่อการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักการใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นระยะเวลามากกว่า ๓ ปี สามารถใช้งานด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการ Browse www ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตทุกวัน และสัปดาห์ละ ๕-๖ วัน มีสัดส่วนที่เท่ากันจากที่บ้าน ส่วนใหญ่เคยใช้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า ๒ ครั้ง โดยมีเหตุผลในด้านของความประหยัดและสามารถค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวได้สะดวกรวดเร็ว ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดูสถานที่ท่องเที่ยว และการชำระเงินเมื่อจองบริการท่องเที่ยวต่างๆ โดยใช้บัตรเครดิตและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังมีความต้องการใช้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในการเดินทางมาประเทศไทยในอนาคต โดยบริการด้านการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการจองมากที่สุด คือ แพคเกจท่องเที่ยวและการจองตั๋วเครื่องบินในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นในการใช้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆ คือ ๑) ด้านความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย ๒) ด้านความประหยัด นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และ ๓) ด้านข้อมูลที่นำเสนอ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ปัจจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และปัจจัยเกี่ยวกับการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๒}

ประยงค์ เรืองคำ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี” พบว่า การขยายตัวของบริการขั้นพื้นฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั้น ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๕ มีการพัฒนาไปตามแผนที่มุ่งเป้าหมายทางเศรษฐกิจมีการขยายตัวโครงสร้างพื้นฐานได้พื้นดิน และโครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเหนือ

^{๑๒}ศิริศรี บุญเจริญ, “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต), ๒๕๔๘, ๘๘ หน้า.

พื้นดิน ซึ่งเป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๕ ทำให้เกิดการท่องเที่ยวประเภทต่างๆ เพิ่มขึ้น

การขยายตัวของประเภทแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยว ไม่มีผลกระทบการเสื่อมโทรมอันเนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ซึ่งตรงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๕ ที่มีนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงคุณภาพ การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งพบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวมีผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงคุณภาพและวิถีชีวิตของประชาชนในทางที่ดีขึ้น มีการพัฒนาที่อยู่อาศัย มีรายได้เพิ่มขึ้น มีความสุขสมบูรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในบ้าน เนื่องจากมีระดับรายได้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีผลจากการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งตรงกับแนวความคิดตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๕ ที่ต้องการพัฒนาสังคมสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น^{๔๓}

ชาตรี รัตติศิริ ศึกษาเรื่อง “ความเห็นของประชาชน ผู้นำท้องถิ่นและข้าราชการเกี่ยวกับการพัฒนาชนบทของข้าราชการตำรวจที่มีผลต่อความมั่นคงของชาติ และการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ผู้นำท้องถิ่นและข้าราชการที่เกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการพัฒนาของข้าราชการตำรวจนั้นส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกันว่า ได้ปฏิบัติในระดับมากในแทบทุกเรื่อง ส่วนเรื่องที่แตกต่างกันออกไปมีดังนี้

ข้าราชการมีความเห็นว่า ตำรวจนักพัฒนาได้ปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้ในระดับน้อย คือ เรื่องการศึกษาปัญหาความต้องการ การศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของหมู่บ้าน การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การวิเคราะห์โครงการ การเลือกโครงการ การปลูกฝังและการพัฒนาความคิดเห็นของประชาชน ตลอดจนข่าวสารเกี่ยวกับการเมืองและการอบรมกรรมการต่างๆ การพัฒนาโรงเรียนให้เป็นแหล่งผลิตผลทางการเกษตร การจัดวิทยากรบรรยาย การตรวจเยี่ยมการดำเนินการของโครงการ และประเมินผลการศึกษา

ผู้นำท้องถิ่น มีความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจนักพัฒนาได้ปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้ในระดับน้อย คือ เรื่องการตอบรับกรรมการหมู่บ้าน การเยี่ยมเยียนประชาชนในหมู่บ้าน การพัฒนาโรงเรียนให้

^{๔๓} ประสงค์ เรืองคำ, “การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๕๑.

เป็นแหล่งผลิตทางการเกษตร การช่วยให้ประชาชนมีงานทำทำให้มีวิทยากรพิเศษบรรยาย การขอความสนับสนุนด้านงบประมาณ^{๔๔}

สุวิภา สกลกิติวัฒน์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีผลต่อการเพิ่มระยะเวลาพำนักในจังหวัดกระบี่ ศึกษากรณีบริเวณหาดอ่าวนาง” พบว่า ปัจจัยความต้องการด้านการท่องเที่ยวที่มีผลในการเพิ่มระยะเวลาพำนักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่ท่องเที่ยวสวยงามเป็นธรรมชาติ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพ ทัศนียภาพ ธรรมชาติของคนในถิ่น การดูแลรักษาสภาพแวดล้อมที่ดี สาธารณูปโภคที่ดีและมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่สามารถนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว คือ ปัจจัยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเลือกจังหวัดกระบี่เป็นจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ต้องการ ปัจจัยด้านการเลือกที่พัก ปัจจัยด้านการบริการขนส่งไปยังแหล่งท่องเที่ยว ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว^{๔๕}

ปัทมวดี อาชนิมิตรกุล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ จำนวนคนในครอบครัวและรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมกรท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านความถี่ในการเดินทาง ด้านรูปแบบการเดินทาง ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านวัตถุประสงค์การเดินทาง ด้านพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ด้านสถานที่พักผ่อน ด้านภูมิภาคที่เดินทางไปท่องเที่ยว ด้านฤดูกาลท่องเที่ยว และด้านแหล่งท่องเที่ยวตามฤดูกาล^{๔๖}

ชยกร ทาระวรรณ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบทบาทของสื่ออินเทอร์เน็ตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.)ในการจูงใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

^{๔๔}สุรเดช กุศล, “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธร ๒”, ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖, ๑๔๕ หน้า.

^{๔๕}สุวิภา สกลกิติวัฒน์, “ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีผลต่อการเพิ่มระยะเวลาพำนักในจังหวัดกระบี่ : กรณีศึกษาบริเวณหาดอ่าวนาง”, ปรินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต), ๒๕๔๕, ๑๐๑ หน้า.

^{๔๖}ปัทมวดี อาชนิมิตรกุล, “พฤติกรรมกรท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๒๔.

ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อสื่ออินเทอร์เน็ตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ว่ามีบทบาทในการจูงใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่แตกต่างกันของกลุ่มคนวัยทำงาน ได้แก่ ความถี่และระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.) ในการจูงใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแตกต่างกัน และกลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นโดยรวมต่อสื่ออินเทอร์เน็ตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ว่ามีบทบาทในการจูงใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอยู่ในระดับมาก^{๔๖}

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องอาศัยทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เพื่อการประสานนโยบายและให้เป็นที่ไปตามความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว

๒.๗ สรุปกรอบแนวคิด

จากแนวคิดของมิลเลท การบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ ๑) การให้บริการอย่างทัดเทียมกัน ๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดด้วยการกำหนดปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์ต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา คือ

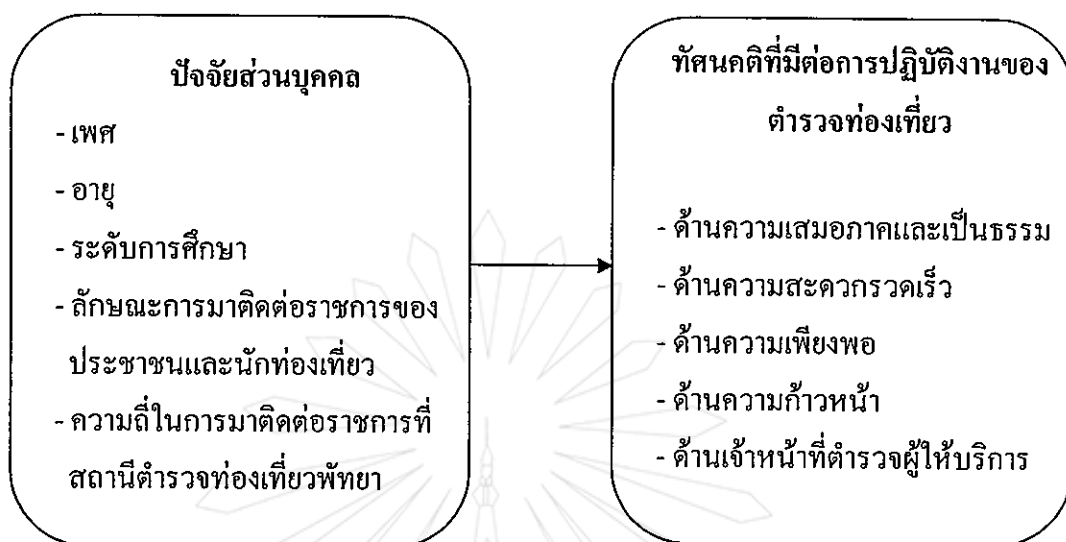
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชนและความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว

กำหนดให้ตัวแปรตามของการวิจัย คือ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พัทยา ในการให้บริการประชาชน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ๒) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ๓) ด้านความเพียงพอ ๔) ด้านความก้าวหน้า และ ๕) ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

^{๔๖}ชุกร ทาระวรรณ, “ความคิดเห็นของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบทบาทของสื่ออินเทอร์เน็ตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.)ในการจูงใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ”, ปริญญาทิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต), ๒๕๕๘, ๑๓๑ หน้า.

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพัทยา” นี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- ๓.๑ ประชากร
- ๓.๒ การสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ กรอบแนวคิดและการกำหนดตัวแปร
- ๓.๔ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๕ เครื่องมือที่ใช้การวิจัย
- ๓.๖ การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- ๓.๗ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๘ การวัดค่าตัวแปร
- ๓.๙ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๑๐ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวอยู่ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน ๕,๓๒๕,๖๗๓ คน

๓.๒ การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มจากประชากรซึ่งเป็นประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยใช้ตารางการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Taro Yamane)^๑ ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

^๑บุญใจ ศรีสถิตินรากุล, ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๔๓๒.

๓.๓ กรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษาไว้ดังนี้

๓.๓.๑) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) กำหนดจากปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว พัทยา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว

๓.๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) กำหนดตัวแปรตามของการวิจัย คือ ทักษะคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการประชาชน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ๒) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ๓) ด้านความเพียงพอ ๔) ด้านความก้าวหน้า และ ๕) ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

๓.๔ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยแบ่งข้อมูลที่ใช้ออกเป็น ๒ ลักษณะดังนี้

๓.๔.๑) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ชุด

๓.๔.๒) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสาร วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามปัญหาและวัตถุประสงค์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาดารานเอกสาร รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมความคิดเห็น เรื่องราวเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น ๒ ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับประชาชนและนักท่องเที่ยวชาวไทยและแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประกอบด้วยคำถาม ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี จำนวน ๒๕ ข้อ ประกอบด้วย

๑. ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม จำนวน ๕ ข้อ
๒. ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำนวน ๕ ข้อ
๓. ด้านความเพียงพอ จำนวน ๕ ข้อ
๔. ด้านความก้าวหน้า จำนวน ๕ ข้อ
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

๑) ในข้อความที่มีความหมายเชิงปฏิฐาน (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ถ้าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ ๕ คะแนน
ถ้าตอบ เห็นด้วย	ให้ ๔ คะแนน
ถ้าตอบ ไม่แน่ใจ	ให้ ๓ คะแนน
ถ้าตอบ ไม่เห็นด้วย	ให้ ๒ คะแนน
ถ้าตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ ๑ คะแนน

๒) ในข้อความที่มีความหมายเชิงนิเสธ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ถ้าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ ๑ คะแนน
ถ้าตอบ เห็นด้วย	ให้ ๒ คะแนน
ถ้าตอบ ไม่แน่ใจ	ให้ ๓ คะแนน
ถ้าตอบ ไม่เห็นด้วย	ให้ ๔ คะแนน
ถ้าตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ ๕ คะแนน

ตอนที่ ๓ ปัญหาและแนวทางแก้ไขตามทัศนคติของประชาชนและนักทองเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทองเที่ยวพททยา

๓.๖ การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๖.๑ ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓.๖.๒ สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้คำถาม ๒ ประเภท คือ แบบปลายปิดและปลายเปิด จำนวน ๔๐๐ ชุด

๓.๖.๓ นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจนเหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

๓.๖.๔ นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน คือ ๑) พันตำรวจโทวรวุฒิ ชุมวรรฐายี ๒) พ.ต.ท.วุฒิชชาติ เดือนสุคันธ์ และ ๓) นายสมประสงค์ ปิวโรสง เพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม

๓.๖.๕ เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบความถูกต้องเสร็จแล้ว จึงนำไปใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อนหรืออาศัยอยู่ในพื้นที่หาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน ๓๐ คน แล้วนำผลการตรวจแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ^๒ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ ๐.๘๑

๓.๖.๖ นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งต่อไป

๓.๗ วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ ดังนี้

๓.๗.๑ ดำรงพื้นที่ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา เพื่อให้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการรวบรวมข้อมูล

๓.๗.๒ ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เสนอ พันตำรวจโทวุฒิชชาติ เดือนสุคันธ์ สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนและนักท่องเที่ยว

๓.๗.๓ ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ

๓.๗.๔ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัย

๓.๗.๕ เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จำนวน ๔๐๐ ชุด นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และจัดลำดับข้อมูลของแบบสอบถาม

^๒ กัลยา วานิชบัญชา, การใช้โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๔๔๕.

๓.๘ การวัดค่าตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามในด้านทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวยต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

ระดับค่า	ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐	ทัศนคติของประชาชน... เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐	ทัศนคติของประชาชน... เห็นด้วย
๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐	ทัศนคติของประชาชน... ไม่แน่ใจ
๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐	ทัศนคติของประชาชน... ไม่เห็นด้วย
๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐	ทัศนคติของประชาชน... ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

๓.๙ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยนี้ได้ดำเนินการ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๙.๑ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

๓.๙.๒ ศึกษาทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวยที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

๓.๙.๓ ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวยกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยสนับสนุนด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้ง ๕ ด้าน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

๓.๙.๔ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

๓.๙.๕ วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยการแจกแจงความถี่และใช้วิธีนำเสนอในรูปแบบความถี่ประกอบความเรียง

๓.๑๐ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑๐.๑ สถิติการบรรยาย คือ การแสดงผลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าฐานนิยมในการบรรยายข้อมูล

๓.๑๐.๒ สถิติอนุมานหรืออ้างอิง คือ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

๑) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ^๓

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$X = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

๒) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ^๔

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

๓) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ^๕

$$S = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

^๓นิภา เมธธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๓), หน้า ๑๒๘.

^๔สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๔๓), หน้า ๕๕.

^๕ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๐), หน้า ๕๓.

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fX$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

๔) ทดสอบสมมติฐาน (t-test)^b

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที-เทสท์ (t- test)

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

๕) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ (F-test)^c

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

^b นิภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, อ่างแก้ว, หน้า ๒๓๘.

^c เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๐.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว” นี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ ๓ ประการ คือ

๑) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

๒) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามตัวแปรอิสระ

๓) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้ตารางการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของทาโรยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕ % ได้กลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน แล้วนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการ และความถี่ในการมาติดต่อราชการ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ ๒ ทักษะคิดของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

ตอนที่ ๔ ปัญหาและแนวทางแก้ไขตามทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ใช้การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
d.f.	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
S.S	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕
**	แทน	ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑

๔.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความรู้ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปากกาค้างตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	๒๑๔	๕๓.๕๐
หญิง	๑๘๖	๔๖.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ รองลงมาเป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐

ตารางที่ ๒ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔๔	๑๑.๐๐
๒๑ - ๓๕ ปี	๒๓๒	๕๘.๐๐
๓๖ - ๕๐ ปี	๘๔	๒๑.๐๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๔๐	๑๐.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยาส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑-๓๕ ปี ซึ่งมีจำนวน ๒๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี มีจำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และน้อยที่สุดคืออายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๑	๕.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๐	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	๘๒	๒๐.๕๐
อนุปริญญา/ ปวส.	๕๕	๒๓.๗๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๑๔๐	๓๕.๐๐
ไม่ได้ศึกษา	๒	๐.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยาส่วนใหญ่อายุมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. ซึ่งมีจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๐ และน้อยที่สุดคือกลุ่มที่ไม่ได้รับการศึกษา ซึ่งมีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐

ตารางที่ ๔ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน

ลักษณะการมาติดต่อราชการ	ความถี่	ร้อยละ
ขอความช่วยเหลือ	๑๒๔	๓๑.๐๐
แจ้งความ	๑๑๐	๒๗.๕๐
เสียค่าปรับ	๕๐	๑๒.๕๐
ขอคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	๑๐๔	๒๖.๐๐
อื่นๆ	๑๒	๓.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยาส่วนใหญ่มีลักษณะการมาติดต่อราชการแบบขอความช่วยเหลือ ซึ่งมีจำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมาคือการมาติดต่อราชการแบบแจ้งความ มีจำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และน้อยที่สุดมีลักษณะการมาติดต่อราชการในรูปแบบอื่นๆ มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชน

ความถี่ในการมาติดต่อราชการ	ความถี่	ร้อยละ
ไม่เคย	๓๐๘	๗๗.๐๐
เคย	๙๒	๒๓.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยาในรอบ ๑ปี ส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในรอบ ๑ปี ซึ่งไม่เคยมา มีจำนวน ๓๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ และความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชนและนักท่องเที่ยว ในรอบ ๑ปี ซึ่งเคย มีจำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐

ตอนที่ ๒ ทักษะคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

การศึกษาทักษะคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปราบกฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทักษะคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวโดยรวม

ทักษะคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว	n = ๔๐๐		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม	๓.๘๒	.๖๕	เห็นด้วย
๒. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	๓.๘๘	๑.๕๓	เห็นด้วย
๓. ด้านความเพียงพอ	๓.๘๓	๑.๓๗	เห็นด้วย
๔. ด้านความก้าวหน้า	๓.๘๖	.๗๐	เห็นด้วย
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ	๓.๘๖	.๖๕	เห็นด้วย
รวม	๓.๘๕	.๕๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๖ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยง มีทักษะคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ๓ อันดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๘๖$) ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ($\bar{X} = ๓.๘๒$) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = ๓.๘๘$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความเพียงพอ ($\bar{X} = ๓.๘๓$)

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเสมอ
 ภาคและเป็นธรรม เป็นรายด้าน

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว	n = ๔๐๐		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม			
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเสมอภาคแก่ประชาชนที่มา ติดต่อราชการ ไม่เลือกปฏิบัติต่อญาติหรือคนรู้จัก ดีกว่าคนอื่นฯ	๓.๕๖	.๗๐	เห็นด้วย
๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจในการติดตามจับกุม คนร้ายที่มีชื่อเสียงเท่าเทียมกับคนร้ายที่เป็นคนธรรมดา	๓.๘๔	.๗๒	เห็นด้วย
๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมผู้กระทำผิดตามพฤติกรรมที่ เกิดขึ้นจริง	๔.๐๕	.๗๕	เห็นด้วย
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความยุติธรรมในการสอบสวน ผู้กระทำผิด	๓.๕๒	.๖๕	เห็นด้วย
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมผู้กระทำผิด โดยมีหวัง รางวัล หรือสินบนนำจับ	๓.๘๕	.๗๕	เห็นด้วย
รวม	๓.๕๒	.๖๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๗ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (\bar{X} =
 ๓.๕๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ ๗

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความ
 สะดวกรวดเร็ว เป็นรายด้าน

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว	n = ๔๐๐		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความสะดวกรวดเร็ว			
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๐๕	๒.๕๑	เห็นด้วย
๒. การเดินทางมาติดต่อราชการกับสถานีตำรวจท่องเที่ยว สามารถทำได้สะดวกรวดเร็วขึ้น	๓.๘๖	.๗๑	เห็นด้วย
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๓.๗๕	๒.๗๕	เห็นด้วย
๔. ประชาชนได้รับความสะดวกในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย	๓.๘๓	.๖๕	เห็นด้วย
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อม ในการเข้าระงับเหตุ เมื่อ ได้รับแจ้ง	๓.๘๔	.๖๔	เห็นด้วย
รวม	๓.๘๘	๑.๕๓	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๘ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความสะดวกรวดเร็วโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๘$)
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ ๘

ตารางที่ ๙ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความ
 เพียงพอ เป็นรายด้าน

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว	n = ๔๐๐		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความเพียงพอ			
๑. ตู้ยาม จุดตรวจ จุดสกัด รับแจ้งเหตุ มีเพียงพอในแต่ละ พื้นที่	๓.๖๕	.๖๖	เห็นด้วย

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา	n = ๔๐๐		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการต่อประชาชน	๓.๘๐	.๖๓	เห็นด้วย
๓. สถานีตำรวจมียานพาหนะที่เพียงพอในการออกตรวจตราเพื่อป้องกันการปราบปรามอาชญากรรม	๓.๗๕	.๖๗	เห็นด้วย
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกตรวจรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่ มีจำนวนที่เหมาะสมแล้ว	๓.๗๗	.๗๐	เห็นด้วย
๕. สถานที่นั่งพักของประชาชนที่มาติดต่อราชการมีเพียงพอแล้ว	๔.๑๒	๔.๒๓	เห็นด้วย
รวม	๓.๘๓	๑.๓๗	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๕ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้านความเพียงพอโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๓$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ ๕

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้านความก้าวหน้า เป็นรายด้าน

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา	n = ๔๐๐		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความก้าวหน้า</u>			
๑. บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านภาษา	๓.๕๕	.๗๖	เห็นด้วย
๒. การติดต่อราชการของประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น	๓.๕๗	.๖๕	เห็นด้วย

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา	n = ๔๐๐		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเครื่องมือ หรืออุปกรณ์สื่อสารในการประสานงานที่ทันสมัยในการติดตามจับกุมคนร้าย	๓.๘๓	.๖๕	เห็นด้วย
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีระบบการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	๓.๗๒	.๖๘	เห็นด้วย
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการแก่ประชาชน	๓.๘๕	.๗๑	เห็นด้วย
รวม	๓.๘๖	.๗๐	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้านความก้าวหน้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๖$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ เป็นรายด้าน

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา	n = ๔๐๐		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ</u>			
๑.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัตราสัყที่ติดต่อประชาชนและนักท่องเที่ยง	๔.๐๐	.๗๓	เห็นด้วย
๒.ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งเครื่องแบบสะอาดเรียบร้อย	๔.๐๗	.๗๑	เห็นด้วย
๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาสุภาพ อ่อนโยน ไม่ก้าวร้าวหรือข่มขู่	๔.๐๗	.๗๒	เห็นด้วย

ตารางที่ ๑๑ (ต่อ)

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุ	n = ๔๐๐		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	๓.๘๘	.๓๐	เห็นด้วย
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวปฏิบัติงานด้วยความอดทนมี ความเข้าใจกฎหมาย หรือระเบียบต่างๆดี	๓.๗๘	.๖๒	เห็นด้วย
รวม	๓.๘๖	.๖๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๖$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ ๑๑

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (T- Test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชนและความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชนที่สถานีตำรวจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา โดยรวม จำแนกตามเพศ

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา	ชาย (n = ๒๑๔)			หญิง (n = ๑๘๖)			t	Sig (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
๑.ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม	๓.๓๒	.๔๑	ไม่แน่ใจ	๓.๒๕	.๔๐	ไม่แน่ใจ	.๖๗	.๕๐
๒.ด้านความสะดวกรวดเร็ว	๓.๓๐	๑.๒๐	ไม่แน่ใจ	๓.๒๒	.๓๗	ไม่แน่ใจ	.๕๐	.๓๗
๓.ด้านความเพียงพอ	๓.๑๘	.๔๓	ไม่แน่ใจ	๓.๑๖	.๔๓	ไม่แน่ใจ	.๓๕	.๖๕
๔.ด้านความก้าวหน้า	๓.๒๗	.๔๔	ไม่แน่ใจ	๓.๒๒	.๔๔	ไม่แน่ใจ	๑.๒๓	.๒๒
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ	๓.๓๐	.๔๗	ไม่แน่ใจ	๓.๔๒	.๓๖	เห็นด้วย	-๒.๕๗*	.๐๐*
รวม	๓.๒๗	.๕๕	ไม่แน่ใจ	๓.๒๖	.๔๐	ไม่แน่ใจ	-.๒๘*	.๐๓*

* P < .๐๕

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ของเพศชายและเพศหญิง ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และในด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้า ด้านความเพียงพอ ด้านความก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบ ทักษะจิตของ
ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว
จำแนกตามอายุ

ทักษะจิตของประชาชนและ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยว	ต่ำกว่า ๒๐ ปี (n=๔๔)			๒๑ - ๓๕ ปี (n=๒๓๒)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. ด้านความเสมอภาคและ เป็นธรรม	๓.๓๑	.๓๕	ไม่แน่ใจ	๓.๒๕	.๓๘	ไม่แน่ใจ
๒. ด้านความสะดวก รวดเร็ว	๓.๑๕	.๒๗	ไม่แน่ใจ	๓.๒๗	.๕๐	ไม่แน่ใจ
๓. ด้านความเพียงพอ	๓.๑๔	.๒๕	ไม่แน่ใจ	๓.๑๖	.๔๖	ไม่แน่ใจ
๔. ด้านความก้าวหน้า	๓.๒๔	.๓๘	ไม่แน่ใจ	๓.๑๗	.๔๓	ไม่แน่ใจ
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการ	๓.๓๘	.๔๒	ไม่แน่ใจ	๓.๒๘	.๔๓	ไม่แน่ใจ
รวม	๓.๒๕	.๓๕	ไม่แน่ใจ	๓.๒๓	.๕๒	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ ๑๓ (ต่อ)

ทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยว	๓๖ - ๕๐ ปี (n=๘๔)			๕๑ ปีขึ้นไป (n=๔๐)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. ด้านความเสมอภาคและ เป็นธรรม	๓.๒๘	.๔๖	ไม่แน่ใจ	๓.๕๐	.๓๘	เห็นด้วย
๒. ด้านความสะดวก รวดเร็ว	๓.๒๔	๑.๒๘	ไม่แน่ใจ	๓.๓๘	.๕๐	ไม่แน่ใจ
๓. ด้านความเพียงพอ	๓.๑๓	.๔๓	ไม่แน่ใจ	๓.๓๕	.๔๖	ไม่แน่ใจ
๔. ด้านความก้าวหน้า	๓.๓๑	.๔๖	ไม่แน่ใจ	๓.๔๔	.๔๓	เห็นด้วย
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการ	๓.๔๓	.๓๕	เห็นด้วย	๓.๕๘	.๔๓	เห็นด้วย
รวม	๓.๒๗	.๓๕	ไม่แน่ใจ	๓.๔๔	.๕๒	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวโดยรวม จำแนกตามอายุส่วนใหญ่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = ๓.๒๕$, $\bar{X} = ๓.๒๑$, $\bar{X} = ๓.๒๗$) และอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๔๔$) เมื่อแยกตามช่วงอายุ มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๔ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๓๘.๕๓	๓	๑๒.๘๔	๒.๕๘	.๐๖
ภายในกลุ่ม	๒๑๓.๔๗	๓๕๖	.๕๗		
รวม	๒๕๒.๐๐	๓๕๙			

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุฯ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๕ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุฯ ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๓๔.๐๕	๓	๑.๒๖	๒.๑๕	.๘๐
ภายในกลุ่ม	๒๑๗.๕๑	๓๕๖	.๕๘		
รวม	๒๕๒.๐๐	๓๕๙			

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุฯ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุฯ ด้านความเพียงพอ จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๔๔.๒๓	๓	๑.๓๘	๒.๔๔	.๐๔*
ภายในกลุ่ม	๒๐๗.๗๗	๓๕๖	.๕๖		
รวม	๒๕๒.๐๐	๓๕๙			

* $P < .๐๕$

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุฯ ด้านความเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๑๗ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเพียงพอ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๑๔$)	๒๑-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๓.๑๖$)	๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๑๓$)	๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๓๕$)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๑๔$)	-			
๒๑-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๓.๑๖$)	.๑๑	-		
๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๑๓$)	.๐๔	.๑๖	-	
๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๓๕$)	๑.๐๗	.๕๕*	๑.๑๒	-

* $P < .๐๕$

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความเพียงพอแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๒๑- ๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๑๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๓๑.๕๔	๓	๑๐.๕๑	๑.๕๗	.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๒๒๐.๔๖	๓๕๖	.๕๕		
รวม	๒๕๒.๐๐	๓๕๙			

* $P < .๐๕$

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุชาด้านความก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๑๙ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๒๔$)	๒๑-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๓.๑๗$)	๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๓๑$)	๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๔๔$)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๒๔$)	-			
๒๑-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๓.๑๗$)	.๒๕	-		
๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๓๑$)	.๓๐	.๕๖	-	
๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๔๔$)	.๕๕	๑.๒๕*	.๖๘	-

* $P < .๐๕$

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุชาด้านความก้าวหน้าแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๒๑- ๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๒๐ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวทางด้านเจ้าหน้าที่
 ตำรวจผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๓๘.๗๖	๓	๑๒.๕๕	๒.๖๐	.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๒๑๓.๒๔	๓๕๖	.๕๗		
รวม	๒๕๒.๐๐	๓๕๙			

* $P < .๐๕$

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อ
 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวทางด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการแตกต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๒๑ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่
 มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้
 ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๓๘$)	๒๑-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๓.๒๘$)	๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๔๓$)	๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๕๘$)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๓๘$)	-			
๒๑-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๓.๓๘$)	.๕๐	-		
๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๓๘$)	.๒๔	.๗๔	-	
๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๓๘$)	.๕๘	๑.๒๕*	.๗๔	-

* $P < .๐๕$

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุศาสตร์ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๒๑ - ๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๒๒ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุศาสตร์โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๖๕.๗๒	๘๔	.๗๗	๑.๔๓	.๐๔*
ภายในกลุ่ม	๑๘๒.๒๘	๓๑๕	.๕๗		
รวม	๒๕๒.๐๐	๓๙๙			

* P < .๐๕

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุศาสตร์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๒๓ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุศาสตร์โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๒๕$)	๒๑-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๓.๒๓$)	๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๒๗$)	๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๔๔$)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๑๖.๒๘$)	-			
๒๑-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๑๖.๑๕$)	.๐๐	-		
๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๑๖.๔๐$)	.๗๕	.๗๕	-	
๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๑๗.๒๕$)	๕.๐๕	๕.๐๕*	๔.๓๔	-

* P < .๐๕

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุ ๒๑-๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยว	ประถมศึกษา (n=๒๑)			มัธยมศึกษาตอนต้น (n=๖๐)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. ด้านความเสมอภาคและ เป็นธรรม	๓.๒๐	.๓๔	ไม่แน่ใจ	๓.๒๒	.๓๖	ไม่แน่ใจ
๒. ด้านความสะอาด รวดเร็ว	๓.๑๘	.๓๒	ไม่แน่ใจ	๓.๕๐	๑.๔๕	เห็นด้วย
๓. ด้านความเพียงพอ	๓.๑๑	.๔๔	ไม่แน่ใจ	๓.๑๕	.๔๐	ไม่แน่ใจ
๔. ด้านความก้าวหน้า	๓.๐๖	.๒๖	ไม่แน่ใจ	๓.๒๒	.๔๒	ไม่แน่ใจ
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการ	๓.๑๗	.๒๔	ไม่แน่ใจ	๓.๒๕	.๔๑	ไม่แน่ใจ
รวม	๓.๑๔	.๓๒	ไม่แน่ใจ	๓.๒๗	.๖๑	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ ๒๔ (ต่อ)

ทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวยต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยว	มัธยมตอนปลาย / ปวช. (n=๘๒)			อนุปริญญา / ปวส. (n=๕๕)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. ด้านความเสมอภาคและ เป็นธรรม	๓.๓๘	.๔๐	ไม่แน่ใจ	๓.๒๕	.๔๒	ไม่แน่ใจ
๒. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	๓.๒๘	.๓๗	ไม่แน่ใจ	๓.๓๕	๑.๓๐	ไม่แน่ใจ
๓. ด้านความเพียงพอ	๓.๒๔	.๓๓	ไม่แน่ใจ	๓.๒๓	.๓๕	ไม่แน่ใจ
๔. ด้านความก้าวหน้า	๓.๓๘	.๔๐	ไม่แน่ใจ	๓.๓๒	.๔๘	ไม่แน่ใจ
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการ	๓.๕๑	.๔๒	เห็นด้วย	๓.๔๔	.๔๓	เห็นด้วย
รวม	๓.๓๕	.๓๘	ไม่แน่ใจ	๓.๓๒	.๖๐	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ ๒๔ (ต่อ)

ทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยวยต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยว	ปริญญาตรีขึ้นไป (n=๑๔๐)			ไม่ได้ศึกษา (n=๒)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. ด้านความเสมอภาคและ เป็นธรรม	๓.๓๒	.๔๒	ไม่แน่ใจ	๓.๕๔	.๐๒	เห็นด้วย
๒. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	๓.๑๒	.๓๕	ไม่แน่ใจ	๓.๓๔	.๓๑	ไม่แน่ใจ
๓. ด้านความเพียงพอ	๓.๑๑	.๕๑	ไม่แน่ใจ	๓.๐๘	.๓๕	ไม่แน่ใจ
๔. ด้านความก้าวหน้า	๓.๑๖	.๔๒	ไม่แน่ใจ	๓.๕๐	.๑๔	เห็นด้วย
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการ	๓.๒๗	.๔๓	ไม่แน่ใจ	๓.๐๔	.๑๑	ไม่แน่ใจ
รวม	๓.๑๕	.๔๓	ไม่แน่ใจ	๓.๓๐	.๑๕	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ ๒๔ พบว่าประชาชนและนักท่องเที่ยงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = ๓.๑๔$, $\bar{X} = ๓.๒๗$, $\bar{X} = ๓.๓๕$, $\bar{X} = ๓.๓๒$, $\bar{X} = ๓.๑๕$, $\bar{X} = ๓.๓๐$) และแยกตามช่วงระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๕ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๕๔.๐๐	๕	๓.๖๑	๒.๕๕	.๑๕
ภายในกลุ่ม	๕๒๘.๓๕	๓๕๔	๑.๔๑		
รวม	๖๒๒.๓๕	๓๕๙			

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๒๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความสะอาดและรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๘๐.๒๖	๕	๒.๕๗	๒.๐๔	.๑๖
ภายในกลุ่ม	๕๔๒.๑๒	๓๕๔	๑.๕๕		
รวม	๖๒๒.๓๘	๓๕๙			

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความสะอาดรวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๒๗ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความ
 เพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๓๘.๑๗	๕	๗.๖๓๔	๑.๖๗	.๒๓
ภายในกลุ่ม	๕๔๔.๒๒	๓๕๔	๑.๕๓		
รวม	๖๒๒.๓๙	๓๕๙			

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มี
 ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๒๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน
 ความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑๐๑.๑๗	๕	๒๐.๒๓๔	๒.๖๗	.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๕๒๑.๒๒	๓๕๔	๑.๔๗		
รวม	๖๒๒.๓๙	๓๕๙			

* $P < .๐๕$

จากตารางที่ ๒๘ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มี
 ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๒๕ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา ($\bar{X} = ๓.๐๖$)	มัธยมต้น ($\bar{X} = ๓.๒๒$)	มัธยม ปลาย/ปวช. ($\bar{X} = ๓.๓๘$)	อนุปริญญา /ปวส. ($\bar{X} = ๓.๓๒$)	ปริญญาตรี ขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๑๖$)	ไม่ได้ ศึกษา ($\bar{X} = ๓.๕๐$)
ประถมศึกษา ($\bar{X} = ๓.๐๖$)	-	.๓๘	๑.๕๕	๑.๒๘	.๔๘	๒.๑๓
มัธยมต้น ($\bar{X} = ๓.๒๒$)		-	.๘๐	.๔๕	.๓๐	๑.๓๕
มัธยมปลาย/ปวช. ($\bar{X} = ๓.๓๘$)			-	.๓๐	๑.๑๑*	.๕๘
อนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X} = ๓.๓๒$)				-	.๘๐	.๘๕
ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๑๖$)					-	๑.๖๕
ไม่ได้ศึกษา ($\bar{X} = ๓.๕๐$)						-

* $P < .๐๕$

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย / ปวช. มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความก้าวหน้าแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๓๐ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน
 เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๗๔.๐๐	๕	๒.๘๗	๑.๕๕	.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๕๔๗.๖๕	๓๕๔	๑.๕๖		
รวม	๖๒๒.๖๕	๓๕๙			

* P < .๐๕

จากตารางที่ ๓๐ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มี
 ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ
 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๓๑ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่
 มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา ($\bar{X} = ๓.๑๗$)	มัธยมต้น ($\bar{X} = ๓.๒๕$)	มัธยม ปลาย/ปวช. ($\bar{X} = ๓.๕๑$)	อนุปริญญา /ปวส. ($\bar{X} = ๓.๔๔$)	ปริญญาตรี ขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๒๗$)	ไม่ได้ ศึกษา ($\bar{X} = ๓.๐๔$)
ประถมศึกษา ($\bar{X} = ๓.๑๗$)	-	.๕๖	๑.๖๗	๑.๓๑	.๔๕	๑.๑๒
มัธยมต้น ($\bar{X} = ๓.๒๕$)		-	๑.๑๐	.๗๕	.๐๖	๑.๒๕
มัธยมปลาย/ปวช. ($\bar{X} = ๓.๕๑$)			-	.๓๕	๑.๑๗*	๒.๓๕
อนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X} = ๓.๔๔$)				-	.๘๑	๒.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๒๗$)					-	๑.๑๘
ไม่ได้ศึกษา ($\bar{X} = ๓.๐๔$)						-

$P < .05$

จากตารางที่ ๓๑ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพืษาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ ๓๒ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพืษาดังกล่าวโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒๐๕.๑๒	๘๔	๒.๔๔	๑.๘๔	.๐๕
ภายในกลุ่ม	๔๑๗.๒๖	๓๑๕	๑.๓๒		
รวม	๖๒๒.๓๘	๓๙๙			

จากตารางที่ ๓๒ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพืษาดังกล่าว โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าระดับ และการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน

ทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยว	ขอความช่วยเหลือ (n=๑๒๔)			แจ้งความ (n=๑๑๐)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. ด้านความเสมอภาคและ เป็นธรรม	๓.๒๖	.๔๐	ไม่แน่ใจ	๓.๓๕	.๔๐	ไม่แน่ใจ
๒. ด้านความสะดวก รวดเร็ว	๓.๒๑	.๔๐	ไม่แน่ใจ	๓.๒๒	.๔๑	ไม่แน่ใจ
๓. ด้านความเพียงพอ	๓.๑๒	.๔๒	ไม่แน่ใจ	๓.๒๐	.๓๕	ไม่แน่ใจ
๔. ด้านความก้าวหน้า	๓.๒๓	.๔๑	ไม่แน่ใจ	๓.๒๑	.๔๕	ไม่แน่ใจ
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการ	๓.๓๓	.๔๕	ไม่แน่ใจ	๓.๓๘	.๔๐	ไม่แน่ใจ
รวม	๓.๒๔	.๔๒	ไม่แน่ใจ	๓.๒๓	.๔๑	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ ๓๓ (ต่อ)

ทัศนคติของ ประชาชนและ นักท่งที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่งที่เกี่ยวข้อง	เสี่ยค่าปรับ (n=๕๐)			ขอคำแนะนำ (n=๑๐๔)			อื่นๆ (n=๑๒)		
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
๑. ด้านความเสมอ ภาคและเป็นธรรม	๓.๒๓	.๔๕	ไม่ แน่ใจ	๓.๓๕	.๓๘	ไม่ แน่ใจ	๓.๓๒	.๓๗	ไม่ แน่ใจ
๒. ด้านความ สะดวกรวดเร็ว	๓.๓๓	๑.๖๕	ไม่ แน่ใจ	๓.๓๘	๑.๒๓	ไม่ แน่ใจ	๒.๕๔	.๒๑	ไม่ แน่ใจ
๓. ด้านความเพียงพอ	๓.๑๕	.๔๕	ไม่ แน่ใจ	๓.๒๑	.๔๘	ไม่ แน่ใจ	๒.๕๑	.๒๐	ไม่ แน่ใจ
๔. ด้านความ ก้าวหน้า	๓.๒๕	.๔๓	ไม่ แน่ใจ	๓.๓๐	.๔๖	ไม่ แน่ใจ	๓.๒๐	.๒๕	ไม่ แน่ใจ
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ ตำรวจผู้ให้บริการ	๓.๓๔	.๔๕	ไม่ แน่ใจ	๓.๓๕	.๓๕	ไม่ แน่ใจ	๓.๐๒	.๓๓	ไม่ แน่ใจ
รวม	๓.๒๗	.๖๕	ไม่ แน่ใจ	๓.๓๒	.๕๕	ไม่ แน่ใจ	๓.๐๘	.๒๘	ไม่ แน่ใจ

จากตารางที่ ๓๓ พบว่า ประชาชนและนักท่งที่เกี่ยวข้อง มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่งที่เกี่ยวข้องโดยรวม จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = ๓.๒๔$, $\bar{X} = ๓.๒๗$, $\bar{X} = ๓.๒๗$, $\bar{X} = ๓.๓๒$, $\bar{X} = ๓.๐๘$) และแยกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๓๓

ตารางที่ ๓๔ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความ
เสมอภาคและเป็นธรรม จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน

ลักษณะการมา ติดต่อราชการ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๔๖.๔๖	๔	๑.๑๖	๑.๑๕	.๒๓
ภายในกลุ่ม	๕๗๕.๒๘	๓๕๕	๑.๕๕		
รวม	๖๒๕.๗๔	๓๕๙			

จากตารางที่ ๓๔ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีลักษณะการมาติดต่อราชการ
แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความเสมอภาคและ
เป็นธรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๓๕ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความ
สะดวกและรวดเร็ว จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน

ลักษณะการมา ติดต่อราชการ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๖๘.๓๑	๔	๒.๕๓	๑.๖๘	.๓๕
ภายในกลุ่ม	๕๕๗.๔๓	๓๕๕	๑.๕๕		
รวม	๖๒๕.๗๔	๓๕๙			

จากตารางที่ ๓๕ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีลักษณะการมาติดต่อราชการ
แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความสะดวก
รวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๓๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยวยต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความ
เพียงพอ จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน

ลักษณะการมา ติดต่อราชการ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๗๕.๐๐	๔	๒.๓๔	๑.๕๖	.๑๒
ภายในกลุ่ม	๕๕๐.๗๔	๓๕๕	๑.๕๐		
รวม	๖๒๕.๗๔	๓๕๙			

จากตารางที่ ๓๖ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวยที่มีลักษณะการมาติดต่อราชการ
แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความเพียงพอ ไม่
แตกต่างกัน

ตารางที่ ๓๗ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยวยที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน
ความก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน

ลักษณะการมา ติดต่อราชการ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑๒๑.๗๕	๔	๔.๕๑	๓.๓๓	.๕๘
ภายในกลุ่ม	๕๐๓.๕๕	๓๕๕	๑.๓๕		
รวม	๖๒๕.๗๔	๓๕๙			

จากตารางที่ ๓๗ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวยที่มีลักษณะการมาติดต่อราชการ
แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความก้าวหน้า ไม่
แตกต่างกัน

ตารางที่ ๓๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน
 เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของ
 ประชาชน

ลักษณะการมา ติดต่อราชการ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๖๕.๕๒	๔	๒.๖๓	๑.๓๕	.๑๐
ภายในกลุ่ม	๕๕๖.๒๒	๓๕๕	๑.๕๕		
รวม	๖๒๕.๗๔	๓๕๙			

จากตารางที่ ๓๘ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการมาติดต่อราชการ
 แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านเจ้าหน้าที่ผู้
 ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๓๙ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวโดยรวม
 จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน

ลักษณะการมา ติดต่อราชการ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒๑๖.๐๔	๘๔	๒.๕๗	๑.๕๗	.๑๑
ภายในกลุ่ม	๔๐๕.๗๐	๓๑๕	๑.๓๐		
รวม	๖๒๕.๗๔	๓๙๙			

จากตารางที่ ๓๙ พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของ
 เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔๐ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่งเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชนที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว

ทัศนคติของประชาชนและนักท่งเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว	ไม่เคย (n = ๓๐๘)			เคย (n = ๕๒)				
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	t	Sig (2-tailed)
๑. ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม	๓.๓๒	.๔๑	ไม่แน่ใจ	๓.๒๗	.๔๐	ไม่แน่ใจ	.๘๔	.๓๙
๒. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	๓.๒๔	.๓๙	ไม่แน่ใจ	๓.๔๔	๑.๒๔	ไม่แน่ใจ	-.๘๙	.๓๗
๓. ด้านความเพียงพอ	๓.๑๗	.๔๓	ไม่แน่ใจ	๓.๑๗	.๔๒	ไม่แน่ใจ	-.๐๖	.๙๔
๔. ด้านความก้าวหน้า	๓.๒๗	.๔๓	ไม่แน่ใจ	๓.๑๕	.๔๓	ไม่แน่ใจ	๒.๓๗	.๐๒
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ	๓.๓๖	.๔๓	ไม่แน่ใจ	๓.๓๕	.๔๐	ไม่แน่ใจ	.๐๙	.๙๒
รวม	๓.๒๗	.๕๐	ไม่แน่ใจ	๓.๒๖	.๕๘	ไม่แน่ใจ	.๔๓	.๖๖

จากตารางที่ ๔๐ พบว่าประชาชนและนักท่งเที่ยว มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวโดยรวม จำแนกจากความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชนที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ ๔ ปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่องเที่ยวพญา

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพญา และใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปราบกฏตั้งตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔๑ แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) ปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพญา

ปัญหา	แนวทางแก้ไข	ความถี่
(๑) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางนาย ให้ความสนใจและเลือกปฏิบัติต่อคนรู้จักหรือคนคุ้นเคยเป็นพิเศษกว่าคนอื่น ๆ	(๑) จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและมีมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดวินัยอย่างเด็ดขาด	๔
(๒) เส้นทางในการเดินทางไปยังสถานีตำรวจท่องเที่ยวพญา ค่อนข้างซับซ้อน สำหรับคนนอกพื้นที่เมืองพญา	(๒) จัดตั้งจุดบริการประชาชนเพิ่มขึ้นในบริเวณที่เป็นแหล่งที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งเหตุ	๕
(๓) ตู้ยาม จุดตรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อยในแต่ละพื้นที่	(๓) ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีการเพิ่มตู้ยาม จุดตรวจให้ครอบคลุมเพียงพอในทุกพื้นที่	๑๗
(๔) ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในด้านภาษาและการสื่อสาร	(๔) จัดฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการใช้ภาษาและการสื่อสารเพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ	๑๑
(๕) เจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เข้าใจเรื่องระเบียบวินัยและจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างถ่องแท้	(๕) จัดโครงการอบรมความรู้ด้านกฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ความรู้ ความเข้าใจและระเบียบต่างๆ รวมถึงจรรยาบรรณตำรวจ	๒

จากตารางที่ ๔๑ พบว่าประชาชนและนักท่องเที่ยวน ได้เสนอปัญหาและแนวทางการแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา เรียงลำดับดังนี้ (๑) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายให้ความสนใจและเลือกปฏิบัติต่อคนรู้จักหรือคนคุ้นเคยเป็นพิเศษกว่าคนอื่นๆ ซึ่ง ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและมีมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดวินัยอย่างเด็ดขาด (๒) เส้นทางในการเดินทางไปยังสถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ค่อนข้างซับซ้อน สำหรับคนนอกพื้นที่เมืองพัทยา ควรให้จัดตั้งจุดบริการประชาชนเพิ่มขึ้นในบริเวณที่เป็นแหล่งที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการแจ้งเหตุ (๓) ตู้ยาม จุดตรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อยในแต่ละพื้นที่ ซึ่งในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการเพิ่มตู้ยาม จุดตรวจให้ครอบคลุมเพียงพอในทุกพื้นที่ (๔) ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในด้านภาษาและการสื่อสาร ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการใช้ภาษาและการสื่อสารเพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ (๕) เจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เข้าใจเรื่องระเบียบวินัยและจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างถ่องแท้ ควรจัดโครงการอบรมความรู้ด้านกฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้มีความรู้ ความเข้าใจและระเบียบต่างๆ รวมถึงจรรยาบรรณตำรวจ



บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว” เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุก ๆ พื้นที่ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เดินทางเข้ามาสู่ประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มแหล่งรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและเป็นการกระตุ้นให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจภายในประเทศ ในขณะเดียวกัน ปัญหาอาชญากรรมและการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัวรัฐบาลจึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวขึ้น ในการแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการมีส่วนร่วมแสดงทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดีขึ้นจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยจะได้นำองค์ประกอบต่าง ๆ มาทำการศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชนและความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จำนวน ๕,๓๒๕,๖๗๓ คน และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้ตารางการประมาณขนาดของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) แล้วนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณมาหาอัตราสัดส่วนของประชากร (Proportional to Size) เพื่อหากลุ่มตัวอย่างและใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffé) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัย ตามข้อค้นพบ (Fact Findings) ได้ดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐ มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และมีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๐ และกลุ่มที่ไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ มีลักษณะการมาติดต่อราชการแบบขอความช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมาคือการมาติดต่อราชการแบบแจ้งความ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และลักษณะการมาติดต่อของราชการแบบอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ ความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชนในรอบ ๑ปี ไม่เคย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ และความถี่ในการมาติดต่อราชการของประชาชนในรอบ ๑ปี เคย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐

๕.๑.๒ ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่าประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ๓ อันดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๘๖$) ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ($\bar{X} = ๓.๘๒$) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = ๓.๘๘$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความเพียงพอ ($\bar{X} = ๓.๘๓$)

ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา

ท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๕$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ๑) การปฏิบัติงานด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๕๒$)
- ๒) การปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๘$)
- ๓) การปฏิบัติงานด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๓$)
- ๔) การปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๘๖$)
- ๕) การปฏิบัติงานด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = ๓.๕๖$)

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ของเพศชายและเพศหญิง ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และในด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเพียงพอ และด้านความก้าวหน้า มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน

๒) การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยา จำแนกตามอายุ พบว่า ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านความเพียงพอ ประชาชนและนักท่องเที่ยว มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดย ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยาด้านความเพียงพอแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุ ๒๑- ๓๕ ปี

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านความก้าวหน้า ประชาชนและนักท่องเที่ยว มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพัทยาด้านความก้าวหน้าแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุ ๒๑- ๓๕ ปี

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ประชาชนและนักท่องเที่ยว มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยประชาชนและ

นักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว พักอาศัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๒๑-๓๕ ปี

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยภาพรวม ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๒๑-๓๕ ปี

๓) การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านความก้าวหน้า ประชาชนและนักท่องเที่ยง มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านความก้าวหน้า แตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ประชาชนและนักท่องเที่ยง มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

๔) การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน พบว่า ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีลักษณะการมาติดต่อราชการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน

๕) การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวของความเห็นในการมาติดต่อราชการของประชาชนที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวโดยรวมไม่แตกต่างกัน

๕.๑.๔ ผลการเสนอแนะปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจท่องเที่ยว ๔ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประชาชนและนักท่องเที่ยงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (๑) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางนาย ให้ความสนใจและเลือกปฏิบัติต่อคนรู้จักหรือคนคุ้นเคย

เป็นพิเศษกว่าคนอื่นๆ ซึ่ง ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและมีมาตรการ
 ลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดวินัยอย่างเด็ดขาด (๒) เส้นทางในการเดินทางไปยังสถานีตำรวจ
 ท้องเที่ยวพญา ก่อนข้างซบซ้อน สำหรับคนนอกพื้นที่เมืองพญา ควรให้จัดตั้งจุดบริการประชาชน
 เพิ่มขึ้นในบริเวณที่เป็นแหล่งที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกและ
 รวดเร็วในการแจ้งเหตุ (๓) ตู้ยาม จุดตรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อยในแต่ละพื้นที่ ซึ่งใน
 การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีการเพิ่มตู้ยาม จุดตรวจให้ครอบคลุมเพียงพอในทุกพื้นที่
 (๔) ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในด้านภาษาและการสื่อสาร ควรจัดฝึกอบรมให้
 ความรู้เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการใช้ภาษาและการสื่อสารเพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพให้แก่เจ้าหน้าที่
 ตำรวจ (๕) เจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เข้าใจเรื่องระเบียบวินัยและจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่าง
 ถ่องแท้ ควรจัดโครงการอบรมความรู้ด้านกฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ความรู้ ความเข้าใจ
 และระเบียบต่างๆ รวมถึงจรรยาบรรณตำรวจ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

๕.๒.๑ การศึกษาทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่
 เมืองพญา พบว่า มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในเห็น
 ด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์
 อย่างแท้จริงและอย่างเต็มความสามารถ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ๓
 อันดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้าน
 ความสะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ มิลเลท
 (Millett) ที่ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการ
 ให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่

๑) การให้บริการอย่างทัดเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักว่า “ทุกคนเกิดมา
 เท่าเทียมกันความเท่าเทียมกัน” หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและ
 ทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือยากจนตลอดจนสถานะทาง
 สังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ
 ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึง
 เหตุการณ์ หลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสม

๔) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

๕) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

๑) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม พบว่า ประชาชนและนักท่งเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมผู้กระทำความผิดตามพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง และไม่เอนเอียงไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศ์ธร ซึ่งชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความเสมอภาค การให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากคนอื่น ๆ ซึ่งจะพบว่า ประชาชนและนักท่งเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

๒) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว พบว่า ประชาชนและนักท่งเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ มิลเลท (Millet) ว่าการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ พบว่า ประชาชนและนักท่งเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

๓) ด้านความเพียงพอ พบว่า ประชาชนและนักท่งเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงให้เห็นว่า ในการให้บริการเจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความพร้อมในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและนักท่งเที่ยว เช่น สถานที่นั่งพักของประชาชนที่มาติดต่อราชการมีเพียงพอต่อจำนวนประชาชนและนักท่งเที่ยว ซึ่ง

สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ มิลเลท (Millet) ในเรื่องการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งพบว่า

- ประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่พหุศาสตร์ด้านความเพียงพอแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีช่วงอายุ ๒๑-๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔) ด้านความก้าวหน้า ประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงให้เห็นว่า ในการมาติดต่อราชการของประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีการเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาในหน่วยงาน ซึ่งทำให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ มิลเลท (Millet) ในเรื่องการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากความเจริญของเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงทำให้ได้ทั้งผลงานที่มีคุณภาพ จะพบว่า

- ประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่พหุศาสตร์ด้านความก้าวหน้าแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีช่วงอายุ ๒๑-๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

- ประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่พหุศาสตร์ด้านความก้าวหน้าแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕) ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ประชาชนและนักท่องเที่ยวยุคที่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว อยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจพหุศาสตร์ด้านความเพียงพอ ไม่ก้าวร้าวหรือข่มขู่ มีการแต่งเครื่องแบบที่สะอาดเรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติงาน และมีอัธยาศัยที่ดีต่อประชาชนและนักท่องเที่ยวยุค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลธน ธนาพงศ์ธร ที่ชี้ให้เห็นว่า จริยธรรมตำรวจ คือ หลักคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและการบังคับใช้กฎหมาย จะต้องเป็นหลักเกณฑ์และมีความหมายสูงกว่าจริยธรรมทั่วไป ประกอบกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายนั้น ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างจริยธรรมตำรวจออกเป็น ๕ ส่วน คือ ๑) คุณธรรมตำรวจ ๒) ค่านิยมตำรวจ ๓) อุดมคติตำรวจ ๔) หลักการสำคัญสำหรับอาชีพตำรวจ ๕) ข้อปฏิบัติสำหรับอาชีพ พบว่า

- ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีเพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยประชาชนและนักท่องเที่ยง มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพศ ของเพศชายและเพศหญิง ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และในด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้า ด้านความเพียงพอ ด้านความก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

- ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพศด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๒๑- ๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

- ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย / ปวช. มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพศด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

- ประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพศในภาพรวมแตกต่างกัน โดยประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพศในภาพรวมแตกต่างจากประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีช่วงอายุ ๒๑- ๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕.๒.๒ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพศ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพศ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพศ เพราะประชาชนและนักท่องเที่ยงจะต้องได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม ความ

สะดวกรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเหมือนกัน จากผลการวิจัย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ วรพงษ์ ภวเวติ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้เป็นไปตามทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งมี ๕ ประการ ของจอห์น ดี มิลเลท ประกอบด้วย การให้บริการอย่างทัดเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ถูธน ธนาพงศ์ ธร ซึ่งให้เห็นหลักการให้บริการ คือ ความสอดคล้องหลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก จะพบว่า การเปรียบเทียบทัศนคติต่อปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มี ความแตกต่างกันทั้งรายด้านและภาพรวม แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล สามารถเป็นตัววัดทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวดต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวพหุวิทยา เพราะปัจจัยส่วนบุคคลจะเป็นตัวแสดงทัศนคตินั้นออกมา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมิต และเคนซ์ เกี่ยวกับเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาล” ผลการวิจัยพบว่า ภาพพจน์ที่ไม่ดีของตำรวจในสายตาประชาชนที่จะต้องได้รับการแก้ไขในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ให้ความยุติธรรมและเสมอภาคในการปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อ ใช้วาจาที่ไม่สุภาพ ใช้การข่มขู่ ทำตัวเป็นนายประชาชน ชอบรีดไถและรับสินบน แต่งกายไม่สุภาพ ในส่วนของพนักงานสอบสวนไม่ค่อยสนใจในการรับแจ้งความร้องทุกข์และออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุล่าช้า เป็นการแสดงถึงทัศนคติของประชาชนที่มองภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานที่เป็นทางลบ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น ๒ ระดับ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยงานหรือองค์กรควรจัดอบรมด้านบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เข้าใจถึงหน้าที่ของการปฏิบัติงาน และมีมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดกฎหมายหรือผิดระเบียบวินัยอย่างเด็ดขาด หรือจัดให้มีการ โครงการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ภายใต้การกำกับดูแลประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

๒) ด้านความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการกระจายกำลังพล เพื่อประจำอยู่ตามจุดต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว และควรมีการ

ฝึกซ้อมเพื่อระงับเหตุเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งควรมีการฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าวรายงานเบาะแส และสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

๓) ด้านความเพียงพอ ในการดำเนินงานและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เพื่อความพร้อมในการออกปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว รวมถึงในเรื่องการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวตามจุดที่ให้บริการ

๔) ด้านความก้าวหน้า หน่วยงานควรมีการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ในการจัดทำนโยบายเพื่อสนับสนุนช่วยเหลือด้านกิจกรรมต่างๆ ที่ทางหน่วยงานสถานีตำรวจท่องเที่ยวพญาจัดตั้งขึ้น เช่น โครงการอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และโครงการอบรมความรู้ในเรื่องภาษาและการสื่อสารเพื่อเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

๕) ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ผู้บังคับบัญชาควรมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดโครงการอบรมความรู้ด้านกฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบต่างๆ รวมถึงจรรยาบรรณตำรวจ อีกทั้งให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้แต่งกายสะอาดเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดีต่อการให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยว

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัย มีดังต่อไปนี้

- ๑) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงาน
- ๒) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว
- ๓) ควรศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัจจัยที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ
- ๔) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- ๕) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความรู้เข้าใจในเรื่องกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือ

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
๔ ปี. กรุงเทพมหานคร : กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ๒๕๔๘- ๒๕๕๐.

กัลยา วาณิชบัญชา. การใช้โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล.
กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลนทบุรี : ประโยชน์และการ
บริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ฉบับที่ ๘ (๒๕๔๕-๒๕๔๘). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เม็ดยทรายพรี้นติ้ง, ๒๕๔๕.

ดวงเดือน พันธุนาวิน. คำบรรยายจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
๒๕๔๓.

ทิตยา สุวรรณระชญา. พัฒนาการ : ความคาดหวังบทบาทพัฒนากรคณะกรรมการหมู่บ้านและ
เจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๓.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา.
กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๗.

นิภา เมธธาวิชัย. วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๓.

บุญใจ ศรีสถิตนรากุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร :
ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๖.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. สมรรถภาพของตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม. กรุงเทพมหานคร : มหา
วิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๔.

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น,
๒๕๔๐.

สงศรี ชมพวงค์. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๔๗.

๒) บทความในวารสาร

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว. “เทคนิคและวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ”, เทศกาล. ปีที่ ๕๑ ฉบับที่ ๑ มีนาคม, ๒๕๔๕.

ปรีชา เรื่องจันทร์. “เทคนิคการบริการให้ประทับใจ”. เทศกาล. ปีที่ ๔๕ ฉบับที่ ๔, เมษายน, ๒๕๔๒.

๓) วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ / วิจัย

จรวพร กุลอำนวยชัย. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๕.

ชยกร ทาระวรรณ. “ความคิดเห็นของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบทบาทของสื่ออินเทอร์เน็ตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.)ในการจูงใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ”. ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๔๘.

ปัดถวุฒิ อาชนิมิตกุล. “พฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๗.

ประยงค์ เรื่องคำ. “การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๔๖.

วรพงษ์ ภาวเส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ โครงการโรงพักของเรา”. ภาคนิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.

ศิริศรี บุญเจริญ. “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๔๘.

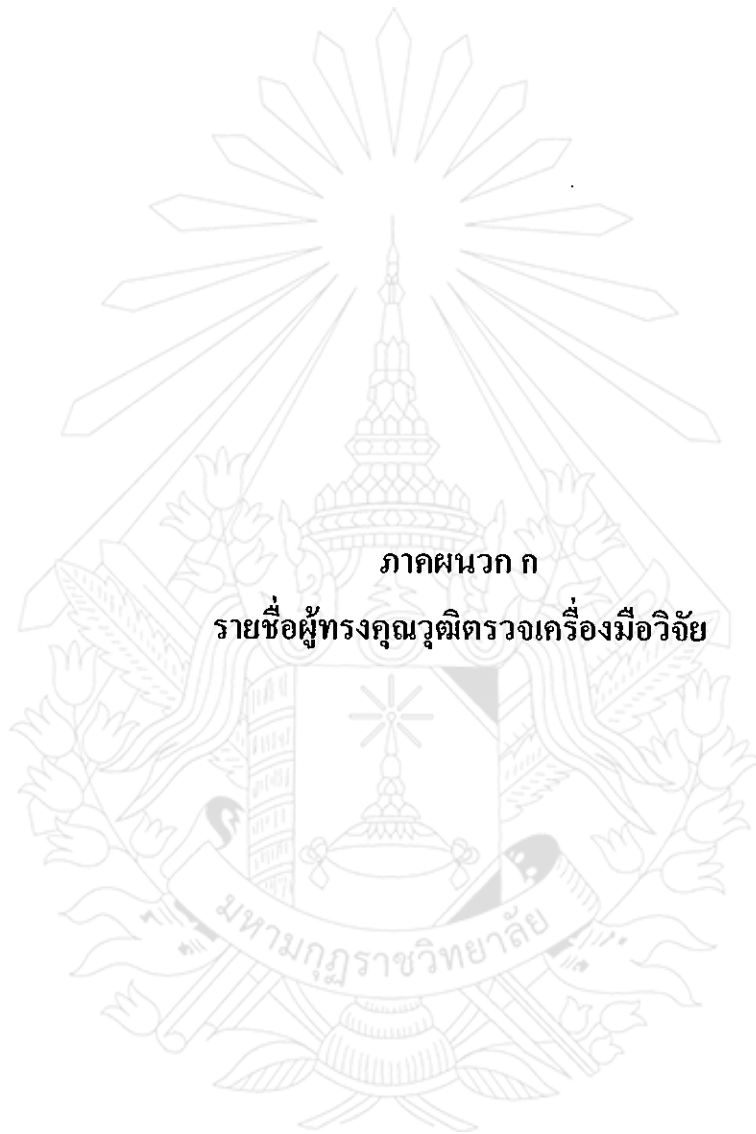
สุโข พึ่งพราย. “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกตามทัศนะของประชาชน”. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๔.

- สุรดี ชิดชอบ. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด”.
 ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา,
 ๒๕๔๘.
- สุรเดช กุศล. “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธร ๒”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.
 บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.
- สุรพงษ์ คนองเดช. “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ :
 ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอ ในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์พัฒน
 บริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
 ๒๕๔๔.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม
 ในเขตเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔.
- สุวิภา สกลกิติวัฒน์. “ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีผลต่อการเพิ่มระยะเวลาพำนัก
 ในจังหวัดกระบี่ : กรณีศึกษาบริเวณหาดอ่าวนาง”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
 บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ๒๕๔๘.
- อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐ
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๔
- อุทุมพร เผ่าสุวรรณ. “ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา”,
 วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
 ๒๕๔๓.



ภาคผนวก

มทามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ข
หนังสือขอกวามอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ที่ ศธ ๖๐๑๑ (๒.๘)/ ว ๐๑๐



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีนครราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์
๒๕ หมู่ ๘ ต.ถ้ำใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม ๗๑๑๖๐
โทร (๐๒) ๕๒๕-๑๖๖๓, ๕๒๕-๑๖๖๒ FAX ๕๒๕-๑๖๓๖

๑ เมษายน ๒๕๕๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร พ.ต.ท. วรวุฒิ ชุมวรฐายี

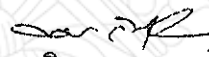
สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงร่างสารนิพนธ์ และเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวยุพามณี มณีหงษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา รุ่นที่ ๑/๒๕๔๘ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิ
รินทรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนและ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓ กอง
กำกับกำร ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่า
ความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล โดยมี รศ.ดร. แสง ศรศักดิ์เป็นอาจารย์ที่
ปรึกษา และพระครูสุนทรธรรมโสภณ ผศ. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ จึง
ใคร่ขอเรียนให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวแก่
นักศึกษา

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา ขออนุ โมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร


(พระวิบูลธรรมากรณ์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีนครราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๒๕-๑๖๖๓ ต่อ ๑๑๖

ที่ ศร ๖๐๑๑ (๒.๘)/ ๖๐๑๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์
๒๖ หมู่ ๘ ต.จ้อมใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม ๙๓๑๑๑
โทร. (๐๒) ๕๖๙-๑๖๖๓, ๕๖๙-๑๖๙๒ FAX (๐๒๙-๑๖๙๔

๑ เมษายน ๒๕๕๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร พ.ต.ท.วุฒิชาติ เลื่อนสุคันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงร่างสารนิพนธ์ และเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวยุพามณี มณีหงษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา รุ่นที่ ๑/๒๕๔๘ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพัทยา” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล โดยมี รศ.ดร. แสง ศรศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และพระครูสุนทรธรรมโสภณ ผศ. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ จึงใคร่ขอเรียนให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวแก่นักศึกษา

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา ขออนุ โมทนาขอพบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระวินูตธรรมภรณ์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๔๒๕-๑๖๖๓ ต่อ ๑๑๖

ที่ ศธ ๖๐๑๑ (๒.๘)/ ๖ ๐๑๒



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์
เลข หมู่ ๘ ต. อ้อมใหญ่ อ. สามพราน จ. นครปฐม ๗๓๑๖๐
โทร (๐๒) ๕๑๙๙-๑๖๖๓, ๕๒๙๙-๑๒๕๖ FAX ๕๒๙๙-๑๒๕๗

๑ เมษายน ๒๕๕๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร นายสมประสงค์ ปิวโรตอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงร่างสารนิพนธ์ และเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวยุพามณี มณีหงษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาลัทธิศาสตร์ศาสนา ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา รุ่นที่ ๑/๒๕๔๘ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพัทยา” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล โดยมี รศ.ดร. แสง ศรีศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และพระครูสุนทรธรรมโสภณ ผศ. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ จึงใคร่ขอเรียนให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวแก่นักศึกษา

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา ขออนุ โมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระวิบูลธรรมภรณ์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๒๕-๑๖๖๓ ต่อ ๑๑๖

ที่ ศธ ๖๐๑๑ (๒.๘)/ ๖ ๐๑๘



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์
๒๖ หมู่ ๘ ต. อ้อมใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม ๗๓๑๖๐
โทร (๐๒) ๕๓๙-๑๖๖๓, ๕๒๙-๑๒๙๒ FAX ๕๒๙-๑๒๙๑

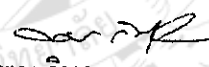
๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อทดลองการวิจัยและในการเก็บรวบรวมข้อมูล
เจริญพร ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนและนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ชุด

ด้วยนางสาวยุพามณี มณีหงษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ ๑/๒๕๔๘ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก ๓ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพัทยา” บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาใช้พื้นที่เพื่อการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร


(พระวินิจธรรมาภรณ์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๔๒๕-๑๖๖๓ ต่อ ๑๑๖



ภาคผนวก ค

ตารางการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน

ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane

ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาดประชากร (N)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ตามระดับความคาดเคลื่อน					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	b	b	b	b	222	83
1,000	b	b	b	385	286	91
1,500	b	b	638	441	316	94
2,000	b	b	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,455	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	549	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100



ภาคผนวก
ตารางสถิติข้อมูลผู้มาเยี่ยมเยือนย้อนหลัง ๕ ปี

ข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนแยกตามสัญชาติในพัททยา มกราคม - ธันวาคม 2549

Nationality	2006	2005	Δ(%)
Thai	1,357,283	1,155,319	+ 17.48
Malaysia	92,690	74,121	+ 25.05
Singapore	48,797	45,920	+ 6.27
China	421,887	254,756	+ 65.60
Hong Kong	213,378	167,922	+ 27.07
Japan	91,009	100,800	- 9.71
Korea	346,371	349,813	- 0.98
Taiwan	207,447	194,963	+ 6.40
Austria	20,062	19,212	+ 4.42
Belgium	25,640	34,248	- 25.13
Denmark	29,533	38,265	- 22.82
France	62,642	54,850	+ 14.21
Germany	225,791	244,946	- 7.82
Italy	44,111	49,203	- 10.35
Netherlands	47,840	57,877	- 17.34
Sweden	61,144	57,389	+ 6.54
Swiss	46,908	53,855	- 12.90
U.K.	299,056	348,165	- 14.11
U.S.A.	110,386	110,002	+ 0.35
Canada	23,078	23,290	- 0.91
Middle East	160,361	89,125	+ 79.93
Australia	65,110	83,050	- 21.60
New Zealand	9,878	10,372	- 4.76
India	226,003	146,217	+ 54.57
Russia	482,587	346,101	+ 39.44
East Europe	48,171	43,975	+ 9.54
Indonesia	25,207	21,007	+ 19.99
Philippine	7,115	4,887	+ 45.59
Finland	86,268	71,055	+ 21.41
Norway	35,673	31,958	+ 11.62
Spain	3,210	2,646	+ 21.32
Africa	4,182	2,707	+ 54.49
Myanmar	1,264	278	+ 354.68
Israel	16,280	12,539	+ 29.83
Loa	1,915	1,552	+ 23.39
Vietnam	134,888	77,988	+ 72.96
Brunei	679	628	+ 8.12
Cambodia	10,493	2,817	+ 272.49
Others South Asia	20,731	5,406	+ 283.48
Others The Americas	10,583	3,163	+ 234.59
Others	200,022	149,283	+ 33.99
รวม	5,325,673	4,541,670	+ 17.26
Thai	1,357,283	1,155,319	+ 17.48
Foreigners	3,968,390	3,386,351	+ 17.19

Internal Tourism in Pattaya

Type of Data	January-December		
	2003	2002	Δ(%)
Visitor	4,253,474	4,184,423	+ 1.65
Thai	1,463,304	1,305,598	+ 12.08
Foreigners	2,790,170	2,878,825	- 3.08
Tourist	3,936,618	3,890,509	+ 1.19
Thai	1,212,048	1,078,964	+ 12.33
Foreigners	2,724,570	2,814,545	- 3.20
Excursionist	316,856	293,914	+ 7.81
Thai	251,258	229,634	+ 9.42
Foreigners	65,600	64,280	+ 2.05
Average Length of Stay (Day)	3.45	3.64	-
Thai	2.36	2.15	-
Foreigners	3.93	4.21	-
Average Expenditure (Bath/Person/Day)			
Visitor	2,893.62	2,813.03	+ 2.86
Thai	2,484.24	2,357.55	+ 5.37
Foreigners	3,012.06	3,019.59	- 0.25
Tourist	2,929.49	2,906.45	+ 0.79
Thai	2,584.36	2,543.95	+ 1.59
Foreigners	3,021.86	3,045.02	- 0.76
Excursionist	1,356.86	1,576.34	- 13.92
Thai	1,342.18	1,484.11	- 9.56
Foreigners	1,413.12	1,905.87	- 25.85
Revenue (Million Bath)			
Visitor	40,194.25	42,392.44	- 5.19
Thai	7,743.61	6,218.78	+ 24.52
Foreigners	32,450.64	36,173.66	- 10.29
ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS			
Establishments	250	242	+ 3.31
Rooms	25,349	24,648	+ 2.84
Occupancy Rate (%)	58.08	61.08	- 4.91
Average Length of Stay (Day)	2.91	3.00	-
Number of Guest Arrivals	3,610,812	3,604,542	+ 0.17
Thai	896,524	799,862	+ 12.08
Foreigners	2,714,288	2,804,680	- 3.22

Internal Tourism in Pattaya

Type of Data	January-March		
	2005	2004	Δ(%)
Visitor	1,080,837	1,231,966	- 12.27
Thai	255,198	326,388	- 21.81
Foreigners	825,639	905,578	- 8.83
Tourist	1,025,637	1,173,501	- 12.60
Thai	213,998	282,694	- 24.30
Foreigners	811,639	890,807	- 8.89
Excursionist	55,200	58,485	- 5.62
Thai	41,200	43,694	- 5.71
Foreigners	14,000	14,771	- 5.22
Average Length of Stay (Day)	3.27	3.26	-
Thai	2.45	2.44	-
Foreigners	3.49	3.52	-
Average Expenditre (Bath/Person/Day)			
Visitor	3,316.79	3,256.16	+ 1.86
Thai	2,865.48	2,864.51	+ 0.03
Foreigners	3,406.39	3,347.54	+ 1.76
Tourist	3,343.82	3,280.65	+ 1.93
Thai	2,953.82	2,937.61	+ 0.55
Foreigners	3,415.98	3,356.29	+ 1.78
Excursionist	1,673.91	1,653.65	+ 1.23
Thai	1,742.95	1,709.16	+ 1.98
Foreigners	1,470.72	1,489.41	- 1.25
Revenue (Million Bath)			
Visitor	11,307.34	12,638.78	- 10.53
Thai	1,618.27	2,103.48	- 23.07
Foreigners	9,689.07	10,535.30	- 8.03
ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS			
Establishments	303	261	+ 16.09
Rooms	28,496	28,503	-
Occupancy Rate (%)	60.98	67.64	- 9.85
Average Length of Stay (Day)	3.35	3.02	-
Number of Guest Atrivals	947,937	1,078,160	- 12.08
Thai	143,498	194,624	- 26.27
Foreigners	804,439	883,536	- 8.95

Internal Tourism in Pattaya

Type of Data	January-September		
	2006	2005	Δ(%)
Visitor	4,373,762	3,655,380	+ 19.65
Thai	1,460,989	1,249,552	+ 16.92
Foreigners	2,912,773	2,405,828	+ 21.07
Tourist	4,103,569	3,425,999	+ 19.78
Thai	1,248,171	1,068,009	+ 16.87
Foreigners	2,855,388	2,357,990	+ 21.09
Excursionist	270,203	229,381	+ 17.80
Thai	212,818	181,543	+ 17.23
Foreigners	57,386	47,838	+ 19.96
Average Length of Stay (Day)	3.20	3.49	-
Thai	2.04	2.19	-
Foreigners	3.70	4.08	-
Average Expenditre (Bath/Person/Day)			
Visitor	2,776.61	2,696.73	+ 2.96
Thai	2,198.62	2,073.81	+ 6.02
Foreigners	2,926.73	2,859.18	+ 2.36
Tourist	2,809.79	2,727.09	+ 3.03
Thai	2,286.75	2,148.98	+ 6.41
Foreigners	2,935.84	2,867.70	+ 2.38
Excursionist	1,168.22	1,114.35	+ 4.83
Thai	1,145.68	1,105.46	+ 3.64
Foreigners	1,251.89	1,148.05	+ 9.04
Revenue (Million Bath)			
Visitor	37,115.66	32,858.19	+ 12.96
Thai	6,059.16	5,226.92	+ 15.92
Foreigners	31,056.50	27,631.27	+ 12.40
ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS			
Establishments	290	293	- 1.02
Rooms	34,007	34,007	-
Occupancy Rate (%)	60.73	56.35	+ 7.77
Average Length of Stay (Day)	2.93	3.21	-
Number of Guest Atrivals	3,814,529	3,084,177	+ 23.68
Thai	987,123	774,082	+ 27.52
Foreigners	2,827,406	2,310,095	+ 22.39



ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว:

ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจท่องเที่ยว ๔ กองกำกับการ ๒

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพัทยา

คำชี้แจง

กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่านต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว และเติมข้อความลงในช่องว่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และนำผลการวิจัยไปแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่องเที่ยวพัทยา

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

๑. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษา

[] ประถมศึกษา

[] มัธยมศึกษาตอนต้น

[] มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

[] อนุปริญญา / ปวส.

[] ปริญญาตรีขึ้นไป

[] ไม่ได้ศึกษา

สำหรับผู้วิจัย

๑ ๒ ๓

๔

๕

๖

๗

๔. ท่านเดินทางมาติดต่อราชการกับสถานที่ตำรวจท้องที่ขอพิพาทในเรื่องใด

[] ขอความช่วยเหลือ [] แจ้งความ [] เสียค่าปรับ

[] ขอคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท้องที่ขอพิพาท [] อื่นๆ

๕. ในรอบ ๑ ปี ที่ผ่านมาท่านมาเคยมาแจ้งความร้องทุกข์ ที่สถานีตำรวจ

ท้องที่ขอพิพาท หรือไม่

[] ไม่เคย

[] เคย

๒

๓

ตอนที่ ๒ ทศนคติของประชาชนและนักท้องที่ขอพิพาทต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ขอพิพาท
สถานีตำรวจท้องที่ขอพิพาท ๔ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท้องที่ขอพิพาท

ข้อ	ทัศนคติของประชาชนและ นักท้องที่ขอพิพาทที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท้องที่ขอพิพาท	ระดับทัศนคติ				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	ก. ความเสมอภาคและเป็นธรรม					
๑.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเสมอภาคแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ไม่เลือกปฏิบัติต่อญาติหรือคนรู้จัก ดีกว่าคนอื่นๆ					
๒.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจในการติดตามจับกุมคนร้ายที่มีชื่อเสียงเท่าเทียมกับคนร้ายที่เป็นคนธรรมดา					
๓.	เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมผู้กระทำผิดตามพฤติการณ์ที่เกิดขึ้นจริง					
๔.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความยุติธรรมในการสอบสวนผู้กระทำผิด					
๕.	เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมผู้กระทำผิดโดยมิหวังรางวัลหรือสินบนนำจับ					

๑๐

๑๑

๑๒

๑๓

๑๔

ข้อ	ทัศนคติของประชาชนและ นักท่งเกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่งเกี่ยวข้องพทษา	ระดับทัศนคติ				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	ข. ด้านความสะดวกรวดเร็ว					
๖.	เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานใน หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ					
๗.	การเดินทางมาติดต่อราชการกับ สถานีตำรวจท่งเกี่ยวข้อง สามารถทำ ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น					
๘.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่าง เป็นระบบและรวดเร็ว					
๙.	ประชาชนได้รับความสะดวกใน การแจ้งเหตุคว่นเหตุร้าย					
๑๐.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมใน การเข้าระงับเหตุ เมื่อได้รับแจ้ง					
	ค. ด้านความเพียงพอ					
๑๑.	ตู้ยาม จุดตรวจ จุดสกัด รับแจ้ง เหตุ มีเพียงพอในแต่ละพื้นที่					
๑๒.	เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีจำนวน เพียงพอในการให้บริการต่อ ประชาชน					
๑๓.	สถานีตำรวจมียานพาหนะที่ เพียงพอในการออกตรวจตราเพื่อ ป้องกัน การ ปราบ ปราม อาชญากรรม					

๑๕
๑๖
๑๗
๑๘
๑๙
๒๐
๒๑
๒๒

ข้อ	ทัศนคติของประชาชนและ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่องเที่ยวพัทยา	ระดับทัศนคติ					
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
๑๔.	เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกตรวจรักษา ความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่ มีจำนวนที่เหมาะสมแล้ว						๒๓ <input type="checkbox"/>
๑๕.	สถานที่นั่งพักของประชาชนที่มา ติดต่อราชการมีเพียงพอแล้ว						๒๔ <input type="checkbox"/>
	ง. ด้านความก้าวหน้า						
๑๖.	บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้าน ภาษา						๒๕ <input type="checkbox"/>
๑๗.	การติดต่อราชการของประชาชน กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถ ติดต่อได้ง่ายขึ้น						๒๖ <input type="checkbox"/>
๑๘.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเครื่องมือหรือ อุปกรณ์สื่อสารในการ ประสานงานที่ทันสมัยในการ ติดตามจับกุมคนร้าย						๒๗ <input type="checkbox"/>
๑๙.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีระบบการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน						๒๘ <input type="checkbox"/>
๒๐.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเครื่องมือหรือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการแก่ประชาชน						๒๙ <input type="checkbox"/>

ข้อ	ทัศนคติของประชาชนและ นักท่งที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่งที่เกี่ยวข้อง	ระดับทัศนคติ				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	จ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒๑.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีธรรมาศยที่ติดต่อ ประชาชนและนักท่งเกี่ยวข้อง					
๒๒.	ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ ตำรวจแต่งเครื่องแบบ สะอาด เรียบร้อย					
๒๓.	เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาสุภาพ อ่อนโยน ไม่ก้าวร้าวหรือข่มขู่					
๒๔.	เจ้าหน้าที่ตำรวจเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม					
๒๕.	เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วย ความอดทน มีความเข้าใจ กฎหมาย หรือระเบียบต่างๆดี					

๓๐

๓๑

๓๒

๓๓

๓๔

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจท่งเกี่ยวข้อง ๔ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท่งเกี่ยวข้อง

ปัญหา.....

.....

.....

.....

แนวทางแก้ไข.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
นางสาวยุพามณี มณีหงษ์
ผู้วิจัย



Questionnaire of researching

Subject

**People and Tourists's Attitude Towards Duty Performance of The Tourist Police :
A Case Study of Police Tourist Station 4, Division 2 Tourist Police in Pattaya**

Instruction :

Please answer the questions in fact. By mark symbol ✓ in to [] of People and Tourists's attitude towards duty performance of the tourist police and add context in to bracket the researching results for the always guidance improvement for Pattaya tourist police.

Questions distribute 3 parts.

Part I General information of questionnaire answer.

Part II People and Tourist opinions to the tourist police officers : Tourist Police station 4, Division 2 Tourist Police in Pattaya.

Part III Problem and Suggests in serving information to the tourist police officers : Tourist Police station 4, Division 2 Tourist Police in Pattaya.

Instruction : Please full ✓ in the []

Part I General data

Number Questionnaire.....

For research

1	2	3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		4
		<input type="checkbox"/>
		5
		<input type="checkbox"/>
		6
		<input type="checkbox"/>
		7
		<input type="checkbox"/>

1. Gender

[] Male [] Female

2. Age.....years

3. Education

[] Primary	[] Secondary
[] Vocational	[] Diploma
[] Over Bachelor's degree	[] Not Education

4. Do you have come to contact in the subject at Pattaya Tourist Police?

8

- [] Assistance [] Advertisement [] To fine
[] Introduce at tourist station [] Other

5. In this year, have you ever request or notice for help at Pattaya Tourist Police?

9

- [] Never
[] Ever

Instruction : Please express your opinion about tourist police domestic counters

Part II People and Tourists 's attitude towards duty performance of the tourist police : Tourist police station4, Division 2 Tourist Police in Pattaya.

No.	People's and Tourists 's attitude towards duty performance of the tourist police : Tourist Police station4, Division 2 Tourist Police in Pattaya.	Level					
		Extremely agree	Agree	not sure	Disagree	Extremely agree	
1.	I. Justice and fairness The officers give only the justice and clear to their neighborhoods.						10 <input type="checkbox"/>
2.	The officer pay attention to follow of arrestment on famous person or anyone who are rich more than the general people.						11 <input type="checkbox"/>
3.	The officer awes ting action on the fact or real matter.						12 <input type="checkbox"/>
4.	The officers are weak on justice of the offender.						13 <input type="checkbox"/>
5.	The officers work for prize.						14 <input type="checkbox"/>

No.	People's and Tourist's attitude towards dut performance of the tourist police : Tourist Police station4, Division 2 Tourist Police in Pattaya.	Level				
		Extremely agree	Agree	not sure	Disagree	Extremely agree
	II. Quickness of service					
6.	The officer work with effectiveness.					15 <input type="checkbox"/>
7.	Due the people come to contact the recive the convenient.					16 <input type="checkbox"/>
8.	The work steps of officers should be reduced.					17 <input type="checkbox"/>
9.	The people receive the convenient when they contact or inform the problem.					18 <input type="checkbox"/>
10.	The officer has the slow action after the inform.					19 <input type="checkbox"/>
	III. Sufficiency					
11.	The boxes / checking point or information boxes of each area are enough.					20 <input type="checkbox"/>
12.	Traffic officer are not enough too service to people.					21 <input type="checkbox"/>
13.	The officer have not enough transportation to work.					22 <input type="checkbox"/>
14.	The officers visit and surer the area are covered and suited.					23 <input type="checkbox"/>
15.	The waiting area /seat for people who come to contact are enough.					24 <input type="checkbox"/>

No.	People's and Tourists's attitude towards duty performance of the tourist police : Tourist Police station4, Division 2 Tourist Police in Pattaya.	Level				
		Extremely agree	Agree	not sure	Disagree	Extremely agree
	IV. Advance of preceding					
16.	The technical equipment support the officers work are enogh.					25 <input type="checkbox"/>
17.	The officers offer the train or service to give information of safety is enough or area to all people.					26 <input type="checkbox"/>
18.	The officers have good communication tools or equipments and they are modern enough for supporting the duties					27 <input type="checkbox"/>
19.	The officers open to the people to take part on safety and protection of crime.					28 <input type="checkbox"/>
20.	The officers using reliable investigation equipment to offender.					29 <input type="checkbox"/>
	V. Officers of service					
21.	Due the duties, officer dress well uniform and clean.					30 <input type="checkbox"/>
22.	Officers are polite and gentie on their conversations.					31 <input type="checkbox"/>
23.	Officers are friendly to people and tourist.					32 <input type="checkbox"/>
24.	Officers work with patienns and well understanding on law or regulations.					33 <input type="checkbox"/>
25.	Officers have a good personality and respectable.					34 <input type="checkbox"/>

Part III Problem and Suggests in serving information to the tourist police officers : Tourist Police station 4, Division 2 Tourist Police in Pattaya.

Problem.....

.....
.....
.....

Suggests.....

.....
.....
.....

Thank you for your kind cooperate.

Researching by

Miss.Yupamanee Maneehong



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวยุพามณี มณีหงษ์
วัน เดือน ปีเกิด	๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๕
สถานที่เกิด	บ้านเลขที่ ๘๔๔/๘๔ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ ๔๕๔/๕๔ หมู่ ๕ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๔๗	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คณะสารสนเทศศาสตร์ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. ๒๕๕๑	ศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	
พ.ศ. ๒๕๕๑	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและธุรการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เฟลเทค แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ๗๐๐/ ๗๗๗ หมู่ ๖ ตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐