



ทัศนคติของนักท้อแท้สาวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ศานต์ฉวีวรรณ เทอดตพงษ์ จุฬาลักษณ์

สารนิพนธ์ชั้นปริญญาตรี สาขาวิชานิติศาสตร์ การศึกษาด้านกฎหมาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี  
สาขาวิชานิติศาสตร์ การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช 2550



ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่



เลขทะเบียน	_____
เลขเรียกหนังสือ	_____
วันที่	_____

ดาบตำรวจ เทอดพงษ์ จุลศิลป์

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.  
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร  
โจรคนนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบจูน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณัฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช 2550

6 9276

**THE ATTITUDE OF THE TOURISTS TOWARDS THE PERFORMANCE  
OF THE CHIANG MAI TOURIST POLICE**


**POL. SEN. SGT. MAJ. THERDPHONG CHUNLASILP**

หนังสืออ้างอิง  
(REFERENCE BOOK)  
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

**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. 2550 (2007)**


หัวข้อสารนิพนธ์ : ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่  
ชื่อนักศึกษา : คาบตำรวจ เทอดพงษ์ อุดศิลป์  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. หนูม้วน ร่มแก้ว  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร. ศุภกฤษ เมธีโลกพงษ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาคำหลักศูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

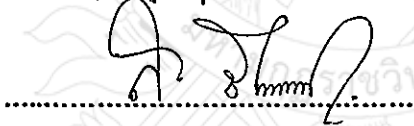
  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)

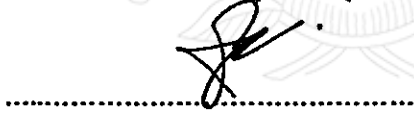
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผศ. ดร. หนูม้วน ร่มแก้ว)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ดร. ศุภกฤษ เมธีโลกพงษ์)

  
..... กรรมการ  
(ผศ. พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

  
..... กรรมการ  
(ดร. บุศรา โพธิสุข)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**Thematic Title** : **The Attitude of the Tourists towards the Performance of the Chiang Mai Tourist Police**

**Student's Name** : **Pol. Sen. Sgt. Maj. Therdphong Chunlasilp**

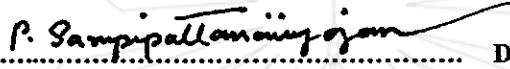
**Department** : **Government**

**Advisor** : **Asst. Prof. Dr. Noomuan Romkeaw**

**Co-Advisor** : **Dr. Supakrit Metheephokpong**

---

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


  
..... Dean of Graduate School  
(Phragrupaladsampipattanaviriyajarn)


**Thematic Committee**

  
..... Chairman  
(Phragrupaladsampipattanaviriyajarn)

  
..... Advisor  
(Asst. Prof. Dr. Noomuan Romkeaw)

  
..... Co-Advisor  
(Dr. Supakrit Metheephokpong)

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

  
..... Member  
(Dr. Bursara Pothisook)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: ดาบตำรวจ เทอดพงษ์ จุลศิลป์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ. ดร. หนูม้วน ร่มแก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร. สุภกฤษ เมธิ์โลกพงษ์
ปีการศึกษา	: 2550

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเดินทางมาติดต่อกับสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่และใช้บริการจากสายตรวจ จำนวน 159 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่หายาก และที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไกลจากตัวเมืองอยู่ในระดับปานกลาง การเดินทางมาติดต่อกับสถานีอยู่ในระดับปานกลาง การจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอยู่ในระดับปานกลาง การบริการที่ล่าช้าอยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนการรับแจ้งความมีความยุ่งยากอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง สถานที่รับแจ้งความไม่สะอาดอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอและไม่มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในระดับมาก การให้ความช่วยเหลือไม่เต็มที่ถึงที่สุดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอว่า ควรหาที่ทำกาารใหม่ที่เหมาะสม ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ และปรับปรุงด้านการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

**Thematic Title** : **The Attitude of the Tourists towards the Performance of the Chiang Mai Tourist Police**

**Student's Name** : **Pol. Sen. Sgt. Maj. Therdphong Chunlasilp**

**Department** : **Government**

**Advisor** : **Asst. Prof. Dr. Noomuan Romkeaw**

**Co-Advisor** : **Dr. Supakrit Metheephokpong**

**Academic Year** : **B.E. 2550 (2007)**

---

#### **ABSTRACT**

This thematic paper work is designed to study the attitude of the tourists towards the performance of the Chiang Mai tourist police, and to study problems and solutions. Sampling subjects for the study are foreign tourists who visited Chiang Mai and came to contact the Chiang Mai Tourist Police Station for help, and received the service from the special task police, totally 159. Data for the study are collected through questionnaires, and analyzed in order to find out frequency, percentage, mean and standard deviation.

The research findings show that the foreign tourists who came to report the incident have attitude towards tourist police's performance at medium level. When considering by aspect, it is found that in terms of location and distance, the tourist police station is rather difficult to find and far from the city, respectively, which is rated at medium level; in terms of communication, it is difficult to come to contact the police station, at medium level; in terms of incident-reporting site, it is unsuitable, at medium level; in terms of officer's competency, police officers have no skills in speaking English, at medium level; in view of service rendering, it is rather taking time, at medium level; as of reporting process, it is difficult, at medium level; in case of officer's enthusiasm, it is considered as wanting in performance, at medium level; with a view to facilities, they are insufficient, at medium level; in terms of cleanliness, the report site is not clean, at medium level; in terms of officer's readiness, the officer seems unhappy to help, at medium level; in terms of staffing, the task officers are understaffed and have no coordination with other agencies concerned, at high level; and in terms of service performing, the officer did not help up to the end, at high level, respectively.

The tourists suggested that the station should be relocated; number of personnel should be increased; and service system should be improved.



## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนจากหลายท่าน จนสามารถดำเนินการศึกษาค้นคว้าได้เป็นผลสำเร็จ ผู้ทำวิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการ สอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ขอขอบคุณ ผศ. ดร.หนูม้วน ร่มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศุภกฤษ เมธิ์โกภพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้คำแนะนำในการวิจัยมาตลอด รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญโญ อาจารย์ประจำวิชา ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์ ที่ถ่ายทอดความรู้และตรวจแก้ไขงานวิจัยชิ้นนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ ไชยชัย ใจแน่น และคุณภาสกร เขมมะศิริ ที่ตรวจแก้ไขโครงร่างให้เรียบร้อย และที่เป็นกำลังหลักของงานวิจัยชิ้นนี้คือ คุณกรติพิงษ์ มหิทธิฤทธิ์ไกร ผู้ที่คอยชี้แนะแนวทางและช่วยเหลือมาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จลงแบบสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พ.ต.ท. ณัฐวุฒิ โชติกาญจนวัฒน์ สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ที่เปิดโอกาสให้ได้ศึกษาต่อระดับปริญญาโท ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่า มาตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือ รวมทั้งเจ้าของตำรา และเอกสารทุกชิ้นที่คณะผู้ทำวิจัยนำมาอ้างอิง และสุดท้ายต้องขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ที่เปิดโอกาสทางการศึกษาให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาไปได้ด้วยดี

ดาบตำรวจเทอดพงษ์ จุลศิลป์



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
<b>บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 ความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	5
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	14
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	17
2.4 ทฤษฎีการพัฒนางองค์การ	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	38
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>39</b>
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39

	หน้า
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	40
3.4 ลักษณะของแบบสอบถาม	40
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	41
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	42
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>43</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	45
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	55
<b>บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>56</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	56
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	57
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>61</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>64</b>
ผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	65
ผนวก ข หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล	70
ผนวก ค โครงสร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	72
ผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	91
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>100</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ	43
ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ	44
ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามอาชีพ	44
ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามทวีป	45
ตารางที่ 5 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ในเรื่องที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่หายาก	45
ตารางที่ 6 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ในเรื่องที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไกลจากตัวเมือง	46
ตารางที่ 7 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ในเรื่องการเดินทางมาติดต่อล่าซาก	46
ตารางที่ 8 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ในเรื่องการจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสม	47
ตารางที่ 9 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ในเรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ	47
ตารางที่ 10 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ในเรื่องสถานที่รับแจ้งความไม่สะอาด	48
ตารางที่ 11 แสดงตารางรวมทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่ เกี่ยวกับสถานที่	48
ตารางที่ 12 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการใช้ภาษา	49
ตารางที่ 13 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอ	49
ตารางที่ 14 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	50



ตารางที่ 15 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ	50
ตารางที่ 16 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือ	51
ตารางที่ 17 แสดงตารางรวมทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่	51
ตารางที่ 18 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ในเรื่องขั้นตอนการรับแจ้งความมีความยุ่งยาก	52
ตารางที่ 19 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ในเรื่องการบริการที่ล่าช้า	52
ตารางที่ 20 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือไม่เต็มที่ถึงที่สุด	53
ตารางที่ 21 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ในเรื่องไม่มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้	53
ตารางที่ 22 แสดงตารางรวมทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่เกี่ยวกับการปฏิบัติ	54
ตารางที่ 23 แสดงตารางรวมทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่	54
ตารางที่ 24 แสดงตารางแสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	55
ตารางที่ 25 แสดงการแบ่งงานระดับกองกำกับกับการในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	89



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โดยเริ่มแรกในปี พ.ศ. 2519 ธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อ.ส.ท. ขณะนั้นได้ประสานขอความร่วมมือให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการ ให้ควบคุมและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปราม มีกำลังพลประมาณ 60 นายทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน และตรวจตราให้ความคุ้มครอง รักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในย่านชุมชน และแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนั้น ธุรกิจเอกชนได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารให้ไว้ในการปฏิบัติภารกิจ ในช่วงเวลาเดียวกันนั้นเอง กรมตำรวจได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2519 แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ

ต่อมารัฐบาลได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2523 เป็นปีท่องเที่ยวไทยและให้กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยให้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง กรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุง ศอ.นท. เป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศช.นท.) ขึ้น เพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ กรณีที่ประสบปัญหาอาชญากรรม การเอาเปรียบ โดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันได้แก่ เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต เกาะสมุย และหาดใหญ่

ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวมีมากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วทั้งประเทศ โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการจึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติการจัดการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534

และในปี พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้ออกพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้แบ่งออกเป็น 6 กองกำกับ การให้ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยว ทั่วทั้งประเทศ<sup>1</sup>

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่เก่าแก่และมีประวัติการสร้างอันน่าภาคภูมิใจ เป็นเมืองใหญ่ที่สำคัญ ทั้งในฐานะเมืองหลักที่เป็นศูนย์กลางความเจริญของภูมิภาค ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การคมนาคม การศึกษา และศิลปวัฒนธรรมล้านนา เป็นเมืองที่จัดอยู่ในกลุ่มของเมืองที่น่าอยู่ของเอเชียและเมืองท่องเที่ยว ที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางทั้งในระดับประเทศและในระดับนานาชาติ ซึ่งตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ ได้บรรจุแผนงาน/โครงการ เพื่อพัฒนาให้เมืองเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวและน่าอยู่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของเอเชีย จังหวัดเชียงใหม่จึงเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวตามสถานที่ ท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับหนึ่ง ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ได้เข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งตำรวจท่องเที่ยวมีภารกิจ ในการดูแล อำนาจความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ<sup>2</sup>

ผลจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและสวยงามของเมืองเชียงใหม่ ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองเชียงใหม่จำนวนมาก มีทั้งการเดินทางโดยรถยนต์ ส่วนตัว รถยนต์โดยสาร ทางรถไฟและทางเครื่องบิน ซึ่งนักท่องเที่ยวมักจะประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น การไม่มียานพาหนะโดยสารเดินทางไป-กลับ ที่พักไม่เพียงพอสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว การล่อลวงลัดคิวนักท่องเที่ยว การก่ออาชญากรรมรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะในช่วงที่มีวันหยุด หลายวัน และช่วงที่มีการจัดงานเทศกาลต่าง ๆ เช่น งาน ไม้ดอกไม้ประดับ งานประเพณีสงกรานต์ งานยี่เป็งหรือประเพณีลอยกระทง เป็นต้น ซึ่งในช่วงเทศกาลดังกล่าว การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยวจะต้องทำงานหนักมากขึ้นจากเดิม ทั้งการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนการรับแจ้งความ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นผู้เสียหาย หรือรับแจ้งไว้เพื่อเป็นหลักฐาน ซึ่งอัตรากำลังของ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว หรือตำรวจท่องเที่ยว

<sup>1</sup> สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, “บรรยายสรุป ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่”, เชียงใหม่ : ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, 2545, (อัคราณา).

<sup>2</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 25 ปี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2528), หน้า 24.

เชียงใหม่ มีกำลังน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นในช่วงเทศกาลจึงใช้วิธีการขอสนับสนุนกำลัง จากหน่วยงานใกล้เคียง เช่น ตำรวจท่องเที่ยวเชียงราย ตำรวจท่องเที่ยวพิษณุโลก และจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว<sup>3</sup>

บางครั้งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ได้เกิดปัญหาขึ้นหลายประการ เช่น การสื่อสาร ขั้นตอนในการรับแจ้งความ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ตลอดจนตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่เอง เพื่อให้เกิดความประทับใจ และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการวิจัยเพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นงานที่จะต้องพบปะ สัมผัส ให้บริการ และใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด รวมทั้งเพื่อทราบถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใดและส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ จึงมีความสนใจทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่”

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เกี่ยวกับสถานที่ เจ้าหน้าที่ การปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะ

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเดินทางมาติดต่อที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่และใช้บริการจากสายตรวจ โดยการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 159 ราย (จากสถิติเดือนเมษายน-มิถุนายน 2549 ให้บริการ

<sup>3</sup> กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, บรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, (กรุงเทพมหานคร : กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2545), หน้า 37.

นักท่องเที่ยวนับจำนวน 270 ราย พิจารณาตามตารางแสดงขนาดประชากรและตัวอย่างของเครื่องใช้และมอร์แกน<sup>4</sup>) โดยเลือกเฉพาะผู้ที่สามารถเข้าใจภาษาอังกฤษ

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ (สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว)

## 1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งนั้น รวมทั้งแนวทางปฏิบัติหรือท่าทีต่อสิ่งแวดลอมอย่างใดอย่างหนึ่ง

**นักท่องเที่ยว** หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ไม่มีสัญชาติไทยซึ่งเดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อพักผ่อน เยี่ยมเพื่อนฝูงมิตรสหาย ศึกษาหาความรู้ การกีฬา ติดต่อธุรกิจ หรือประกอบภารกิจใด ๆ และเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษ

**การปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านงานเกี่ยวกับสถานที่ งานเกี่ยวกับหน้าที่ งานเกี่ยวกับการปฏิบัติ และข้อเสนอแนะ

**ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการและมีตำแหน่งอยู่ในสังกัด สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

**ปัญหา** หมายถึง ข้อขัดข้อง ข้อบกพร่องที่พบหรือเกิดขึ้นระหว่างที่มาใช้บริการงานรับแจ้งความที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ และงานสายตรวจตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

**ข้อเสนอแนะ** หมายถึง ความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ ในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ให้ดีขึ้น

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
2. ได้ทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ และเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป

<sup>4</sup> อุเทน ปัญญา, ระเบียบวิธีวิจัย, (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, 2547), หน้า 141.



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นดังต่อไปนี้

- 2.1 ความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 ทฤษฎีการพัฒนาองค์การ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

เมื่อ พ.ศ. 2523 ซึ่งเป็นปีท่องเที่ยวไทย กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ได้เข้ามารับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยปรับปรุง สอ.นท. เป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศช.นท.) ขึ้น เพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์กรณี นักท่องเที่ยวประสบปัญหาด้านอาชญากรรม การเอาผิดเอาเปรียบ โดยขยายความรับผิดชอบไปยัง ส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งได้แก่จังหวัดเชียงใหม่

โดยในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ แผนก 6 กองกำกับการ 8 กองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525 ดูแลรับผิดชอบจังหวัดในเขตภาคเหนือทั้งหมด โดยมีที่ตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่<sup>1</sup>

เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวมีมากขึ้น โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับแผนก จึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติการกิจการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ขึ้นเป็น

---

<sup>1</sup> สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, “บรรยายสรุปของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่”, เชียงใหม่ : ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, 2545, (อัดสำเนา).

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534 และในปี พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้ออกพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แบ่งออกเป็น 6 กองกำกับการ ให้ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวทั่วทั้งประเทศ ได้แก่<sup>2</sup>

### 1. วิสัยทัศน์

รักษาดูแลแหล่งท่องเที่ยว ให้บริการด้วยไมตรีจิต รักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน พร้อมขจัดสิ้นแก๊งหลอกหลวงเอาไรด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยว เพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียงของชาวไทย จนเป็นปัจจัยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาท่องเที่ยวใหม่ และทำให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและมีรายได้หลักสู่ระบบเศรษฐกิจ จนเป็นมรดกตกทอดถึงลูกหลานไทยต่อไป

### 2. พันธกิจ

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีพันธกิจ 6 ประการ ดังนี้

- 1) สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว
- 2) สร้างความพึงพอใจในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
- 3) ขจัดปัญหาการหลอกหลวงเอาไรด์เอาเปรียบและคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว
- 4) ขจัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ไร้ระเบียบ จนเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว
- 5) ปกป้องและคุ้มครองอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมิให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมองค์กร
- 6) สร้างความร่วมมือที่ีระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและนอกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจ หรือหน่วยบังคับใช้กฎหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

### 3. กลยุทธ์

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้กำหนดกลยุทธ์ไว้ 11 กลยุทธ์ ดังนี้

- 1) พัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุ (ศูนย์ 1155)
- 2) เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ
- 3) เพิ่มประสิทธิภาพงานสายตรวจ
- 4) สร้างเครือข่ายการทำงาน อบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
- 5) เพิ่มสมรรถภาพบุคลากร
- 6) พัฒนาระบบการตรวจสอบและควบคุมด้านมาตรฐานสินค้าและบริการ

<sup>2</sup> เรื่องเดียวกัน.

- 7) เพิ่มขีดความสามารถในการจัดระเบียบและดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว
- 8) เพิ่มศักยภาพการสืบสวนสอบสวนคดี
- 9) ขยายความร่วมมือกับองค์กรบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศ
- 10) พัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
- 11) เพิ่มขีดความสามารถในการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนให้มีรายการวิทยุหรือมีสถานีวิทยุ

เป็นของตนเอง

#### 4. อำนาจหน้าที่

- 1) ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลายที่ราชอาณาจักร ในกรณีที่ผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
- 2) ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัย ตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว
- 3) ติดต่oprสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 4) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 5. นโยบาย

เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และบรรลุตตามวัตถุประสงค์ของทางราชการ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงกำหนดนโยบายหลักที่สำคัญ โดยมีเป้าประสงค์เน้นหนักในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) สร้างภาพพจน์และชื่อเสียงของตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ และเกิดความศรัทธาของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ตลอดจนประชาชนทั่วไป
- 2) สร้างความเข้าใจอันดีในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว ให้ตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติด้านการท่องเที่ยว และให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม
- 3) สร้างสำนึกในความสามัคคีในหมู่คณะ ผนึกกำลังตำรวจท่องเที่ยวให้ร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติหน้าที่ราชการไปในทิศทางที่ถูกต้อง โดยมีน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการให้บริการอำนวยความสะดวกและให้การดูแลรักษาความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยวเสมือนญาติมิตร

4) ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศให้มีการท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น โดยประสานความร่วมมือต่อภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อป้องกันและกำจัดการกระทำที่ไม่เป็นธรรม ต่อนักท่องเที่ยว โดยมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีรูปแบบที่ทันสมัยอยู่เสมอ

5) สนับสนุนและพัฒนาการบริหารงานในหน่วย ให้นุคลากรมีการศึกษามีความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการครองตน ครองคน และครองงานเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

#### 6. โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ใช้คำย่อว่า “ส.ทท.1 (เชียงใหม่) กก.4 บก.ทท.” หรือ “ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่าง ๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน

โดยมีหัวหน้าหน่วยงานระดับสารวัตร เป็นผู้ดูแล รับผิดชอบ สั่งการ มีรองสารวัตรเป็นผู้ช่วย มีกำลังพลชั้นประทวน จำนวนประมาณ 60 นาย เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ โดยแบ่งออกเป็น ดังนี้ (ดูแผนภูมิที่ 1 ประกอบ)

1) งานธุรการ ประกอบด้วย ธุรการและกำลังพล การเงินและงบประมาณ พลาธิการ พัสดุ รับ/ส่งหนังสือราชการ

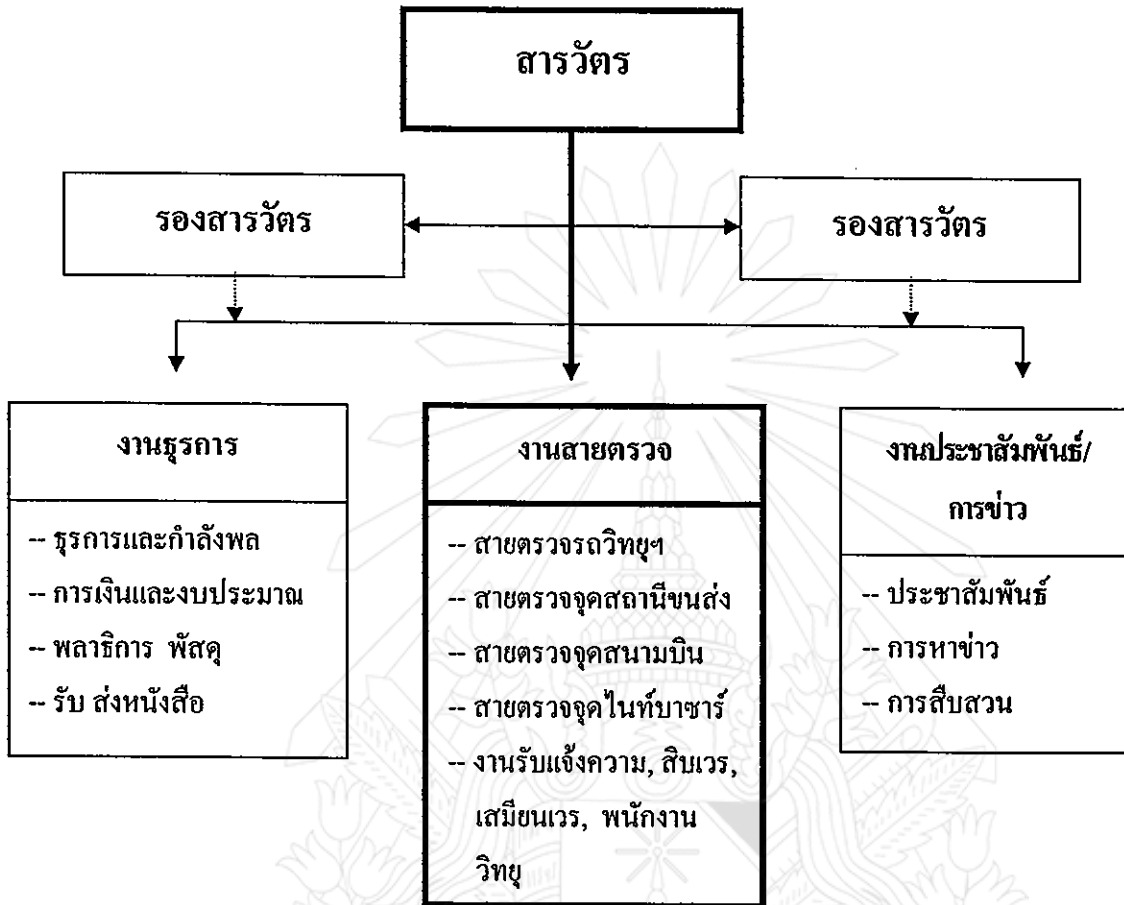
2) งานสายตรวจ ประกอบด้วย สายตรวจรถวิเทศตรวจการณ์ สายตรวจประจำจุดตรวจ สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 (อาเขต) สายตรวจประจำจุดตรวจท่าอากาศยานเชียงใหม่ สายตรวจประจำจุดตรวจไนท์บাজার ประจำสถานี ได้แก่ สิบเวร, เสมียนเวร, พนักงานวิทยุ/โทรศัพท์

3) งานประชาสัมพันธ์และการข่าว ประกอบด้วย ประชาสัมพันธ์ การข่าว การสืบสวน<sup>3</sup>

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน.



แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

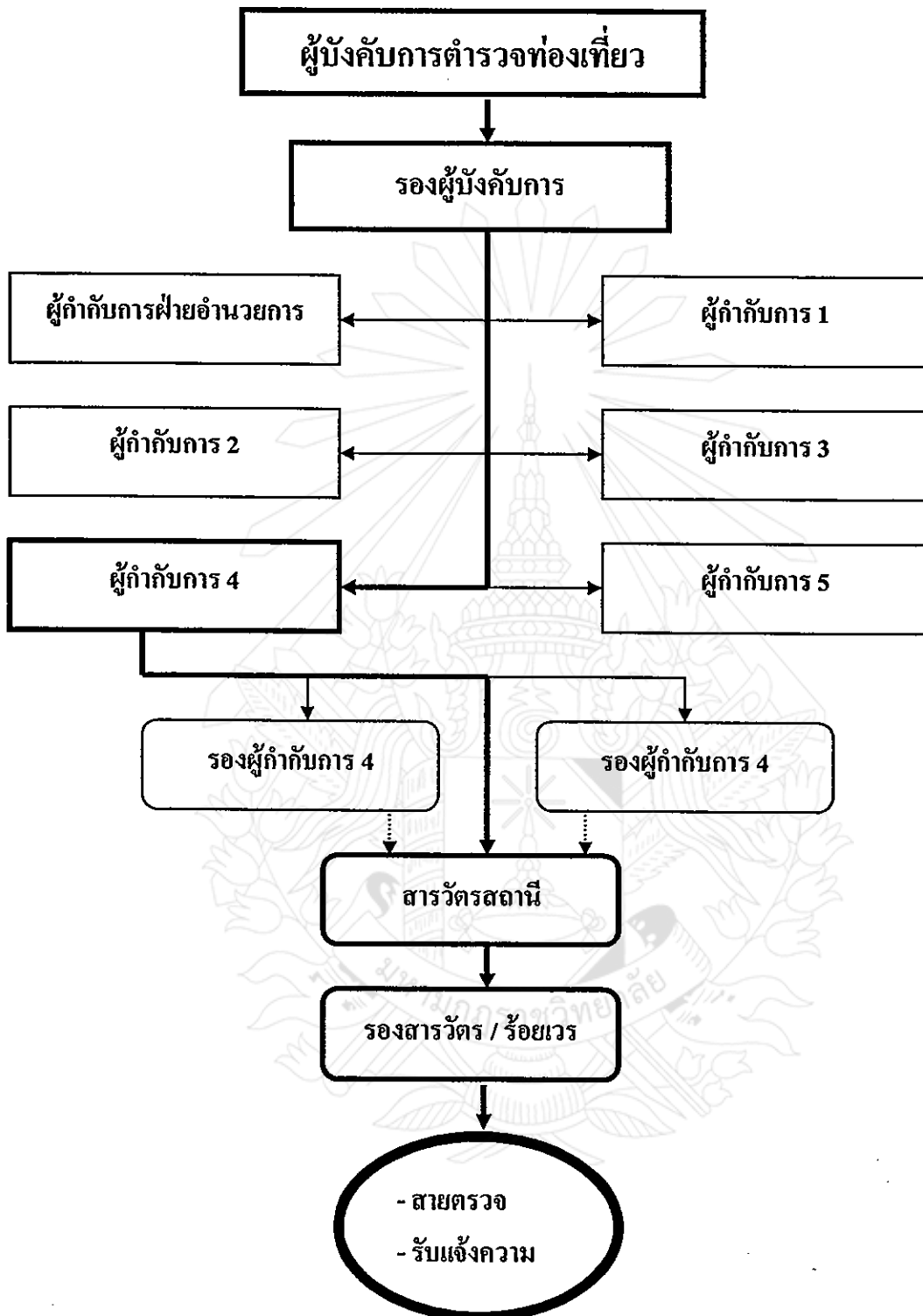


ที่มา : เอกสารบรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

### 6.1 สายการบังคับบัญชา

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีกำลังพลมากและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศ ซึ่งยากต่อการควบคุมดูแลและสั่งการให้ทั่วถึง จึงมีการแบ่งการควบคุมดูแลและสั่งการ โดยมีสายการบังคับบัญชา ดังนี้ (ดูแผนภูมิที่ 2 ประกอบ)

แผนภูมิที่ 2 แสดงสายการบังคับบัญชาของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



ที่มา : เอกสารบรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

จากแผนภูมิที่ 2 สามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1) ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว รับคำสั่งจากหน่วยงานที่เหนือกว่ามาบริหารจัดการวางแผน โดยสั่งการผ่านรองผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว
- 2) รองผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีฝ่ายบริหารและฝ่ายปราบปราม จะสั่งการผ่านผู้กำกับกร 4
- 3) ผู้กำกับกร 4 จะสั่งการถึงสารวัตรสถานี โดยผ่านรองผู้กำกับกร 4
- 4) รองผู้กำกับกร 4 จะสั่งการมาที่สารวัตรแต่ละสถานีในความกำกับดูแล โดยตรง
- 5) สารวัตรสถานี เมื่อได้รับคำสั่งจะมาแจกจ่ายงานให้ระดับรองสารวัตรหรือร้อยเวรฯ เพื่อนำไปปฏิบัติสั่งการสายตรวจในชุดที่ตนเองรับผิดชอบอยู่
- 6) รองสารวัตร/ร้อยเวร รับคำสั่งสารวัตรมาแจ้งให้สายตรวจทราบเพื่อนำไปปฏิบัติ
- 7) สายตรวจและรับแจ้งความ จะปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย เมื่อปฏิบัติเสร็จหรือปฏิบัติแล้วเกิดปัญหา ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าขึ้นมาเป็นลำดับ

#### 6.2 แนวทางการปฏิบัติงานสายตรวจ

งานสายตรวจของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับกร 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 3 นาย เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน จำนวน 48 นาย โดยแบ่งสายตรวจออกเป็น 4 ชุด ๆ ละ 12 นาย โดยในแต่ละวันจะแบ่งเป็น 3 ผลัด ใช้สายตรวจ 3 ชุด สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ผลัดที่ 1 ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 06.00 น. ถึงเวลา 15.00 น. มีกำลังเจ้าหน้าที่ จำนวน 12 นาย โดยแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่สิบเวร 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่เสมียนเวรรับแจ้งความ 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่พนักงานวิทยุ 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ 3 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจท่าอากาศยานเชียงใหม่ 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ สาย 1 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ สาย 2 2 นาย

ผลัดที่ 2 ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 15.00 น. ถึงเวลา 24.00 น. มีกำลังเจ้าหน้าที่ จำนวน 12 นาย โดยแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่สิบเวร 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่เสมียนเวรรับแจ้งความ 1 นาย

- ปฏิบัติหน้าที่พนักงานวิทยุ 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ 3 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจท่าอากาศยานเชียงใหม่ 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ สาย 1 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ สาย 2 2 นาย

ผลัดที่ 3 ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 20.00 น. ถึงเวลา 06.00 น. ของวันรุ่งขึ้น มีกำลังเจ้าหน้าที่จำนวน 12 นาย โดยแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้

ช่วงเวลา 20.00 น. ถึงเวลา 24.00 น.

- ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจไนท์บาซาร์ 6 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่คอยเหตุ 6 นาย

ช่วงเวลา 00.01 น. ถึงเวลา 06.00 น. ของวันรุ่งขึ้น จุดที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจไนท์บาซาร์จะแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานี คอยรับแจ้งเหตุ 6 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่คอยเหตุ 6 นาย

โดยในแต่ละวันจะมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 1 นาย ปฏิบัติหน้าที่ร้อยเวรรับแจ้งเหตุคอยดูแลควบคุม สั่งการสายตรวจอีกทีหนึ่ง

#### 6.3 ลักษณะงานสายตรวจ<sup>4</sup>

โดยในส่วนผู้ศึกษามีหน้าที่สายตรวจ ซึ่งงานสายตรวจของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แบ่งลักษณะงานสายตรวจออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1) ประจำสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่มาใช้บริการภายในสถานี ได้แก่รับแจ้งเหตุเบื้องต้น รับแจ้งเหตุทรัพย์สินสูญหาย รับแจ้งเหตุถูกทำร้ายร่างกาย รับแจ้งไว้เป็นหลักฐานและอื่น ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวร้องขอ หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานข้างเคียง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2) สายตรวจประจำจุดตรวจสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่มาใช้บริการภายในสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 (อาเขต) และบริเวณใกล้เคียง หรือปฏิบัติตาม

<sup>4</sup> เรื่องเดียวกัน.



คำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับนายสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ สถานีตำรวจนครบาลแม่ปิง สารวัตรทหารบก บริษัททัวร์ และผู้จำหน่ายตั๋ว รวมทั้งผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างต่าง ๆ

3) สายตรวจประจำจุดตรวจท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยานเชียงใหม่ และบริเวณใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับการท่าอากาศยานเชียงใหม่ สถานีตำรวจนครบาลภูฝิงค์ฯ สารวัตรทหาร คำนวณตรวจคนเข้าเมือง บริษัทการบินไทยและผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารอื่น ๆ รวมทั้งผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างสาธารณะ

4) สายตรวจประจำจุดตรวจในท่าบazaar มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวบริเวณตลาดในท่าบazaar และบริเวณใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่ ตำรวจจราจร สารวัตรทหาร รวมทั้งผู้ประกอบการค้าขายของที่ระลึกต่าง ๆ

5) สายตรวจรถวิเทศตรวจการณ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาในการนำขบวนอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ หรือหมู่คณะนักท่องเที่ยวตามที่ได้อำนาจ โดยประสานการปฏิบัติกับตำรวจท้องที่ ตำรวจจราจร ตำรวจทางหลวง รวมทั้งผู้ประกอบการ โรงแรม เกสต์เฮาส์ บริษัททัวร์ บริษัทรถเช่า และผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างต่าง ๆ

ในการปฏิบัติงานแต่ละเดือนจะสลับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่กันทั้ง 5 ลักษณะงานสายตรวจ โดยแต่ละวันจะมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 1 นาย ปฏิบัติหน้าที่ร้อยเวรรับแจ้งเหตุ คอยควบคุมดูแลสั่งการ มอบหมายภารกิจให้สายตรวจอีกทีหนึ่ง<sup>5</sup>

จากเนื้อความดังกล่าวพอสรุปได้ความว่า จากการศึกษาลักษณะงานของหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ พบว่าเป็นงานที่เน้นการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานย่อยของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีการบริหารจัดการเป็นรูปแบบของกิจการระบบราชการที่มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น เป็นองค์การที่เป็นทางการ ซึ่งประกอบด้วย

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน.

- 1) เป้าหมาย คือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ 3 จังหวัด คือ เชียงใหม่ ลำพูนและลำปาง
- 2) คน การมีอัตรากำลังพลที่จัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน
- 3) โครงสร้าง การมีโครงสร้างในการบริหารหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และหน่วยงานย่อยในบังคับบัญชา
- 4) เทคนิคการบริหาร มีการบริหารจัดการในรูปแบบปิรามิด(Tail Organization) มีการจัดระบบสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน และมีกฎระเบียบ
- 5) ความรู้และข่าวสาร เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาญี่ปุ่น เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังต้องรับทราบและรายงานข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการเดินทางเข้า-ออก การพักของนักท่องเที่ยว ตลอดจนความเคลื่อนไหวของกระบวนการต่างชาติในพื้นที่รับผิดชอบ<sup>6</sup>

## 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความไว้มากมาย ดังนี้<sup>7</sup>

### 1. ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นคำที่ใช้มากในวิชาจิตวิทยาสังคม มาจากรากศัพท์ภาษาละติน “Aptus” แปลว่า โน้มเอียง เหมาะสม

คำว่าทัศนคตินี้ นักการศึกษา และนักจิตวิทยาหลายท่านต่างให้ความหมายไว้คล้าย ๆ กัน เช่น Murphy and Newcomb ได้ให้คำจำกัดความว่า “ทัศนคติ คือ วิธีทางในการเห็นด้วยหรือความไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

Thurstone ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ทัศนคติ เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านคำพูดเป็นความคิดเห็น และความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้น ถ้าต้องการจะวัดทัศนคติก็น่าได้ โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งนั้น ๆ”

<sup>6</sup> เรื่องเดียวกัน.

<sup>7</sup> ชาตรี คงรอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2538, 147 หน้า.

Ernest R. Hilgard ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ทัศนคติ คือ พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นครั้งแรกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดหรือสภาพการณ์ใด ๆ ในทางเข้าหา หรือออกห่าง และความพร้อมที่จะตอบสนองในครั้งต่อไป ในทางเอนเอียงไปในลักษณะเดิม เมื่อพบกับสิ่ง หรือสภาพการณ์ดังกล่าว”

Anne Anastasi ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะแสดงออกมาว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี เชื้อชาติ และสถาบันต่าง ๆ เป็นต้น”

Allport กล่าวว่า “ทัศนคติ เป็นสภาพความพร้อมของจิตใจ และประสาท เกิดจากการได้ประสบการณ์ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการตอบสนองของบุคคลต่อสรรพสิ่ง และสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น”

Allport ได้อธิบายความหมายของทัศนคติไว้ดังนี้

- 1) สภาพของจิตใจ และประสาท อาจแสดงให้เห็นได้ทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียดรัก
- 2) ความพร้อมที่จะตอบสนอง บุคคลพร้อมที่จะตอบสนองต่อสรรพสิ่งตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบ หรือมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาภาษาอังกฤษ ทำให้มีความต้องการที่จะเรียนหรือสนใจวิชาภาษาอังกฤษ
- 3) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระบบ เป็นกลุ่มและจัดระบบได้แล้วในตัวเอง คือเมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้ว จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกัน และพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคตินั้น เช่น โกรธก็หน้าบึ้ง
- 4) เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ ประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติ
- 5) เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก พฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งใดอย่างนั้น จะขึ้นอยู่กับทัศนคติเป็นสำคัญ เช่น นายแดงไม่ชอบนายดำ เห็นว่านายดำเป็นคนไม่ดี ก็ไม่ต้องคบหาสมาคมด้วย

โสภา ชูพิฤกษ์ ได้ให้คำจำกัดความว่า “ทัศนคติ” เป็นการรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความเห็น และความจริง ซึ่งได้แก่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึก ซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกัน ทัศนคติเมื่อได้ก่อรูปขึ้นมาแล้ว ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ เพราะมีแนวโน้มที่จะคงอยู่ตลอดไป คือมนุษย์ย่อมยอมรับความรู้สึกนึกคิดของตัวเองโดยปราศจากการบังคับ หรือต่อสู้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้ยากมาก<sup>8</sup>

สรุปได้ว่า ทัศนคติ คือสภาวะด้านความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์สภาวะความพร้อมนี้ จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคล ที่มีต่อบุคคล สิ่งของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับ หรือไม่ยอมรับก็ได้ และทัศนคดียังผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

<sup>8</sup>โสภา ชูพิฤกษ์, จิตวิทยาทั่วไป, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2522), หน้า 15-16.

## 2. องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติมี 3 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Component) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มนุษย์ใช้ในการคิด เป็นการตอบสนองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ ซึ่งมีผลทำให้เกิดทัศนคติ และสามารถจะบอกได้ว่า สนใจ ไม่สนใจ ชอบ ไม่ชอบ เป็นต้น

2) องค์ประกอบด้านท่าทีความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่คล้อยตามความคิด ถ้าบุคคลมีความคิดที่ติดต่อกับสิ่งใด ก็จะมีความรู้สึกที่ติดต่อกับสิ่งนั้น ทัศนคติจะแสดงออกมาในรูปของความชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ

3) องค์ประกอบด้านการปฏิบัติ (Behavioral Component) คือ ความพร้อมที่จะกระทำ เป็นผลเนื่องมาจากความคิดและความรู้สึก ซึ่งจะออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ

## 3. ลักษณะทั่วไปของทัศนคติ

ลักษณะทั่วไปของทัศนคติที่สำคัญ มีดังนี้

1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล หาใช่สิ่งที่มีติดตัวบุคคลมาแต่กำเนิดไม่

2) ทัศนคติเป็นสภาพของจิตใจ ที่มีอิทธิพลต่อการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก เพราะมันเป็นส่วนประกอบที่กำหนดแนวทางไว้ว่า ถ้าบุคคลประสบสิ่งใดแล้ว บุคคลนั้น ๆ จะมีทำที่ต่อสิ่งนั้นในลักษณะอันจำกัด

3) ทัศนคติเป็นสภาพของจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคคลแต่ละคนต่างก็ได้รับประสบการณ์ ได้รับความรู้ และผ่านการเรียนรู้มามาก อย่างไรก็ตาม ทัศนคติอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ<sup>9</sup>

## 4. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับทัศนคติและพฤติกรรมการปฏิบัติ

องค์ประกอบส่วนหนึ่งของทัศนคติจะก่อให้เกิดท่าทีความรู้สึก และการปฏิบัติ คือองค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา ซึ่ง ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องใดในลักษณะใด ก็มักจะให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของเขา เพราะการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกที่สังเกต ได้กับทัศนคติ ต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นที่เชื่อกันว่าทัศนคติที่มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลลักษณะเดียวกัน การแสดงออกหรือการปฏิบัติของบุคคล ก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลนั้นด้วย อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ แม้ว่าทัศนคติจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ แต่ก็ยังมี

<sup>9</sup> ลัดดา กิติวิภาต, ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525), หน้า 22.



ความคงที่แน่นอนพอที่จะกำหนดค่าที่ และพฤติกรรมของบุคคลได้ จากการศึกษาเรื่องความคงที่ของทัศนคติ (Stability of Attitude) Remmers ได้กล่าวไว้ว่า“ทัศนคติสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ แต่ในบางกรณีก็มีการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก หรือเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก”

#### 5. ทัศนคติอาจแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม ในสองลักษณะ คือ

- 1) ทัศนคติเชิงนิมาน หรือทางบวก (Positive) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะพึงพอใจ และเห็นด้วยหรือชอบ จะทำให้บุคคลอยากจะทำ อยากได้ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น
- 2) ทัศนคติเชิงนิเสธ หรือทางลบ (Negative) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วยหรือไม่ชอบ จะทำให้บุคคลเกิดความเบื่อบ่น ชิงชัง ต้องการหนีให้ห่างสิ่งนั้น

#### 6. ประโยชน์ของทัศนคติ

- 1) เครื่องมือในการปรับตัวและการทำการต่าง ๆ
- 2) ใช้ป้องกันสภาวะจิต ทัศนคติหรือความเชื่อบางอย่างทำให้ผู้เชื่อ หรือผู้มีทัศนคติสบายใจขึ้น
- 3) เป็นการแสดงค่านิยมให้ผู้อื่นเห็นหรือรับรู้
- 4) ให้คุณประโยชน์ทางด้านความรู้ ทางศาสนา วิชาการ

#### 7. การวัดทัศนคติ

ในสมัยก่อนมักมีการวัดทัศนคติในลักษณะที่เน้นเป็นเรื่อง ๆ และใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Scale ในการวัด คะแนนที่ออกมาจะมีตั้งแต่มากไปหาน้อย คนที่ได้คะแนนมาก ถือว่ามีทัศนคติในเรื่องนั้นรุนแรงมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งรุนแรงไปทางบวกหรือลบ

ต่อมา มีการวัดทัศนคติในลักษณะหลายแง่มุมมากขึ้น เช่น เข้มแข็ง หรืออ่อนแอ, คล่องแคล่ว หรือเฉื่อยชา และดีหรือเลว

จากเนื้อความดังกล่าวพอสรุปได้ความว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็แรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับก็ได้ และทัศนคดียังผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

### 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ และเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

ในเรื่องของการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลาย ๆ อย่างด้วยกัน

1) การบริการ คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น<sup>10</sup>

2) การบริการ คือ กิจกรรมใด ๆ อันเป็นประโยชน์และความพอใจของผู้ให้บริการ พึงมอบให้บุคคลอื่น<sup>11</sup>

### 2. ส่วนประกอบของการบริการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือกิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1) กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

- ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
- ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

### 3. คุณลักษณะของการบริการ

คุณลักษณะของการบริการที่ดีควรคำนึงถึงดังนี้

1) ประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตน และไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่

<sup>10</sup> วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน, 2539), หน้า 24.

<sup>11</sup> วิยะดา วรรณานันท์, การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเวิร์ดเวฟเอดดูเคชั่น, 2546), หน้า 15.

ได้รับเห็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3) มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการ จากการบริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4) การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาภาพของการบริการให้คงทนได้ ปริมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็ว เท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด<sup>12</sup>

จากเนื้อความดังกล่าวพอสรุปได้ความว่า การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง การบริการนั้นประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม

## 2.4 ทฤษฎีการพัฒนองค์กร

### 1. ความหมายของการพัฒนองค์กร (Organization Development)

การพัฒนองค์กรเป็นผลมาจากการที่บรรดานักปฏิบัติกิจการด้านการจัดการและนักวิชาการ โดยเฉพาะด้านพฤติกรรมศาสตร์ ได้คิดค้นหาเทคนิคใหม่ ๆ ในอันที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ดีกว่าแบบเดิมที่เป็นอยู่ แนวความคิดและวิธีการใหม่นี้ได้มุ่งไปสู่การปรับปรุง

<sup>12</sup> สานนท์ ฉายเรืองโรจน์, “การบริการที่ประทับใจ”, วารสารหนังสือพิมพ์สหกรณ์, ฉบับที่ 52 (กรกฎาคม-กันยายน 2537): 15-17.

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของกองการ บมร.  
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร  
ไปรคนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

หนังสืออ้างอิง  
(REFERNCE BOOK)  
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

20

และเปลี่ยนแปลง “องค์การ” เพื่อประสิทธิผล และความเจริญเติบโตขององค์การโดยส่วนรวม แนวความคิดนี้เชื่อว่าสามารถแก้ไขข้อบกพร่องและความไร้ประสิทธิภาพของเทคนิคในการเปลี่ยนแปลง ในแนวเก่าได้เป็นอย่างดี และได้รับการขนานนามว่า “การพัฒนาองค์การ” หรือที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า “Organization Development” และเรียกสั้น ๆ ว่า “O.D.”

ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การไว้หลายแนวความคิด แตกต่างกันไป ซึ่งก็แล้วแต่ว่าท่านเหล่านั้นจะมุ่งเน้นไปในทางใด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณา ความหมายของการพัฒนาองค์การ ในแง่ของการศึกษาเปรียบเทียบ จึงขอนำเอาความหมายของนักวิชาการ และนักปฏิบัติการณ์นี้มาพิจารณา ดังนี้

1) การพัฒนาองค์การ คือ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นยุทธศาสตร์ของการศึกษา ที่สลับซับซ้อนที่มุ่งใช้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ตลอดจน โครงสร้างขององค์การเพื่อช่วยให้ องค์การสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ การตลาด และสิ่งท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งยัง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์การที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

2) การพัฒนาองค์การ คือ กระบวนการเพิ่มควมมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยการ ใช้ เทคนิคและความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์การ โดยมุ่งเน้นการประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการบรรลุเป้าหมาย ขององค์การ

3) การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความเพียรพยายามระยะยาวที่จะปรับปรุงความสามารถ ในการแก้ปัญหาขององค์การและการฟื้นฟูองค์การ โดยการทำให้วิสัยทัศน์วัฒนธรรมขององค์การ โดยเฉพาะวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกันของกลุ่มทั้งกลุ่มที่เป็นทางการ กลุ่มชั่วคราว และระหว่าง กลุ่มต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษาด้านการเปลี่ยนแปลง และมี การใช้ทฤษฎี และเทคโนโลยีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ รวมทั้งการวิจัยเชิงปฏิบัติการเข้าช่วย

4) การพัฒนาองค์การ คือ ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนที่มีมุ่งเปลี่ยนแปลง องค์การทั้งระบบ โดยเริ่มดำเนินการจากผู้บริหารระดับสูงลงมา เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิผลและความเจริญเติบโต ให้กับองค์การ ตามความรู้ที่ได้รับจากพฤติกรรมศาสตร์

5) การพัฒนาองค์การ คือ ความพยายามอย่างมีแผน ที่มีมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ขององค์การ เป็นความพยายามที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบขององค์การ ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ควรมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การเป็นหลัก ไม่ใช่การมุ่งเน้น ที่การเปลี่ยนแปลงของบุคคล แต่การเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่เกิดขึ้น เป็นผลพลอยได้ของการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมขององค์การ





6) การพัฒนาองค์การ คือ กลยุทธ์เชิงพฤติกรรมที่ถูกใช้เพื่อการวิเคราะห์ความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ และการดำเนินการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ เราจะเริ่มต้นด้วยการพิจารณาลักษณะของการพัฒนาองค์การก่อนแล้ว ต่อมาจะเป็นขั้นตอนกระบวนการการพัฒนาองค์การ และเทคนิคของการพัฒนาองค์การบางอย่าง

7) การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแผน ในอันที่จะทำให้้องค์การสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้ความรู้และเทคนิควิธีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลงองค์การ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามอย่างมีแผน และต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบกระบวนการวิจัยเชิงแก้ปัญหาเป็นแม่แบบ<sup>13</sup>

## 2. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การนั้นควรมุ่งเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของกลุ่มย่อยและกระบวนการหรือวิธีการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มย่อยนั้น หากมีความขัดแย้งกันระหว่างกลุ่ม หรือขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ขององค์การเอง จะเป็นหนทางสู่ความล้มเหลวขององค์การ โดยส่วนรวมได้ ดังนั้นการพัฒนาองค์การจึงควรมุ่งความสนใจไปที่การวางเป้าหมายและการวางแผนในการสร้างวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีระบบ ทั้งนี้ต้องหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องเข้ามามีบทบาทและหน้าที่ ในการกระตุ้นให้้องค์การสามารถสร้างวัตถุประสงค์ขึ้นทั้ง 3 ประเภท คือ<sup>14</sup>

- 1) วัตถุประสงค์ของสมาชิกทุกคนในองค์การ
- 2) วัตถุประสงค์ของทีมงาน
- 3) วัตถุประสงค์ขององค์การ

<sup>13</sup> สุรินทร์ เลขาพันธ์, การพัฒนาองค์การ (Organization Development), (กรุงเทพมหานคร : รุ่งวัฒนา, 2541), หน้า 56.

<sup>14</sup> ทองใบ สุคชาตรี, ทฤษฎีองค์การ, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2533), หน้า 335.

วัตถุประสงค์อย่างกว้าง ๆ ของการพัฒนางองค์การ โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว จะคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

- 1) เพื่อสร้างเสริมความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ
- 2) เพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและอยู่รอด เมื่อต้องประสบกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลง
- 3) เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีแผนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกัน
- 4) เพื่อมุ่งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขวัฒนธรรมที่ล้าสมัย ไร้สาระ ชัดต่อความเจริญขององค์การ โดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของงานที่บรรลุตามเป้าหมายมากกว่าวิธีการ
- 5) ควรมุ่งส่งเสริมหลักการงานที่เน้นหลักการมากกว่าตัวบุคคล
- 6) ควรเน้นทั้งปริมาณงานและความรู้สึกของคนไปพร้อม ๆ กัน
- 7) ส่งเสริมการกระจายการตัดสินใจออกไปจากส่วนกลางให้มากที่สุด มุ่งให้การตัดสินใจเกิดขึ้นในจุดที่มีข้อมูลพร้อมที่จะทำการตัดสินใจ ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ
- 8) มุ่งส่งเสริมให้สมาชิกขององค์การทุกคนตระหนักในภาระความรับผิดชอบต่อตำแหน่งและหน้าที่
- 9) มุ่งดำเนินการสร้างสรรค์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เดินสวนทางกับวัตถุประสงค์ขององค์การ คือมุ่งประสานเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน
- 10) ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนางองค์การ
- 11) สาระสำคัญของการพัฒนางองค์การ
- 12) ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาการสมัยใหม่
- 13) ความล้าสมัยอย่างรวดเร็วของผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์
- 14) การเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและค่านิยมของกลุ่ม
- 15) ปัญหาขององค์การ แบบระบบราชการ
- 16) ผลจากทฤษฎีการบริหารที่เปลี่ยนแปลงจากแนวการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์
- 17) ผลจากการฝึกอบรมโดยใช้ห้องปฏิบัติการ
- 18) ผลจากวิธีการสำรวจข้อมูลและการส่งข้อมูลย้อนกลับ
- 19) ผลจากระบบเทคนิคและสังคม

การพัฒนางองค์การเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบใหญ่ มิใช่มุ่งเน้นเฉพาะระบบย่อย บางระบบเท่านั้น องค์การจะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง ๆ เช่น ด้านวัตถุประสงค์, ด้านสังคม-มนุษย์, ด้านเทคโนโลยี, ด้านงาน, ด้านโครงการ และด้านการประสานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นต้น

การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการแก้ปัญหาที่ต่อเนื่อง โดยเน้นการฝึกทักษะด้าน การกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผน ตั้งแต่ระบบบุคคลจนถึงระดับองค์การ

การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แม่แบบของฐานข้อมูล และแม่แบบการวิจัยเชิงแก้ปัญหา

การพัฒนาองค์การมุ่งเน้นที่การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์การ เพราะ

- 1) ความสำเร็จขององค์การสืบเนื่องจากประสิทธิภาพของทีมงาน
- 2) วัฒนธรรมของทีมงานมีอิทธิพลอย่างสูงต่อพฤติกรรมของบุคคล
- 3) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม กระบวนการ วิธีการทำงานของกลุ่ม ตลอดจนแบบแผนความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม จะเป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การอย่างถาวร

### 3. ลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การ เป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงองค์การ เพื่อการวิเคราะห์ แหล่งที่มาของปัญหาภายในองค์การ และการดำเนินแผนงานเพื่อการแก้ไขปัญหาขององค์การ การพัฒนาองค์การจะเป็นกระบวนการร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่ถูกกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของ องค์การ พวกเขาจะต้องมีส่วนร่วมวิเคราะห์ปัญหาขององค์การอย่างจริงจัง และพัฒนาแนวทางการดำเนินงานใหม่ขึ้นมา เพื่อการแก้ปัญหาภายในองค์การของพวกเขา

คุณลักษณะของแนวความคิดของการพัฒนาองค์การก็คือ การพยายามส่งเสริมให้องค์การเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งช่วยเหลือให้แต่ละคนมีการปฏิบัติต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ และยิ่งกว่านั้นการพัฒนาองค์การยังมีความหวังต่อไปอีกว่า ผู้รับผิดชอบขององค์การเหล่านี้จะสามารถมีพลังอันจะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงตามแผนอย่างมีระบบที่น่าจะมั่นใจได้ พลังนั้นก็พลังของกลุ่ม<sup>15</sup>

เมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความ ไม่ว่าจะเป็นอย่างเบคเฮิร์ตซึ่งกล่าวกันว่าเป็นแนวความคิดที่มี นักวิชาการและนักปฏิบัติการการพัฒนาองค์การจำนวนมากเห็นชอบและยอมรับว่าเป็นความหมาย ที่สมบูรณ์ที่สุด หรืออาจจะพิจารณาจากความหมายคนอื่น ๆ ก็ตาม อาจจะสรุปคุณลักษณะของการ พัฒนาองค์การได้ดังต่อไปนี้

- 1) การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการแก้ปัญหา ขององค์การ มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนใช้กลยุทธ์เพื่อการพัฒนา และการระดมทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การเพื่อใช้ในการเปลี่ยนแปลง

<sup>15</sup> อรุณ รักรธรรม, แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการพัฒนาองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2527), หน้า 243.

2) การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ กล่าวคือ เป็นแนวคิดที่มองการเปลี่ยนแปลงขององค์การในลักษณะที่สัมพันธ์และเกี่ยวข้องกัน รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันในลักษณะเกื้อกูลกัน องค์การในความหมายนี้จะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงองค์การจะต้องคำนึงว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบย่อยระบบหนึ่ง จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ของทั้งระบบ ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงระบบจะต้องดำเนินการวางแผนเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งปรับใหญ่ หากใช้การเปลี่ยนแปลงเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบ ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ จึงเป็นหน่วยวิเคราะห์สำหรับการพัฒนาองค์การ

3) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และใช้เวลานาน โดยนับที่กระบวนการพัฒนาองค์การจึงเป็นกระบวนการแก้ปัญหาขององค์การที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องกันไป ไม่ใช่เป็นการแก้ปัญหาเพียงครั้งเดียวแล้วเลิกกันไป หากต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอยู่เรื่อย ๆ เพื่อนำมาซึ่งประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และความเจริญก้าวหน้าขององค์การที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป กระบวนการในลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้เห็นความจำเป็นของการใช้เทคนิคการป้อนข้อมูลกลับ เพื่อให้ทราบถึงผลของการปฏิบัติงานตามแผน รวมตลอดถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการดำเนินมีความต่อเนื่อง และประสานสัมพันธ์กันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนับที่การพัฒนาองค์การจำต้องใช้ระยะเวลาเป็นเดือน ๆ หรือเป็นปี ๆ

4) การพัฒนาองค์การต้องการให้ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง นักปฏิบัติการส่วนใหญ่เน้นความต้องการบุคคลที่สามซึ่งเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงหรือตัวเร่งจากภายนอกองค์การ ไม่ประสงค์ให้คนในองค์การดำเนินการเอง เพราะความเคยชินกับปัญหาอาจทำให้มีความลำเอียง และอาจขาดความรู้ความชำนาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่จำเป็นต่อการพัฒนาองค์การ

5) การพัฒนาองค์การ มุ่งเน้นการเพิ่มสมรรถนะและสุขภาพที่สมบูรณ์ขององค์การ องค์การที่มีสมรรถนะ โดยทั่วไปจะต้องมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยนับนี้หมายถึงองค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ มีการใช้ปัจจัยการผลิตน้อยแต่ได้ผลผลิตมาก ซึ่งวัดโดยเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลงานที่ได้รับ

6) การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงค่านิยม พฤติกรรม และการปฏิบัติงานของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การมากกว่าปัจเจกบุคคล ความเชื่อพื้นฐานคือ องค์การจะปฏิบัติการกิจได้ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากกลุ่มในลักษณะต่าง ๆ และยังเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม กระบวนการติดต่อสัมพันธ์ และแนวทางการปฏิบัติงานของกลุ่มจะช่วยให้องค์การสามารถฟื้นฟูตนเองได้และบังเกิดผลที่ถาวร ดังนั้นหากกลุ่มเปลี่ยนทัศนคติ ปทัสถานและค่านิยมในการปฏิบัติงานได้แล้ว ย่อมจะมีผลต่อพฤติกรรมของสมาชิก ทั้งนี้เนื่องจากโดยทั่วไปวัฒนธรรมของกลุ่มจะมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม



7) การพัฒนาองค์การจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ที่จะต้องแสดงความผูกพัน ตลอดจนตระหนักถึงความรับผิดชอบที่พึงจะมีต่อการพัฒนาองค์การ

8) การพัฒนาองค์การ เน้นเรื่องของการใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การ และการใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นแม่แบบกลยุทธ์ของการสอดแทรก โดยการตรวจสอบวิธีการทำงานขององค์การ ตลอดจนนำทัศนคติและค่านิยมที่เป็นอยู่ รวมทั้งค้นหาทางเลือกในการทำงาน การจัดความสัมพันธ์และระบบรางวัลขององค์การ ตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ซึ่งประยุกต์มาจากพฤติกรรมศาสตร์ และก่อนจะมีการใช้เทคนิคสอดแทรกจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และมีการป้อนข้อมูลกลับ ซึ่งวิธีนี้เป็นเรื่องการใช้รูปแบบวิจัยเชิงปฏิบัติการเก็บรวบรวมข้อมูล

9) การพัฒนาองค์การจำเป็นจะต้องอาศัยฐานข้อมูล ลักษณะที่เด่นชัดก็คือการพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐาน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับระบบและกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การ ในการตัดสินใจไม่ว่าจะเป็นการวินิจฉัยปัญหาขององค์การ การใช้เทคนิคพัฒนาองค์การหรือกรณีอื่น ๆ จะตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้จากสมาชิกขององค์การ มากกว่าการใช้ตำแหน่งหน้าที่บีบบังคับหรือข่มขู่

10) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการที่ใช้ประสบการณ์เป็นพื้นฐาน การพัฒนาองค์การเน้นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้โดยการกระทำ ซึ่งแนวความคิดนี้พัฒนามาจากการฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ การเปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ เช่น การแก้ไขข้อขัดแย้งในองค์การ หรือการตัดใจจากปัญหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่ม จะช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้วิธีแก้ปัญหา และหาข้อสรุปโดยใช้ความรู้ทฤษฎีและประสบการณ์เป็นพื้นฐาน นอกจากนี้สิ่งที่ได้จากประสบการณ์จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์อื่น ๆ ที่ใกล้เคียงกันได้อีกด้วย

11) การพัฒนาองค์การเน้นความสำคัญของการกำหนดเป้าหมายและการวางแผน การพัฒนาองค์การเป็นการใช้ความเพียรพยายามในการใช้กลยุทธ์และกลวิธีต่าง ๆ เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ โดยนัยนี้้องค์การจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายไว้ทุกระดับ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อมุ่งพัฒนาทักษะความสามารถของสมาชิกในการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินงาน

12) การพัฒนาองค์การเป็นภารกิจของสมาชิกทุก ๆ คนใน้องค์การ การจะปรับปรุงฟื้นฟู้องค์การให้ดีขึ้น จะต้องได้รับความร่วมมือจากสมาชิกทุกคนใน้องค์การ

#### 4. ลักษณะของ้องค์การที่มีประสิทธิภาพ

ลักษณะของ้องค์การที่ดีหรือ้องค์การที่มีประสิทธิผลจะมีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

1) ทุก ๆ ส่วนขององค์การจะปฏิบัติงานโดยมุ่งสู่วัตถุประสงค์ร่วมขององค์การ และในขณะเดียวกัน ก็จะทำงานตามแผนของตัวเองจนบรรลุทั้งวัตถุประสงค์ของทุก ๆ ฝ่ายและขององค์การโดยส่วนรวม

2) การจัดรูปแบบโครงสร้างจะพิจารณาหน้าที่การงานเป็นหลัก ไม่ใช่กำหนดโครงสร้างหรือรูปแบบในการทำงานก่อน แล้วจึงไปแสวงหาหน้าที่ที่หลัง

3) การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลประกอบโดยไม่สนใจว่าแหล่งข้อมูลจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ถ้าข้อมูลอยู่ที่ระดับล่างก็ต้องให้บุคคลระดับนั้น ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4) การให้รางวัลหรือการลงโทษเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์แน่นอน

5) การติดต่อสื่อสารไม่ว่าในแนวนอนหรือแนวตั้งมักจะไม่ถูกบิดเบือน สมาชิกจะติดต่อกันอย่างเปิดเผยและกล้าเผชิญหน้ากัน จะมีการถ่ายทอดข้อมูลความจริงทุกอย่างให้แก่กัน แม้กระทั่งความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

6) กิจกรรมการเอาแพ้เอาชนะกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มจะมีน้อยมาก ทุก ๆ ฝ่ายจะพยายามระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงและพยายามหาทางแก้ไข

7) การแสดงความคิดเห็นที่เป็นไปในเชิงโต้แย้งเกี่ยวกับการงานที่ปฏิบัติจะมีมากมาย แต่ทางตรงกันข้ามความขัดแย้งในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลจะมีน้อยที่สุด

8) องค์การจะอยู่ในลักษณะของระบบเปิด คือทุก ๆ ฝ่ายในองค์การจะมีความรู้สึกและมองเห็นว่าต่างฝ่ายต่างก็มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกันและขึ้นต่อกัน นอกจากนั้นยังต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายนอกองค์การอีกด้วย

9) จะมีการยึดถือและรับรู้ในค่านิยมร่วมกัน มีกลวิธีในทางการบริหารสนับสนุน เพื่อให้มีการยึดถือค่านิยมนั้น ๆ ร่วมกัน เพื่อให้้องค์การสามารถรักษาความเป็นปึกแผ่นและมีความเป็นเอกภาพในอันที่จะต่อสู้กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ <sup>16</sup>

##### 5. กระบวนการพัฒนาองค์การ

ขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาองค์การ โดยทั่วไปแล้ว กระบวนการที่ใช้กับการพัฒนาองค์การมีขั้นตอนที่ใกล้เคียงกัน ตามสภาพและปัญหาของแต่ละองค์การ จะประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้ <sup>17</sup>

<sup>16</sup> ดิน ปรัชญพฤทธิ, ทฤษฎีองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2527), หน้า 21.

<sup>17</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 24.

## 1) การวิเคราะห์ปัญหา

### 1.1) การยอมรับปัญหา

ก่อนที่กระบวนการพัฒนาองค์การจะเริ่มต้นได้ สมาชิกบางคนภายในองค์การจะต้องยอมรับปัญหาที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงก่อน สมาชิกภายในองค์การจะต้องรู้สึว่าการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องเกิดขึ้น ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้แล้ว กระบวนการพัฒนาองค์การก็ไม่สามารถเริ่มต้นได้ เมื่อปัญหาถูกยอมรับ และรู้สึว่าการแก้ปัญหาเป็นสิ่งจำเป็นแล้ว องค์การอาจจะติดต่อกับที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ เพื่อการค้นหาความเป็นไปได้ของการใช้การพัฒนาองค์การ เพื่อการแก้ปัญหาภายในองค์การ ที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ จะต้องมีความรู้ทางด้านพฤติกรรมขององค์การและการพัฒนาองค์การ และจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้การพัฒนาองค์การเพื่อแก้ปัญหาภายในองค์การด้วย

### 1.2) การเข้ามาของที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ

การเข้ามาของที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ ประกอบด้วยขั้นตอน การติดต่อ การสำรวจ และการทำสัญญา

1.2.1) การติดต่อ หมายถึงการประชุมครั้งแรกระหว่างองค์การและที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ ในกรณีของที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การที่เป็นบุคคลภายนอก การติดต่อก็มักจะเริ่มขึ้นโดยองค์การ หรือสมาชิกขององค์การ ซึ่งจะรู้จักที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การโดยส่วนตัวหรือโดยความมีชื่อเสียง และติดต่อเขาเพื่อความมุ่งหมายของการพิจารณาความเป็นไปได้ของการใช้การพัฒนาองค์การภายในองค์การนั้น ในกรณีของที่ปรึกษากายในที่เป็นลูกจ้างขององค์การ การติดต่ออาจจะเริ่มขึ้นมาโดยองค์การ หรือโดยที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การก็ได้

1.2.2) การสำรวจ เป็นการร่วมมือกันระหว่างที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การและองค์การ การสำรวจจะเป็นการประชุมร่วมกัน โดยทั่วไปจะใช้ผู้บริหารอาวุโสเป็นตัวแทนขององค์การ การสำรวจกำหนดขึ้นมาเพื่อให้โอกาสแก่องค์การและที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การได้ประเมินซึ่งกันและกัน การประเมินว่าที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ มีคุณสมบัติเหมาะสมในฐานะเป็นที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การหรือไม่ การประเมิน ที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ และความรู้ทางพฤติกรรมองค์การของพวกเขา ที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ จะประเมินเกี่ยวกับว่าองค์การกำลังเผชิญกับปัญหาอะไร และความพร้อมของสมาชิกภายในองค์การต่อการเปลี่ยนแปลง โอกาสความสำเร็จของการพัฒนาองค์การจะขึ้นอยู่กับ

- ความพร้อมขององค์การที่จะยอมรับปัญหาภายในองค์การอย่างเปิดเผย
- ความเต็มใจขององค์การที่จะรับผิดชอบปัญหาภายในองค์การอย่างแท้จริง

- ความเต็มใจขององค์กรที่จะผูกพันเวลาทรัพยากรและพลังกับกระบวนการพัฒนาองค์กร ที่ปรึกษาการพัฒนาองค์กร จะต้องสำรวจปัจจัยเหล่านี้ทุกอย่าง เพื่อการตัดสินใจว่าพวกเขาควรจะดำเนินการพัฒนาองค์กรภายในองค์กรนี้หรือไม่

1.2.3) การทำสัญญา สัญญาที่ชัดเจนระหว่างที่ปรึกษาการพัฒนาองค์กรและองค์กร จะมีความสำคัญมาก องค์กรและที่ปรึกษาการพัฒนาองค์กร จะต้องรู้ว่าแต่ละฝ่ายคาดหวังอะไรจากกัน เพื่อการดำเนินการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ปรึกษาฯ ต้องการความร่วมมือและความผูกพันจากองค์กร เช่น การเข้าหาข้อมูลและคน ความเต็มใจเข้าร่วมการประชุม เป็นต้น ส่วนองค์กรก็ต้องการรู้แผนงานของที่ปรึกษาการพัฒนาองค์กร ระยะเวลาของการดำเนินงานการพัฒนาองค์กร ค่าบริการของที่ปรึกษาการพัฒนาองค์กร และผลลัพธ์จากการดำเนินการพัฒนาองค์กร เป็นต้น

## 2) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

เมื่อการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ปัญหาภายในองค์กรเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปของกระบวนการพัฒนาองค์กรคือการให้ข้อมูลป้อนกลับ ที่ปรึกษาฯ จะรายงานผลสรุปข้อมูลที่รวบรวมได้ระหว่างการวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรกลับไปยังสมาชิกขององค์กร เป้าหมายของการให้ข้อมูลป้อนกลับจะมีอยู่สองด้าน คือ ที่ปรึกษาฯ ต้องการความมั่นใจว่าสมาชิกขององค์กรยอมรับว่าปัญหาและภาพรวมสถานะขององค์กรในปัจจุบันมีความถูกต้อง เป้าหมายอีกอย่างคือ เพื่อสร้างความกระตือรือร้นท่ามกลางสมาชิกขององค์กร เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหภายในองค์กร โดยทั่วไปการใช้ข้อมูลป้อนกลับจะเกิดขึ้นในระหว่างการประชุมร่วมระหว่างที่ปรึกษาการพัฒนาองค์กรและกลุ่มผู้บริหารระดับสูงขององค์กร บทบาทของที่ปรึกษาฯ ในระหว่างการประชุม คือ การเสนอข้อมูลที่รวบรวมได้ และการช่วยเหลือในระหว่างการอภิปรายและการตีความข้อมูลของพวกเขา ที่ปรึกษาฯ จะไม่บอกว่าข้อมูลที่เสนอนั้น องค์กรจะต้องไปดำเนินการอะไรบ้าง แต่ให้อธิบายข้อมูลเฉพาะเพื่อให้เห็นชัดเจน และช่วยเหลือพวกเขาในการแก้ไขปัญหขององค์กรอย่างสร้างสรรค์เท่านั้น

การวางแผนและการดำเนินการพัฒนาองค์กร จะต้องอยู่บนรากฐานของการวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของสมาชิกภายในองค์กรอย่างมีระบบ เนื่องจากการพัฒนาองค์กรจะเป็นกระบวนการของความร่วมมือร่วมใจ การมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในองค์กรอย่างจริงจัง ภายในกระบวนการของการรวบรวมข้อมูลจะเป็นสิ่งจำเป็น พวกเขาจะต้องพิจารณาประเภทของข้อมูลที่ถูกรวบรวม สถานะขององค์กรในปัจจุบัน และอุปสรรคของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่

### 2.1) การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์จะเป็นเทคนิคการรวบรวมข้อมูล ที่ใช้ในการพัฒนาองค์กรมากที่สุด เพราะมีความคล่องตัวมาก ในระหว่างการสัมภาษณ์ สมาชิกขององค์กรสามารถกล่าวถึงแหล่งที่มา



ของปัญหา หรือความยุ่งยากภายในองค์การได้อย่างเสรี นอกจากนี้เมื่อปัญหาบางอย่างถูกกล่าวถึงที่ปรึกษาฯ สามารถถามคำถามเพิ่มเติม เพื่อการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างชัดเจนมากขึ้น การสัมภาษณ์จะให้โอกาสสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างที่ปรึกษาฯ กับสมาชิกขององค์การได้ การรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายสูง โดยทั่วไปการสัมภาษณ์จะคัดเลือกสมาชิกขององค์การเพื่อการสัมภาษณ์เพียงจำนวนน้อยเท่านั้น ซึ่งอาจจะทำให้ไม่ได้ภาพรวมที่ถูกต้องของปัญหา ข้อมูลที่ถูกรวบรวมจะถูกกระทบจากความลำเอียงของผู้สัมภาษณ์อีกด้วย ผู้สัมภาษณ์อาจจะไม่ได้ถามคำถามบางอย่าง ประการสุดท้ายการสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ให้ชัดเจนและถูกต้องจะยุ่งยาก นี่คือปัญหาอย่างหนึ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้โดยใช้แบบสอบถาม

## 2.2) แบบสอบถาม

แบบสอบถามจะถูกสร้างขึ้นเพื่อการมุ่งปัญหาที่สำคัญภายในองค์การ แบบสอบถามจะมีข้อดีคือ การรวบรวมข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกันจำนวนมากได้ภายในเวลาระยะสั้น ความคิดเห็นของสมาชิกภายในองค์การ สามารถรวบรวมได้โดยใช้คำถามมาตรฐาน คำตอบของสมาชิกภายในองค์การจะถูกวัดโดยใช้มาตราส่วน ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรฐานเป็นตัวเลข จะช่วยให้การวิเคราะห์ปัญหาขององค์การง่ายขึ้น แบบสอบถามจะมีข้อเสียบางอย่าง เช่น ขาดความคล่องตัว เราไม่อาจจะรู้ได้ว่า คำตอบของเขาถูกต้องหรือไม่ แบบสอบถามอาจจะมองข้ามปัญหาที่สำคัญภายในองค์การ นอกจากนี้แบบสอบถามยังไม่สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างที่ปรึกษาฯ กับสมาชิกขององค์การได้ โดยทั่วไปการเผชิญหน้าหนึ่งต่อหนึ่งจะไม่เกิดขึ้นเมื่อเราใช้แบบสอบถาม การใช้แบบสอบถามค่อนข้างจะเป็นทางการและชาเย็น

## 2.3) การสังเกต

ที่ปรึกษาฯ สามารถรวบรวมข้อมูลภายในองค์การได้โดยใช้การสังเกต จากบรรยากาศ โดยทั่วไปภายในองค์การ ที่ปรึกษาฯ สามารถมองเห็นปัญหาภายในองค์การได้ พวกเขาสามารถมุ่งความสนใจไปยังส่วนต่างๆ ขององค์การเพื่อการรวบรวมข้อมูลที่มีประโยชน์ได้ การสังเกตจะเสียเวลามากและไม่เป็นระบบ แม้ว่าที่ปรึกษาฯ จะมองเห็นปัญหาภายในองค์การ โดยทั่วไป ยิ่งกว่านี้การบันทึกและการสรุปผลจากการสังเกตเพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับไปยังสมาชิกขององค์การจะยุ่งยาก ประการสุดท้าย เราไม่อาจจะรู้ได้ว่าพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์การที่ถูกสังเกตโดยที่ปรึกษาฯ นั้น จะเป็นจริงหรือไม่

## 2.4) ข้อมูลเพิ่มเติม

ข้อมูลเพิ่มเติม หมายถึงแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ภายในองค์การ ที่ไม่ได้ถูกรวบรวมอย่างเปิดเผย เพื่อความมุ่งหมายของการวิเคราะห์ปัญหาขององค์การ เช่น อัตราการขาดงาน อัตราการออกจากงาน อัตราการผลิต และอัตราของเสีย เป็นต้น

### 3) การวางแผนดำเนินงาน (Action Planning)

เมื่อปัญหาภายในองค์กรได้ถูกระบุ และเห็นว่าจำเป็นต้องแก้ไขแล้ว ขั้นตอนต่อไปของกระบวนการพัฒนาองค์กร คือ การวางแผนดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา เนื่องจากการพัฒนาองค์กรจะเป็นกระบวนการร่วมมือร่วมใจระหว่างที่ปรึกษาฯ และองค์กร บทบาทของที่ปรึกษาฯ คือ การช่วยเหลือสมาชิกขององค์กร สร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาขององค์กรขึ้นมา ที่ปรึกษาฯ จะต้องไม่บอกว่าสมาชิกขององค์กรควรจะทำเนิ่นการอะไร หรือไม่ควรจะทำเนิ่นการอะไร สมาชิกขององค์กรนั้น ๆ ควรจะกำหนดทางเลือกแก้ปัญหาของพวกเขาขึ้นมาเอง นี่จะเป็นการสร้างความเป็นเจ้าของและความผูกพันต่อการดำเนินการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร สิ่งเหล่านี้จำเป็นต่อการบรรลุความสำเร็จของกระบวนการ การพัฒนาองค์กรเป็นอย่างดี การช่วยเหลือของที่ปรึกษาฯ ในระหว่างการวางแผนดำเนินงานจะมีอยู่สามด้าน ประการแรก ที่ปรึกษาฯ สามารถเสนอแนะทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาบนรากฐานประสบการณ์และความรู้ของเขา สมาชิกขององค์กรจะรู้เรื่ององค์กรดีกว่า แต่อาจจะมองไม่เห็นแนวทางการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ภายในองค์กร ประการที่สอง ที่ปรึกษาฯ สามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหาบางอย่างที่คาดไม่ถึง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ ภายหลังจากเปลี่ยนแปลงที่ถูกดำเนินการ ที่ปรึกษาฯ จะสามารถคาดคะเนปัญหาเหล่านี้ ด้วยการใช้ความรู้และประสบการณ์ของเขา และวางแผนดำเนินงานเพื่อการรองรับปัญหาที่จะเกิดขึ้น ประการที่สาม ที่ปรึกษาฯ ต้องสามารถสร้างแรงจูงใจเพื่อการดำเนินงานตามแผน จะต้องมีการบอกกล่าวเกี่ยวกับแผนงานอย่างชัดเจน เพื่อให้สมาชิกได้รับรู้การดำเนินงานจะต้องมีเป้าหมายที่วัดได้ ที่พวกเขาจะต้องเข้าใจอย่างชัดเจนว่าความรับผิดชอบส่วนบุคคลของพวกเขาคืออะไร และพวกเขาจะบรรลุความสำเร็จเมื่อไร การบรรลุเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีระยะเวลาที่เป็นจริง และพวกเขาจะต้องถูกยกย่องและได้รับรางวัลจากการดำเนินการเปลี่ยนแปลงจนบรรลุความสำเร็จ แรงจูงใจและความผูกพันของพวกเขาจะขึ้นอยู่กับสิ่งเหล่านี้

### 4) การเลือกใช้เทคนิคการพัฒนาองค์กร (Implementation)

ขั้นตอนนี้ของกระบวนการพัฒนาองค์กร จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินการเปลี่ยนแปลงแผนดำเนินงาน ณ จุดนี้ การเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริงจะเกิดขึ้นภายในองค์กร เทคนิคการพัฒนาองค์กรจะมีอยู่หลายแบบ แต่ที่ถูกนำมาใช้กันแพร่หลายมากที่สุด คือ เทคนิคการพัฒนาองค์กรระดับบุคคล และเทคนิคการพัฒนาองค์กรระดับกระบวนการ เทคนิคระดับบุคคลจะถูกนำมาใช้เมื่อการวิเคราะห์ปัญหา สรุปได้ว่า ปัญหาขององค์กรเกิดจากการขาดความสามารถและ/หรือแรงจูงใจของสมาชิกขององค์กร ส่วนเทคนิคระดับกระบวนการจะถูกนำมาใช้ เมื่อปัญหาขององค์กรเกิดขึ้นจากกระบวนการที่เกี่ยวข้องระหว่างกัน ของบุคคลและกลุ่มภายในองค์กร

### 5) การประเมินผล (Evaluation)

ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการพัฒนาองค์การ คือ การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ภายหลังจากการดำเนินการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การแล้ว ข้อมูลจะต้องถูกเก็บรวบรวมเพิ่มเติม เพื่อการประเมินผลว่า ปัญหาภายในองค์การ ได้ถูกแก้ไข หรือถูกปรับปรุงให้ดีขึ้นแล้วหรือไม่ ถ้ายังไม่ดีขึ้นก็ต้องกลับไปวิเคราะห์ปัญหาที่ใหม่

ดังนั้น นอกจากการประเมินผลจะถูกมองว่าเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการพัฒนาองค์การแล้ว การประเมินผลจะถูกมองว่าเป็นการหมุนรอบกระบวนการพัฒนาองค์การกลับไปยังขั้นตอนของการวิเคราะห์ปัญหาด้วย

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่อยู่ก่อนข้างน้อย งานวิจัยใกล้เคียงที่ผู้ศึกษาสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รายงานการศึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า

- ลักษณะปัญหาที่นักท่องเที่ยวประสบคือ ลักทรัพย์ ร้อยละ 23.98 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด รบกวนเสนอขายสินค้าและบริการ ร้อยละ 15.49 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด ถูกฉ้อโกง ชิงทรัพย์ ร้อยละ 10.76 ของคดีที่เกิดขึ้นทั้งหมด

- ช่วงคดีที่เกิดขึ้นบ่อยส่วนใหญ่ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงพฤษภาคม รองลงมาคือเดือนตุลาคมถึงมกราคม และน้อยที่สุดเดือนมิถุนายนถึงกันยายน

- สถานที่เกิดเหตุส่วนใหญ่คดีมักเกิดขึ้นในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ย่านชุมชนเกสต์เฮาส์ โรงแรม ลานจอดรถ ที่เปลี่ยว

วิธีการของคนร้าย แยกพิจารณาได้ดังนี้

- ลักทรัพย์ ส่วนใหญ่ลักทรัพย์ที่นักท่องเที่ยววางไว้ขณะรับประทานอาหาร จัดแยะห้องพัก ลักทรัพย์บนรถทัวร์

- โกงราคาสินค้าและบริการ โดยขายสินค้าและให้บริการในราคาสูงกว่าปกติ เช่น รถสามล้อเครื่อง โกงราคาค่าโดยสาร

- รบกวนเสนอขายสินค้าและบริการ เดินพุดตาม ไปดักหน้าดักหลังนักท่องเที่ยว

- ฉ้อโกง ชิงทรัพย์ พวกวัยรุ่นจรจัดกระชากกระเป๋าและสร้อยคอ ใช้รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะ และคอยดักชิงราวตามซอยมืด

- จึงทรัพย์สิน กระทบการเป็นกลุ่ม ๆ ในที่ปลอดภัยโดยพวกคิดยาเสพติดใช้รถจักรยานยนต์ เป็นยานพาหนะ

กลุ่มบุคคลที่น่าระมัดระวัง ประกอบด้วย คนขับรถสามล้อเครื่อง หญิงบริการ ไกด์ผู้ เด็กเร่ขายของที่ระลึก กระทบ และวัยรุ่นแก๊งรถจักรยานยนต์

- วิธีป้องกันและแก้ไข ควรมีตำรวจเพิ่มขึ้นและคอยดูแลในสถานที่ที่เปลี่ยว แนะนำ ความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว ควรกวาดล้างวัยรุ่น หญิงบริการ กระทบ เจ้าของที่พักรักษาความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยว ควรมีป้ายติดราคาสินค้าและบริการทุกชนิดให้แน่นอน และให้นักท่องเที่ยว สอบถามราคาก่อนใช้บริการ ควรให้ตำรวจท่องเที่ยวปราบปรามและควบคุมคดีรับกวนการเสนอขายสินค้า และบริการ รวมทั้งการจัดที่ให้ผู้ขายสินค้าไปขายอย่างเป็นที่เป็นทาง

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ควรเพิ่มตำรวจท่องเที่ยวและสายตรวจตามซอยต่าง ๆ และให้พูด ภาษาอังกฤษได้ดี รวมทั้งให้ทำงานอย่างเข้มแข็ง ให้ข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว การเดินทาง ราคาสินค้า การแต่งกาย ควบคุมให้ร้านค้าติดป้ายราคาสินค้าและบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน<sup>18</sup>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ทำการศึกษาและสำรวจการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พ.ศ. 2540 โดยวิธีการกลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวระหว่าง เดือนมกราคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2540 จำนวนทั้งสิ้น 5,015 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ นักท่องเที่ยว ณ บริเวณห้องผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานกรุงเทพ ภูเก็ตหาดใหญ่ และเชียงใหม่ สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางกลับทางอากาศ และสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ณ จุดตรวจด่านชายแดน ของกองตรวจคนเข้าเมืองอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และอำเภอสุไหง-โกลก จังหวัดนราธิวาส สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางกลับทางบก และใช้จำนวนนักท่องเที่ยวตัวอย่างตามสัดส่วนของ จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย จำแนกตามประเทศต้นที่อยู่และจำแนกตามพาหนะ การเดินทางทางอากาศและทางบกในปี พ.ศ. 2539 เป็นฐานในการจัดเก็บ โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ในการสัมภาษณ์ ส่วนนักท่องเที่ยวที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษจะใช้วิธีให้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ให้เลือก 7 ภาษา คือ ฝรั่งเศส เยอรมัน จีน อิตาลี สเปน ญี่ปุ่น และอาหรับ

ผลการศึกษาพบว่า

- จังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก คือ พัทยา จังหวัดชลบุรี ร้อยละ 21.32 หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ร้อยละ 19.19 จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 11.87 จังหวัดภูเก็ต ร้อยละ 11.30 เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ร้อยละ 6.32

<sup>18</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, “รายงานการศึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ”, กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2527, (อัดสำเนา).



- กิจกรรมและสิ่งประทับใจ คือ การรับประทานอาหารไทย ร้อยละ 69.10 การพบเห็นวิถีชีวิตของคนไทย ร้อยละ 59.20 ความสวยงามและแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ร้อยละ 58.30 วัฒนธรรมไทย ร้อยละ 55.20 และสถานที่ประวัติศาสตร์ ร้อยละ 49.75

- ปัญหาหรืออุปสรรคของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวพบปัญหาในด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารความเข้าใจเป็นปัญหาสำคัญสุด ร้อยละ 65.50 การจราจร ร้อยละ 50.60 ความไม่พอเพียงของข้อมูลท่องเที่ยว ร้อยละ 14.80 ความยากลำบากในการเดินทางไปรอบเมือง ร้อยละ 13.90 และความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 11.80

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจะกลับมาเยือนประเทศไทยอีกครั้งหรือไม่ นักท่องเที่ยว ร้อยละ 97.30 ตอบว่าจะกลับมาอีก ขณะที่นักท่องเที่ยวเพียงร้อยละ 2.70 ตอบว่าจะไม่กลับมา<sup>19</sup>

จุฬาทิพ ขอบธรรม ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนะของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว” (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต) โดยการให้ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว 5 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจภัตตาคารร้านอาหาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจขายของที่ระลึก และธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว รวมทั้งสิ้น 200 คน

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาความไม่สะดวกของนักท่องเที่ยว แยกพิจารณาได้ดังนี้

- 1) ปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรม ได้แก่ ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้น ทุกฉ้อ โกง ยักยอก ทำให้เสียทรัพย์ รวมทั้งการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต นักท่องเที่ยว
- 2) ปัญหาที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม ได้แก่ ปัญหานักท่องเที่ยวถูกตามตื้อเสนอขายสินค้าหรือบริการ ปัญหาถูกล้อมปณสินค้าหรือเสนอขายสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน ประสบปัญหาமாக
- 3) วิธีปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวเห็นว่าการ หาข้อมูลเกี่ยวกับ คนร้ายและวิธีการกระทำผิดของคนร้ายยังไม่มีประสิทธิภาพ
- 4) ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวสามารถควบคุม ดูแล ยานพาหนะที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้อย่างเที่ยงตรง
- 5) ผู้ประกอบการท่องเที่ยวมีความเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวทำให้บรรยากาศในการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่นส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

<sup>19</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 25 ปี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2528), หน้า 48-49.

6) ความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจ การท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว คือให้ตำรวจท่องเที่ยวขยายงานจากระดับกองกำกับการเป็นกองบังคับการให้ตำรวจท่องเที่ยว ประสานงานกับธุรกิจเอกชนให้มากขึ้น ให้ตำรวจท่องเที่ยวมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้นและให้ตำรวจท่องเที่ยว จัดอาสาสมัครที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศช่วยเหลือการปฏิบัติงาน

#### ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการประสานงานภายในระหว่างตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจหน่วยอื่น เพื่อป้องกัน และปราบปราม รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนโดยทั่วไป และการประสานงาน กับหน่วยงานอื่น ๆ

2) ควรมีการประชาสัมพันธ์งานของตำรวจท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป ทราบและเข้าใจ

3) ควรเพิ่มอัตรากำลังและอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย

4) ควรพัฒนาบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น<sup>20</sup>

ปิติ หุ่นจ้อย ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา” ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

- ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ สังคมศาสตร์ ในส่วนของอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนเพศ ของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว

- ปัจจัยทางด้านความพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการกิจ ของตำรวจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวกและความกระตือรือร้นในการ ให้บริการจะมีทัศนะต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวก

- ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งบุคลิกภาพส่วนตัว การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว

<sup>20</sup> จุฬาทิพ ขอบธรรม, “ทัศนะของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวต่อบทบาทตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2530, 134 หน้า.

- เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งในด้านระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติภารกิจและปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยวมีภาพพจน์ในเชิงบวก

การวิจัยในครั้งนี้เสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้การบริการของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น และควรมีการใช้กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวมากขึ้น<sup>21</sup>

พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร” พบว่าในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานเจ้าหน้าที่ราชการพลเรือน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ “มาก” ในเรื่องการจัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาความคิดความชอบ ยกเว้นเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับความก้าวหน้าของข้าราชการ การปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง และอัตราค่าจ้างของข้าราชการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ “ปานกลาง”

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพิเศษของอาจารย์ใหญ่
- 2) ความเอาใจใส่ดูแลครูที่สอนการศึกษาพิเศษ นักเรียน ผู้ปกครอง
- 3) ทักษะในการสื่อสาร
- 4) การเปิดโอกาสให้คณะครูที่สอนการศึกษาปกติ และการศึกษาพิเศษให้ทำงานร่วมกันได้<sup>22</sup>

สุธิดา วงษ์พันธุ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความประทับใจและมีความรู้สึกที่ดีมากต่อจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความมีธรรมาภิบาล และความเป็นมิตรของคนเชียงใหม่ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังมีความประทับใจต่อรสชาติของอาหารท้องถิ่น ทัศนียภาพของจังหวัดเชียงใหม่ ความสะอาดสวยงาม

<sup>21</sup> ปิติ หุ่นจ้อย, “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา”, วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2541, 111 หน้า.

<sup>22</sup> พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, “การศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี), 2547, 87 หน้า.

และมีความรู้สึกปลอดภัยต่อที่พัก ระบบขนส่งมวลชนและการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความประสงค์จะกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง สำหรับปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทัศนคติในแง่บวก<sup>23</sup>

สุทธิ ปันมา ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของตำรวจไว้ว่า “นักเรียนตำรวจที่สำเร็จการฝึกอบรมพื้นฐานความรู้มาแล้วไม่ใช่ว่าจะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้มีประสิทธิภาพตามความต้องการ ได้ทันที ความจำเป็นที่นับว่าสำคัญยิ่งประการหนึ่งคือการปรับความรู้ความสามารถของตำรวจให้มีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่จะมอบหมายให้ปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมเสียก่อน กล่าวคือให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน เนื้อหาสาระที่ต้องการให้ทำตลอดจนวิธีการที่จะต้องอาศัยพฤติกรรมที่เหมาะสมกับภารกิจนั้น ๆ”<sup>24</sup>

สุรณี แพรสกล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการปรีณรงค์ท่องเที่ยวไทย ปี 2541-2542 : ศึกษากรณี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีความประทับใจและมีความรู้สึกที่ดีมากต่อจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมีอัธยาศัยดี และความเป็นมิตรของคนเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก และความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อม มีการเสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้การบริการของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีคุณภาพมากขึ้น และมีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว รวมทั้งหาสถานที่ตั้งให้สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อแจ้งความ<sup>25</sup>

พวงพยอม แก้วมูด ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อนโยบาย Amazing Thailand 1998-1999 : กรณี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

<sup>23</sup> สุธิดา วงษ์พันธุ์, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2544, 116 หน้า.

<sup>24</sup> สุทธิ ปันมา, “ความสามารถในการปฏิบัติงานของตำรวจ”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2545, 112 หน้า.

<sup>25</sup> สุรณี แพรสกล, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการปรีณรงค์ท่องเที่ยวไทยปี 2541-2542 : ศึกษากรณี จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2542, 223 หน้า.



นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความมีอัธยาศัยอันดี และความเป็นมิตรของคนเชียงใหม่ มีทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มีความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการสืบสวนติดตามผู้กระทำความผิดอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรการป้องกันการหลอกลวงขายสินค้า การเอาใจเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การควบคุมธุรกิจท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามระเบียบ มีการจัดทำประวัติผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว<sup>26</sup>

พิภพ ตระกูลพานิชย์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝางนคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจด้านระบบและกระบวนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในภาพรวมทั้งสองด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ จากสมมติฐานทั้ง 7 ข้อ มีสมมติฐาน 2 ข้อที่ได้รับการยอมรับจากการวิจัยในครั้งนี้ คือสมมติฐานที่ 3 และ 7 ได้แก่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและสถานะของการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้ผลดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมในด้านการปฏิบัติหน้าที่และจิตสำนึกในเรื่องดังต่อไปนี้

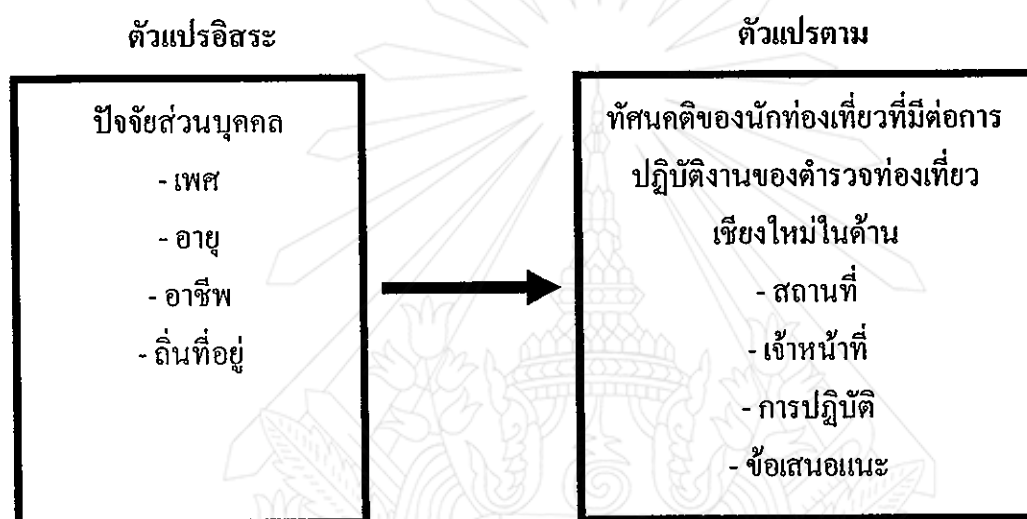
- 1) ดึงตัวพร้อมปฏิบัติหน้าที่
- 2) ความกระตือรือร้น และขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่
- 3) ความหนักแน่นและการควบคุมอารมณ์
- 4) จิตสำนึก จรรยาบรรณ และจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่
- 5) ความแม่นยำในข้อกฎหมาย

<sup>26</sup> พวงพยอม แก้วมูล, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อนโยบาย Amazing Thailand 1998-1999 : กรณีจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่), 2543, 82 หน้า.

6) ความรู้ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง  
นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจในสวัสดิการของผู้บังคับบัญชาให้มากกว่าที่เป็นอยู่<sup>27</sup>

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างกรอบแนวคิดเพื่อกำหนดตัวแปรอิสระอันได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล อันส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ในด้าน สถานที่ เจ้าหน้าที่ การปฏิบัติ และข้อเสนอแนะ



<sup>27</sup> พิภพ ตระกูลพานิชย์, ร้อยตำรวจเอก, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝางนคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 129 หน้า.

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีขั้นตอนในการศึกษาวิจัยตามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 ลักษณะของแบบสอบถาม
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และเดินทางมาติดต่อที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ หรือใช้บริการจากสายตรวจ จำนวน 159 ราย

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามซึ่งได้สร้างขึ้นเป็นภาษาไทยก่อน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน คือ 1. พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณธมฺโม 2. พระครูปลัดจิตติชัย จิตติชโย 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสวง และ 4. อาจารย์ตระกูล ชำนาญ ได้ทำการตรวจสอบและแก้ไขแล้วจึงนำแบบสอบถามไปแปลเป็นภาษาอังกฤษโดยนายกริตพิงษ์ มหิทธาฤทธิไกร เจ้าหน้าที่ล่ามแปลประจำตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ สามารถนำไปใช้สอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาติดต่อยังสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ได้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ

#### 4. ถิ่นที่อยู่

ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยสอบถามในเรื่องต่อไปนี้

1. ทักษะคติเกี่ยวกับสถานที่
2. ทักษะคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่
3. ทักษะคติเกี่ยวกับการปฏิบัติ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความแม่นยำของเนื้อหา (Validity) แบบสอบถามได้สร้างขึ้นเป็นภาษาไทย แล้วแปลเป็นภาษาอังกฤษ โดยได้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจการใช้ภาษา เนื้อหา และความแม่นยำตรง ในการถามปัญหาดังกล่าว
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลอง (Try-out) กับกลุ่มประชากร ณ ที่ทำการตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยให้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 25 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น
3. ผู้วิจัยได้นำผลจากแบบสอบถามที่ได้จากการทดสอบแล้วนำมาแก้ไขให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้น แล้วได้นำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 159 ชุด ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ณ ที่ทำการตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

### 3.4 ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด ผู้ศึกษารวบรวมข้อความหรือเรียบเรียงข้อความที่จะศึกษาจำนวนหนึ่ง ประกอบด้วยข้อความในเชิงบวกและข้อความในเชิงลบ เกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ศึกษาต้องการทราบแล้วสร้างเป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ต่อข้อความนั้น ๆ มีเกณฑ์กำหนดระดับทัศนคติ โดยการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting และเกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยเป็นระดับ ดังนี้<sup>1</sup>

#### 1. คำถามเชิงบวก

- |                     |   |       |
|---------------------|---|-------|
| - เห็นด้วยมากที่สุด | 5 | คะแนน |
| - เห็นด้วยมาก       | 4 | คะแนน |

<sup>1</sup> พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด), (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2540), หน้า 108.



- เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน
- เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน
- เห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

## 2. คำถามเชิงลบ

- เห็นด้วยมากที่สุด 1 คะแนน
- เห็นด้วยมาก 2 คะแนน
- เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน
- เห็นด้วยน้อย 4 คะแนน
- เห็นด้วยน้อยที่สุด 5 คะแนน

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 90 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2549 สถานที่เก็บข้อมูล คือ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้ คือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)<sup>2</sup>

$$\text{สูตร ร้อยละ} = \frac{f_1 \times 100}{f_n}$$

เมื่อ  $f_1$  คือ ความถี่ของประเด็นที่ต้องการศึกษา  
 $f_n$  คือ ความถี่ทั้งหมด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ใช้การหาค่าตัวกลางเลขคณิต (Arithmetic Mean) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)<sup>3</sup>

<sup>2</sup> กนกทิพย์ พัฒนาพิภพพันธ์, สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา, (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543), หน้า 1-2.

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 6-7.

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

เมื่อ  $\bar{x}$  คือ ตัวกลางเลขคณิต  
 $\sum fx$  คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับน้ำหนักของคำตอบ  
 $N$  คือ จำนวนผู้ตอบ

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

เมื่อ S.D. คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum fx^2$  คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของน้ำหนักของคำตอบ  
 $\sum fx$  คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับน้ำหนักของคำตอบ  
 $N$  คือ จำนวนผู้ตอบ

3. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาจัดรหัสและประเมินผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science)

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช่วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)<sup>4</sup> จากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และเดินทางมาติดต่อที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ หรือใช้บริการจากสายตรวจ จำนวน 159 ราย จากที่มาใช้บริการ จำนวน 270 ราย (จากสถิติเดือนเมษายน-มิถุนายน 2549) ตามตารางแสดงขนาดประชากรและตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน) โดยเลือกเฉพาะผู้ที่สามารถเข้าใจภาษาอังกฤษ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับ

<sup>4</sup> ยุทธ ไกยวรรณ, สถิติสำหรับการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏพระนคร, 2544), หน้า 62.

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่” ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 159 ชุดกับกลุ่มประชากร คือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และเดินทางมาติดต่อยังที่ทำการตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ สามารถนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ตอน ตามประเด็นดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	98	61.60
หญิง	61	38.40
รวม	159	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 และเป็นเพศหญิง 61 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	8.80
20-30 ปี	74	46.50
31-40 ปี	27	17.00
41-50 ปี	35	22.00
มากกว่า 50 ปี	9	5.70
รวม	159	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น จำแนกตามอายุแล้ว พบว่ามีอายุระหว่าง 20-30 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 นอกจากนี้ได้แก่กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	13	8.20
ธุรกิจส่วนตัว	34	21.40
พนักงาน-ลูกจ้าง	37	23.30
นักเรียน-นักศึกษา	35	22.00
อื่น ๆ	40	25.20
รวม	159	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น จำแนกตามอาชีพแล้ว พบว่าอาชีพอื่น ๆ เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือกลุ่มที่มีอาชีพพนักงาน-ลูกจ้าง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 นอกจากนี้ได้แก่กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน-นักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 กลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามถิ่นที่อยู่

ทวีป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทวีปเอเชีย	5	3.10
ทวีปยุโรป	74	46.50
ทวีปอเมริกา	15	9.40
ทวีปออสเตรเลีย	29	18.20
อื่น ๆ	36	22.60
รวม	159	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น จำแนกตามทวีปแล้ว พบว่าจำนวนมากมาจากทวีปยุโรป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือ กลุ่มที่มาจากทวีปอื่น ๆ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 นอกจากนี้ ได้แก่กลุ่มที่มาจากทวีปออสเตรเลีย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 กลุ่มที่มาจากทวีปอเมริกา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือกลุ่มที่มาจากทวีปเอเชีย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปลายปิด (Close-ended Question) เพื่อวัดทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่องที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่หายาก

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่หายาก	7 (4.40)	76 (47.8)	63 (39.60)	3 (1.90)	10 (6.30)	3.38	0.76	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่หายากมาก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาปานกลาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 น้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 มากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.76 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 6 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่องที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไกลจากตัวเมือง

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไกลจากตัวเมือง	11 (6.90)	51 (32.10)	87 (54.70)	7 (4.40)	3 (1.90)	3.38	0.76	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไกลจากตัวเมืองปานกลาง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมา มาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 น้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.76 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 7 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่องการเดินทางมาติดต่อลำบาก

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การเดินทางมาติดต่อลำบาก	29 (18.20)	20 (12.60)	69 (43.40)	26 (16.40)	15 (9.40)	3.14	1.18	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับการเดินทางมาติดต่อลำบากปานกลาง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 รองลงมา มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 น้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 มาก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.18 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 8 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง การจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสม

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสม	15 (9.40)	21 (13.20)	73 (45.90)	36 (22.60)	14 (8.80)	2.92	1.04	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับการจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสมปานกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงมาน้อย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 มาก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 มากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.04 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 9 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ	4 (2.50)	9 (5.70)	85 (53.50)	44 (27.70)	17 (10.70)	2.62	0.85	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอปานกลาง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาน้อย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 น้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 มาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และมากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.85 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 10 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง สถานที่รับแจ้งความไม่สะอาด

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานที่รับแจ้งความไม่สะอาด	1 (0.60)	14 (8.80)	82 (51.60)	39 (24.50)	23 (14.50)	2.57	0.87	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับสถานที่รับแจ้งความไม่สะอาดปานกลาง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมาน้อยจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 น้อยที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 มาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.87 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 11 แสดงตารางรวมทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เกี่ยวกับสถานที่

ทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่หายาก	3.38	0.76	ปานกลาง
2. ที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไกลจากตัวเมือง	3.38	0.76	ปานกลาง
3. การเดินทางมาติดต่อลำบาก	3.14	1.18	ปานกลาง
4. การจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสม	2.92	1.04	ปานกลาง
5. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ	2.62	0.85	ปานกลาง
6. สถานที่รับแจ้งความไม่สะอาด	2.57	0.87	ปานกลาง
รวม	3.00	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่เกี่ยวกับสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่หายาก และที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไกลจากตัวเมือง ( $\bar{x}$  = 3.38) การเดินทางมาติดต่อลำบาก ( $\bar{x}$  = 3.14) การจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสม ( $\bar{x}$  = 2.92) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอ ( $\bar{x}$  = 2.89) สถานที่รับแจ้งความไม่สะอาด ( $\bar{x}$  = 2.57) ตามลำดับ



ตารางที่ 12 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการใช้ภาษา

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการใช้ภาษา	18 (11.30)	29 (18.20)	40 (25.20)	50 (31.40)	22 (13.80)	2.82	1.22	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการใช้ภาษาน้อย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 มาก จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 น้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และมากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.22 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอ

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอ	12 (7.50)	25 (15.70)	70 (44.00)	38 (23.90)	14 (8.80)	2.89	1.02	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอปานกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาน้อย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 มาก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 น้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.02 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 14 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง  
เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	7 (4.40)	16 (10.10)	73 (45.90)	37 (23.30)	26 (16.40)	2.63	1.02	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการปานกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงมาน้อย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 น้อยที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 มาก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.02 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 15 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง  
เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ	2 (1.30)	13 (8.20)	70 (44.00)	48 (30.20)	26 (16.40)	2.48	0.91	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 15 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอปานกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาน้อย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 น้อยที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 มาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.91 ผลที่ได้คือเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 16 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง  
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือ

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือ	6 (3.80)	16 (10.10)	70 (44.00)	33 (20.80)	34 (21.40)	2.54	1.05	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือปานกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาน้อยที่สุดจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 น้อย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 มาก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.05 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงตารางรวมทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่

ทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการใช้ภาษา	2.82	1.22	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอ	2.89	1.02	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.63	1.02	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ	2.48	0.91	มาก
5. เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือ	2.54	1.05	ปานกลาง
รวม	2.67	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอ ( $\bar{x}$  = 2.89) เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการใช้ภาษา ( $\bar{x}$  = 2.82) เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{x}$  = 2.63) เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x}$  = 2.54) เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ( $\bar{x}$  = 2.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง  
ขั้นตอนการรับแจ้งความมีความยุ่งยาก

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ขั้นตอนการรับแจ้งความมีความยุ่งยาก	2 (1.30)	20 (12.60)	88 (55.30)	27 (17.00)	22 (13.80)	2.70	0.90	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับขั้นตอนการรับแจ้งความมีความยุ่งยากปานกลาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมาน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 น้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 มาก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.90 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง  
การบริการที่ล่าช้า

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การบริการที่ล่าช้า	2 (1.30)	22 (13.80)	88 (55.30)	24 (15.10)	23 (14.50)	2.72	0.92	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับการบริการที่ล่าช้าปานกลาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมาน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 น้อยที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 มาก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.92 ผลที่ได้คือเห็นด้วยปานกลาง



ตารางที่ 20 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง การให้ความช่วยเหลือไม่เต็มທີ່ถึงที่สุด

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้ความช่วยเหลือไม่เต็มທີ່ถึงที่สุด	2 (1.30)	11 (6.90)	66 (41.50)	56 (35.20)	24 (15.10)	2.44	0.88	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 20 พบว่า นักท่องเที่ยงชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือไม่เต็มທີ່ถึงที่สุดปานกลาง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาน้อย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 น้อยที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 มาก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.88 ผลที่ได้คือเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 21 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในเรื่อง ไม่มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้

ทัศนคติในเรื่อง	ระดับทัศนคติ (ค่าร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ไม่มีการประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้	5 (3.10)	10 (6.30)	64 (40.30)	58 (36.50)	22 (13.80)	2.48	0.92	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 21 พบว่า นักท่องเที่ยงชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติเกี่ยวกับการไม่มีการประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปานกลาง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาน้อย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 น้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 มาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 2.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.92 ผลที่ได้คือเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 22 แสดงตารางรวมทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว  
เชียงใหม่ เกี่ยวกับการปฏิบัติ

ทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ขั้นตอนการรับแจ้งความมีความยุ่งยาก	2.70	0.90	ปานกลาง
2. การบริการที่ล่าช้า	2.72	0.92	ปานกลาง
3. การให้ความช่วยเหลือไม่เต็มที่ถึงที่สุด	2.44	0.88	มาก
4. ไม่มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้	2.48	0.92	มาก
รวม	2.59	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่เกี่ยวกับการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ การบริการที่ล่าช้า ( $\bar{x}=2.72$ ) ขั้นตอนการรับแจ้งความมีความยุ่งยาก ( $\bar{x}=2.70$ ) ไม่มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ( $\bar{x}=2.48$ ) การให้ความช่วยเหลือไม่เต็มที่ถึงที่สุด ( $\bar{x}=2.44$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงตารางรวมทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว  
เชียงใหม่

ทัศนคติในเรื่อง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
เกี่ยวกับสถานที่	3.00	0.91	ปานกลาง
เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่	2.67	1.04	ปานกลาง
เกี่ยวกับการปฏิบัติ	2.59	0.91	ปานกลาง
รวม	2.75	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ เกี่ยวกับสถานที่ ( $\bar{x}=3.00$ ) เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=2.67$ ) และเกี่ยวกับการปฏิบัติ ( $\bar{x}=2.59$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ซึ่งผลวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 24 ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ลำดับ	ปัญหา แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1.	หาที่ทำการใหม่ที่เหมาะสม ไปมาสะดวก	14	8.81
2.	เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ	11	6.92
3.	ปรับปรุงด้านการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	7	4.40
4.	หาเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญด้านภาษา	5	3.14
5.	ลดขั้นตอนในการแจ้งความให้สั้นลง	3	1.89
6.	ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้	2	1.26
7.	ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้เพียงพอ	1	0.63
8.	เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	0.63
9.	จัดสายตรวจบริการ 24 ชั่วโมง	1	0.63
10.	จัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น	1	0.63
	รวม	46	28.94

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มประชากรได้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 159 คน ส่วนที่ตอบคำถาม แบบปลายเปิด มีจำนวน 46 คน อันดับที่ 1 คือ หาที่ทำการใหม่ที่เหมาะสม ไปมาสะดวก อันดับที่ 2 คือ เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ อันดับที่ 3 คือ ปรับปรุงด้านการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ส่วนข้ออื่น ๆ มีเพียงเล็กน้อย

## บทที่ 5

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านเกี่ยวกับสถานที่ เจ้าหน้าที่ การปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และเดินทางมาติดต่อที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ จำนวน 159 ราย โดยเลือกเฉพาะผู้ที่สามารถเข้าใจ ภาษาอังกฤษ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ จากการวิจัยเรื่องนี้แล้วมีข้อค้นพบ ที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีอาชีพอื่น ๆ นอกจากพนักงาน-ลูกจ้าง, นักเรียน-นักศึกษา, ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ และมาจากทวีปยุโรป

นักท่องเที่ยวมีทัศนคติเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่หายากมาก และไกลจากตัวเมืองปานกลาง การเดินทางมาติดต่อลำบากปานกลาง การจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสมปานกลาง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอปานกลาง สถานที่รับแจ้งความไม่สะอาดปานกลาง

นักท่องเที่ยวมีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาน้อยเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอปานกลาง เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการปานกลาง เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอปานกลาง เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือปานกลาง

นักท่องเที่ยวมีทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติ ขั้นตอนการแจ้งความมีความยุ่งยากปานกลาง การบริการที่ล่าช้าปานกลาง การให้ความช่วยเหลือไม่เต็มที่ถึงที่สุดปานกลาง ไม่มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปานกลาง



นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะหลายประการ เช่น การหาที่ทำการใหม่ที่เด่นชัด การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ การปรับปรุงด้านการบริการให้รวดเร็ว การหาเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญด้านภาษา การลดขั้นตอนในการแจ้งความให้สั้นลง

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องนี้มีข้อค้นพบ ที่สามารถนำมาอภิปรายโดยใช้หลักตรรกวิทยา ดังต่อไปนี้  
 เกี่ยวกับสถานที่ นักท่องเที่ยวมีทัศนคติเกี่ยวกับที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ว่าหายากและไกลจากตัวเมือง ทำให้การเดินทางมาติดต่อลำบากเพราะไม่ค่อยมีรถประจำทางผ่าน หากเรียกรถรับจ้างให้มาส่งก็จะโดนเรียกค่าโดยสารในอัตราที่แพง ส่วนการจัดสถานที่รับแจ้งความเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ และสถานที่รับแจ้งความไม่สะอาดปานกลางนั้น เป็นเพราะในอาคารเดียวกันมีหน่วยงานของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ถึงสามหน่วยงาน ต้องใช้สถานที่และสิ่งของร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรณี แพรสกุล ที่ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก และความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อม มีการเสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้การบริการของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีคุณภาพมากขึ้น และมีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวรวมทั้งหาสถานที่ตั้งให้สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อแจ้งความ

ด้านเจ้าหน้าที่ นักท่องเที่ยวมีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ว่ามีความสามารถในการใช้ภาษาน้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอปานกลางนั้น เพราะความสามารถในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่มีไม่เท่ากันจึงทำให้ไม่สามารถสื่อความหมายกันได้เป็นที่เข้าใจ ส่วนที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือปานกลางนั้น ทางเจ้าหน้าที่ทุกท่านต่างก็พยายามแล้วแต่อาจไม่เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยวทุกคนได้ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอปานกลางนั้นเพราะกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวไม่ได้รับการเพิ่มอัตรากำลังพลเข้ามาใหม่นานแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิติ หุ่นจ้อย ที่ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวกและความกระตือรือร้นในการให้บริการจะมีทัศนคติต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวก

ด้านการปฏิบัติงาน นักท่องเที่ยวมีทัศนคติเกี่ยวกับขั้นตอนการแจ้งความมีความยุ่งยาก และ การบริการที่ล่าช้าปานกลาง ทำให้การให้ความช่วยเหลือไม่เต็มที่ถึงที่สุดและไม่มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปานกลาง เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มาแจ้งความนั้นมีจุดประสงค์ที่ต่างกัน บางคนมาแจ้งความเพื่อขอใบแจ้งความเพื่อไปเอาเงินประกันคืน ส่วนบางคนที่มาจริงต้องมีการ

สืบสวนหาข้อเท็จจริงและความเป็นไปได้ จึงทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงพยอม แก้วมุล ที่ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจในด้านความมีอัธยาศัยอันดี และความเป็นมิตร มีทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวที่ให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มีความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการสืบสวนติดตามผู้กระทำความผิดอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรการป้องกันการหลอกลวงขายสินค้า การเอาใจเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การควบคุมธุรกิจท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามระเบียบ มีการจัดทำประวัติผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ด้านปัญหานักท่องเที่ยวมีปัญหาหลายประการ เช่น ที่ทำการไม่เด่นชัด หายาก การเดินทางมาติดต่อลำบาก เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ การบริการไม่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญด้านภาษามีขั้นตอนมากในการรับแจ้งความ ไม่มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ซึ่งทางตำรวจท่องเที่ยวได้พยายามแก้ไขปัญหามาแล้วนี้อยู่ตลอดมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ทำการศึกษาและสำรวจการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพ.ศ. 2540 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาหรืออุปสรรคของนักท่องเที่ยว พบปัญหาในด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารให้เข้าใจเป็นปัญหาสำคัญสุด การจราจรติดขัด ความไม่พอเพียงของข้อมูลท่องเที่ยว ความยากลำบากในการเดินทาง และความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นปัญหารองลงมาตามลำดับ

ด้านข้อเสนอแนะนักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะหลายประการ เช่น การหาที่ทำการใหม่ที่เด่นชัด การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ การปรับปรุงด้านการบริการให้รวดเร็ว การหาเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญด้านภาษา การลดขั้นตอนในการแจ้งความให้สั้นลง ซึ่งทางตำรวจท่องเที่ยวได้พยายามหาที่ทำการถาวรและอยู่ในเมืองเพื่อให้การเดินทางมาติดต่อสะดวกยิ่งขึ้น ปรับปรุงด้านบริการให้รวดเร็วและลดขั้นตอนในการบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุพาทิพ ขอบธรรม ที่ว่า ควรมีการประสานงานภายในระหว่างตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจหน่วยอื่น เพื่อป้องกันและปราบปราม รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน โดยทั่วไป และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์งานของตำรวจท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปทราบและเข้าใจ ควรเพิ่มอัตรากำลังและอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย และควรพัฒนาบุคลากรโดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้น มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชิงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งสามด้าน ดังนี้เกี่ยวกับสถาน เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ และเกี่ยวกับการปฏิบัติ ตามลำดับ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านเกี่ยวกับสถานที่ เจ้าหน้าที่ การปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะ ข้อค้นพบจากการวิจัย และการอภิปรายผลแล้วมีข้อเสนอแนะที่ควรนำไปใช้ใน 2 ระดับ คือ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การประชาสัมพันธ์หน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักดีในหมู่นักท่องเที่ยวทั่วโลก ว่าในประเทศไทยมีหน่วยงานที่คอยบริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในเวลาที่มีปัญหา หรือเวลาที่ต้องการข้อมูลข่าวสารทางด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศ หน่วยงานตำรวจท่องเที่ยว สามารถให้บริการตลอดเวลา โดยมีโทรศัพท์ฉุกเฉินหมายเลข 1155 โทรฟรีทั่วประเทศ รัฐบาล ควรเห็นความสำคัญของตำรวจท่องเที่ยว โดยการสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินงาน ให้ได้ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทั่วประเทศ

2. กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ซึ่งภาษาอังกฤษถือว่าเป็นภาษาสากล ที่นิยมใช้กันทั่วโลก เมื่อนักท่องเที่ยวประสบปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ก็จะมาติดต่อที่ตำรวจ ท่องเที่ยว โดยคาดหวังไว้ว่าจะต้องสื่อสารกันรู้เรื่อง แต่พบว่าตำรวจท่องเที่ยวยังไม่มีความชำนาญ ในการใช้ภาษาอังกฤษดีพอ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวควรมีการจัดอบรมภาษาให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านบุคลิกภาพก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าด้านภาษา ซึ่งทั้งสององค์ประกอบนี้ จะต้องควบคู่กันไป ความสะอาดเรียบร้อยในเครื่องแบบที่สวมใส่ ตลอดจนกิริยา มารยาทที่อ่อน โขน สุภาพ ทำให้ภาพลักษณ์ของตำรวจท่องเที่ยวนั้นประทับใจนักท่องเที่ยว หัวหน้าหน่วยงานแต่ละที่ ควรทบทวนเรื่องการแต่งกายของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เรียบร้อยอยู่เสมอ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี โดยให้นักท่องเที่ยวที่มาติดต่อที่สถานีตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่กรอกแบบสอบถามที่เป็นภาษาอังกฤษ นักท่องเที่ยวบางส่วนอาจรู้จักตำรวจท่องเที่ยว มาก่อนหน้านี้ แต่บางส่วนยังไม่ทราบว่าตำรวจท่องเที่ยวมีหน้าที่อะไร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาจจะสรุปเป็นภาพพจน์โดยรวมของตำรวจท่องเที่ยวได้เป็นบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากการเก็บข้อมูล ใช้ช่วงเวลาสั้น ๆ ดังนั้นหากมีผู้ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไปมีดังนี้

1. ควรวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยใช้แบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับความถนัดในภาษาของแต่ละชาติ และมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาตรวจแบบสอบถามนั้น เพื่อความถูกต้องแม่นยำ เนื่องจากความละเอียดอ่อนของภาษาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความหมาย นอกเหนือจากภาษาอังกฤษแล้วควรที่จะมีการเพิ่มภาษาต่างประเทศ อื่น ๆ เช่น ภาษาฝรั่งเศส สเปน

อิตาลี เยอรมัน จีน และญี่ปุ่น เพื่อได้ข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวในทัศนคติต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เสนอหน่วยงานเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นไป

2. ควรศึกษาในจังหวัดต่าง ๆ ที่เป็นที่ตั้งของสำนักงานตำรวจท่องเที่ยวนอกเหนือจาก จังหวัดเชียงใหม่ เช่น กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ภูเก็ต สงขลา เป็นต้น เพื่อที่นำข้อมูลและผลการวิจัยในแต่ละพื้นที่มาเปรียบเทียบข้อสรุปที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อตำรวจท่องเที่ยว ในด้านการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น





## บรรณานุกรม

### 1. หนังสือทั่วไป

- กนกทิพย์ พัฒนาพั้วพันธ์. สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 25 ปี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2528.
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. บรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2545.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.
- ทองใบ สุกชาติ. ทฤษฎีองค์การ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2540.
- บุษกร ไกยวรรณ. สถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏพระนคร, 2544.
- ลักดา กิติวิภาต. ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525.
- วิยะดา วรชนานันท์. การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเวิร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน จำกัด, 2539.
- สุนันทา เลहनันท์. การพัฒนาองค์การ (Organization Development). กรุงเทพมหานคร : รุ่งวัฒนา, 2541.
- โสภา ชูพิกุลชัย. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.
- อรุณ รักรธรรม. แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.
- อุเทน ปัญโญ. ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, 2547.

## 2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

- กรัตติพงษ์ มหิตธาฤทธิไกร. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาพำนักอยู่ในย่านบางลำภู ต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- จุฬาทิพ ขอบธรรม. “ทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- ชาติรี คงรอด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.
- ปิติ หุ่นจ้อย. “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา”. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. “การศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2547.
- พิภพ ประทุมวัลย์, พันตำรวจโท. “ทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- พิภพ ตระกูลพานิชย์, ร้อยตำรวจเอก. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- สุทธิ ปั้นมา. “ความสามารถในการปฏิบัติงานของตำรวจ”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- สุธิดา วงษ์พันธุ์. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- สุรณี แพรสกุล. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการปีรมรงค์ท่องเที่ยวไทย ปี 2541-2542 : ศึกษากรณี จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

พวงพยอม แก้วมูล. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออนโบาย Amazing Thailand 1998-1999 : กรณีจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

### 3. เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานการศึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2527. (อัดสำเนา)

### 4. วารสาร

सानนท์ ฉายเรืองโชติ. “การบริการที่ประทับใจ”, วารสารหนังสือพิมพ์สหกรณ์, ฉบับที่ 52 (กรกฎาคม-กันยายน 2537) : 15-17.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย





ผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ  
ให้คำปรึกษา และตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. พระปลัดบุญธรรม บุญชมโม

น.ธ. เอก, พช.บ., กศ.ม. (บริหารการศึกษา) ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ และ  
อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

2. พระครูปลัดจิตติชัย จิตติชโย

น.ธ. เอก, ศน.บ., ศศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น) และอาจารย์ประจำ  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

3. ผศ. อัครชัย ชัยแสวง

อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บาลี-สันสกฤต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และอาจารย์  
ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

4. อาจารย์ตระกูล ชำนาญ

M.A. (สังคมวิทยา) มหาวิทยาลัยพาราณสี ประเทศอินเดีย และอาจารย์ประจำ  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

5. นายกรัตติพงษ์ มหิตธาฤทธิไกร

ศศ.บ., ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่  
ล่ามแปล ประจำสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 22

ที่ ศธ 6013(1.9)/201

วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน พระครูปลัดจิตติชัย จิตฺติชโย

ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนาขอรับรองว่าจ.ส.ต. เทอดพงษ์ จุลศิลป์ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 481204026 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้ที่มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทศนคติของนักท่องเที่ยวดต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ทั้งนี้นักศึกษาผู้นี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.หนูม้วน ร่มแก้ว และ ดร.ศุภกฤษ เมธิโกศพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณธมฺโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา  
ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 22

ที่ ศธ 6013(1.9)/202 วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2549

เรื่อง ขออนุญาตขอความเห็นชอบเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสง

ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า จ.ส.ต. เทอดพงษ์ จุลศิลป์ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 481204026 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้ที่มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร. หนูม้วน ร่มแก้ว และ ดร.ศุภกฤษ เมธิโกคพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา  
ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา





## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 22

ที่ ศธ 6013(1.9)/203

วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

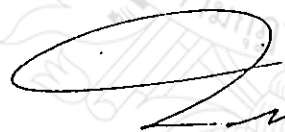
เจริญพร อาจารย์ตระกูล ชำนาญ

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่าจ.ส.ต. เพศพงษ์ จุลศิลาปี เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 481204026 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทศนคติของนักท่องเที่ยวยต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ทั้งนี้นักศึกษาผู้นี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.หนูม้วน ร่มแก้ว และ ดร.สุภกฤษ เมธิโชคพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณธมฺโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา  
ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ผนวก ข  
หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล

ที่ ศธ 6013(1.9)/300



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์  
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐  
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๔๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๗-๔๗๕๒  
 www.lanna.mbu.ac.th

26 กันยายน 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร พ.ต.ท.สุวโรจน์ โชติกาญจนรัศมี สารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว

ด้วย ด.ต.เทอดพงษ์ จุลศิลป์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่อการ  
 ปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ศนม.)  
 โดยมี ผศ.ดร.หนูม้วน ร่มแก้ว และ ดร.ศุภกฤษ เมธีโศภพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอ  
 ความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ด.ต.เทอดพงษ์ จุลศิลป์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป  
 ดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

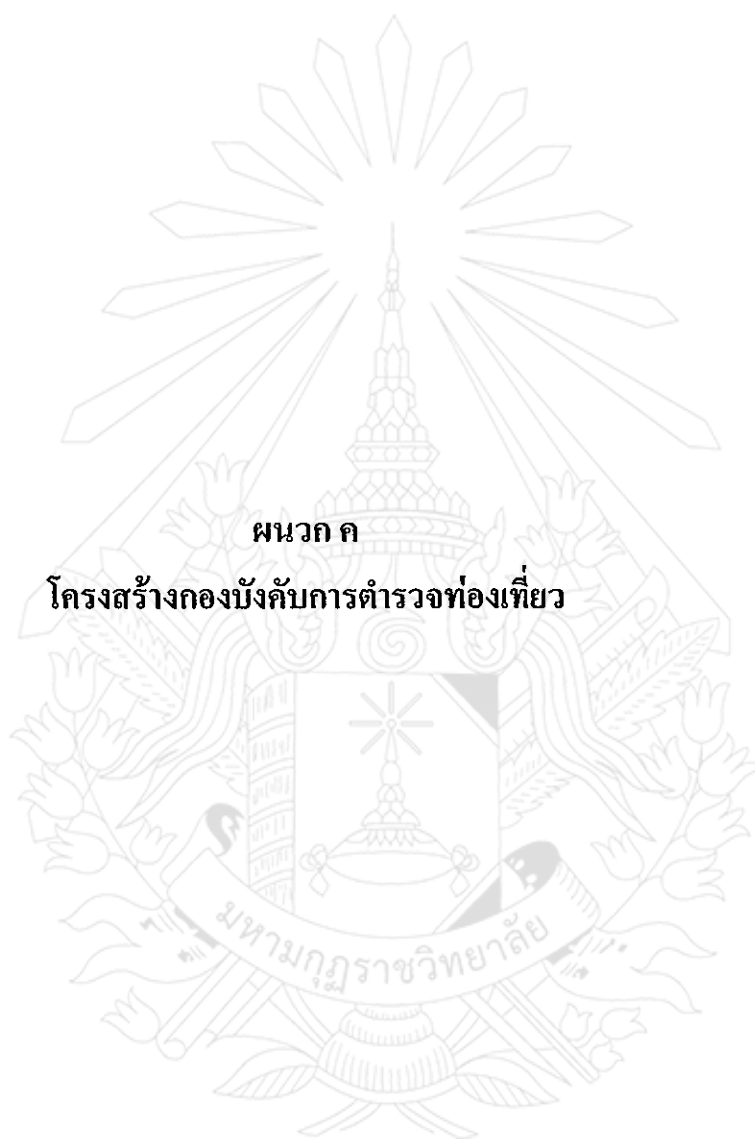
จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย  
 วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณมฺโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ผนวก ค

โครงสร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

## โครงสร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเกิดขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534 โดยสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และในปี พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้ออกพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้แบ่งออกเป็น 5 กองกำกับการ 1 ฝ่าย และ 1 งาน ดังนี้ (ดูแผนภูมิที่ 3 และตารางที่ 25 ประกอบ)

1. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับจัดเก็บรวบรวมประมวลผลและบริการข้อมูล การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของกองบังคับการ งานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอำนวยการและงานสนับสนุนของกองบังคับการ การติดต่อประสานงาน งานธุรการ และกำลังพล งานคดีวินัย งานวิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง งานแผนงานและงบประมาณ งานการเงิน งานพัสดุ การงานประชาสัมพันธ์ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย คือ

2.1) ฝ่ายอำนวยการ 1 (ธุรการและกำลังพล) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป งานกำลังพล งานบริหารงานบุคคล งานบริการ งานสวัสดิการ งานประชุม งานคดีวินัยของกองบังคับการ งานดำเนินการเกี่ยวกับจัดการฝึกอบรม และพัฒนาข้าราชการตำรวจ พนักงานและลูกจ้าง วิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2) ฝ่ายอำนวยการ 2 (แผนงานและงบประมาณ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานนโยบายและแผน งานวางแผน โครงการฝึกอบรม งานแผนการปฏิบัติและติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน งานเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนรวมทั้งโครงการ งานยุทธศาสตร์ และแผน งานการข่าวสาร งานเก็บรวบรวมสถิติ งานงบประมาณ งานสถิติวิจัย งานพิจารณา ศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน รวบรวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว งานศึกษาและอบรม ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานใด



เป็นผู้รับผิดชอบ งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.3) ฝ่ายอำนวยการ 3 (การเงิน) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการเงิน และงานด้านเอกสารการเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ งานรับรองสิทธิเกี่ยวกับการเบิกจ่ายหรือสวัสดิการการเงิน งานบัญชี งานรับ-จ่ายเงิน งานตรวจจ่าย งานเก็บรักษาเงินนำส่งคลัง ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.4) ฝ่ายอำนวยการ 4 (พลาธิการ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัสดุ งานยานพาหนะ งานครุภัณฑ์ งานพลาธิการ และงานอาคารสถานที่ งานการจัดเก็บ การควบคุม การเบิกจ่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่และยานพาหนะ งานดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน กำหนดความต้องการ การควบคุมการใช้และการจำหน่ายรถราชการ น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น งานดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนควบคุม และจัดทำแผนซ่อมยานพาหนะ การเก็บรักษาและแจกจ่ายชิ้นส่วน ซ่อมรถยนต์ งานคลังอาวุธ งานคลังพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสาร ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.5) ฝ่ายอำนวยการ 5 (ประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ของกองบังคับการ งานวิเทศสัมพันธ์ งานล่ามและแปลเอกสาร งานสิ่งพิมพ์และนิทรรศการ งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำเอกสารเผยแพร่ที่เป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิทยุและโทรทัศน์ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. กองกำกับการ 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามกระบวนการกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่มีผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลืออำนวย

ความสะดวก และให้ความปลอดภัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ติดต่อประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติงานดังนี้

3.1) งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามกระบวนการกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่ราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3.2) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (บก.น.1-3) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่ราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-3 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3.3) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (บก.น.4-6) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่ราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของกองบังคับการตำรวจนครบาล 4-6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงาน

ร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3.4) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (บก.น.7-9) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดหัวราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของกองบังคับการตำรวจนครบาล 7-9 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3.5) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดหัวราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3.6) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ศูนย์วิทยุ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดหัวราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย งานวิทยุสื่อสารของกองบังคับการ (1155) และกองกำกับการ 1 โดยปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์ควบคุมและสั่งการทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วย การรายงานเหตุด่วนพิเศษ ทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสาร

ของกองบังคับการและกองกำกับการ 1 และงานรักษาความปลอดภัยสถานที่ของกองกำกับการ 1 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4. กองกำกับการ 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามกระบวนการกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร ภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

4.1) งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามกระบวนการกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร ภาค 1, 2 และ 7 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4.2) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (อยุธยา) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นนทบุรี อ่างทอง



4.3) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ลพบุรี) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และชัยนาท

4.4) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (สระแก้ว) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสระแก้ว นครนายก และปราจีนบุรี

4.5) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ชลบุรี) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี สมุทรปราการ และฉะเชิงเทรา

4.6) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ระยอง) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย



วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธรภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อมบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดระยอง จันทบุรี และหมู่เกาะโคยรอบ

4.7) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตราด) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา ความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการ ท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธรภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อมบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดตราด และหมู่เกาะโคยรอบ

4.8) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (ประจวบคีรีขันธ์) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่ว ราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการ ชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่อ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อมบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และเพชรบุรี

4.9) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 8 (กาญจนบุรี) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการ

ท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธรภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี และสุพรรณบุรี

5. กองกำกับการ 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่วราชาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหาย หรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่น ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความ ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

5.1) งานสืบสวน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่วราชาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหาย หรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่น ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความ ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การสืบสวนหาข้อเท็จจริง ตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อ ประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้ง งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

5.2) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (นครราชสีมา) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่วราชาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการ ท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่

ของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์

5.3) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (อุบลราชธานี) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอาณาจักรทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี โขโสธร อำนาจเจริญ ศรีสะเกษ

5.4) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (ขอนแก่น) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอาณาจักรทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด

5.5) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (นครพนม) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอาณาจักรทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่

ของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นครพนม สกลนคร มุกดาหาร

5.6) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (อุครธานี) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มิผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด อุครธานี หนองคาย

5.7) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (เลย) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มิผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดเลย หนองบัวลำภู

6. กองกำกับการ 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มิผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 5



และ 6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

6.1) งานสืบสวน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหาย หรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่น ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การสืบสวนหาข้อเท็จจริง ตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้ง งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

6.2) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน

6.3) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (เชียงราย) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับ



มอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงราย พะเยา

6.4) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (น่าน) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา ความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการ ท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับ มอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด น่าน แพร่ อุตรดิตถ์

6.5) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (พิษณุโลก) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา ความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการ ท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับ มอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย

6.6) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นครสวรรค์) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิด ที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการ ชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่อ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ อุทัยธานี พิจิตร

6.7) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตาก) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดตาก กำแพงเพชร

6.8) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (แม่ฮ่องสอน) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน

7. กองกำกับการ 5 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตาม กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

7.1) งานสืบสวน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ถูกเสียหาย หรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่น ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตาม บัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงาน ร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่น ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

7.2) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (ระนอง) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา ความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ถูกเสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการ ท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับ มอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัด ระนอง ชุมพร

7.3) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ภูเก็ต) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา ความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่พระราชอำนาจ ทั้งในกรณีที่ถูกเสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการ ท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับ

มอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด  
ภูเก็ต พังงา

7.4) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (กระบี่) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา  
ความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย  
วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่ราชอาณาจักร  
ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อ  
การท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่อ  
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว  
ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงาน  
ร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่น  
ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่  
จังหวัดกระบี่ ตรัง

7.5) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (สงขลา) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา  
ความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย  
วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่ราชอาณาจักร  
ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อ  
การท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม  
การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่  
ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือ  
สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับ  
มอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด  
สงขลา สตูล พัทลุง

7.6) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นราธิวาส) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา  
ความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมาย  
วิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดที่ราชอาณาจักร  
ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อ  
การท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม  
การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่  
ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือ  
สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับ



มอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นครราชสีมา ปัตตานี ยะลา

7.7) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (สุราษฎร์ธานี) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช

7.8) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (อำเภอเกาะสมุย) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

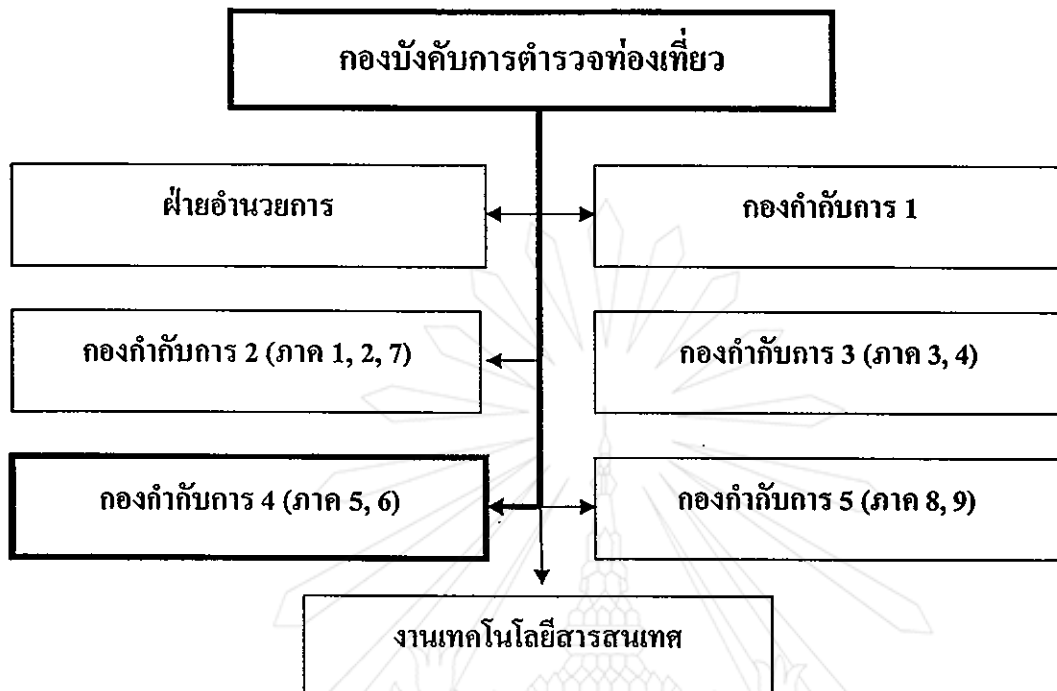


ตารางที่ 25 แสดงการแบ่งงานระดับกองกำกับการในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองกำกับการ	สถานีตำรวจท่องเที่ยว	
ฝ่ายอำนวยการ	ฝ่ายอำนวยการ 1 (ธุรการและกำลังพล) ฝ่ายอำนวยการ 2 (แผนงานและงบประมาณ) ฝ่ายอำนวยการ 3 (การเงิน)	ฝ่ายอำนวยการ 4 (พลารธิการ) ฝ่ายอำนวยการ 5 (ประชาสัมพันธ์)
กองกำกับการ 1	งานสืบสวน สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (บก.น.1-3) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (บก.น.4-6) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (บก.น.7-9)	สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ศูนย์วิทยุ)
กองกำกับการ 2 (ภาค 1, 2, 7)	งานสืบสวน สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (อยุธยา) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ลพบุรี) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (นครนายก) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ชลบุรี)	สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ระยอง) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตราด) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 ประจวบคีรีขันธ์ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 8 (กาญจนบุรี)
กองกำกับการ 3 (ภาค 3, 4)	งานสืบสวน สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (นครราชสีมา) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (อุบลราชธานี) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (ขอนแก่น)	สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (นครพนม) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (อุดรธานี) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (เลย)
กองกำกับการ 4 (ภาค 5, 6)	งานสืบสวน สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (เชียงราย) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (น่าน)	สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (พิษณุโลก) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นครสวรรค์) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตาก) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (แม่ฮ่องสอน)
กองกำกับการ 5 (ภาค 8, 9)	งานสืบสวน สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (ระนอง) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ภูเก็ต) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (กระบี่)	สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (สงขลา) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นราธิวาส) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (สุราษฎร์ธานี) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (อำเภอเกาะสมุย)
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ		

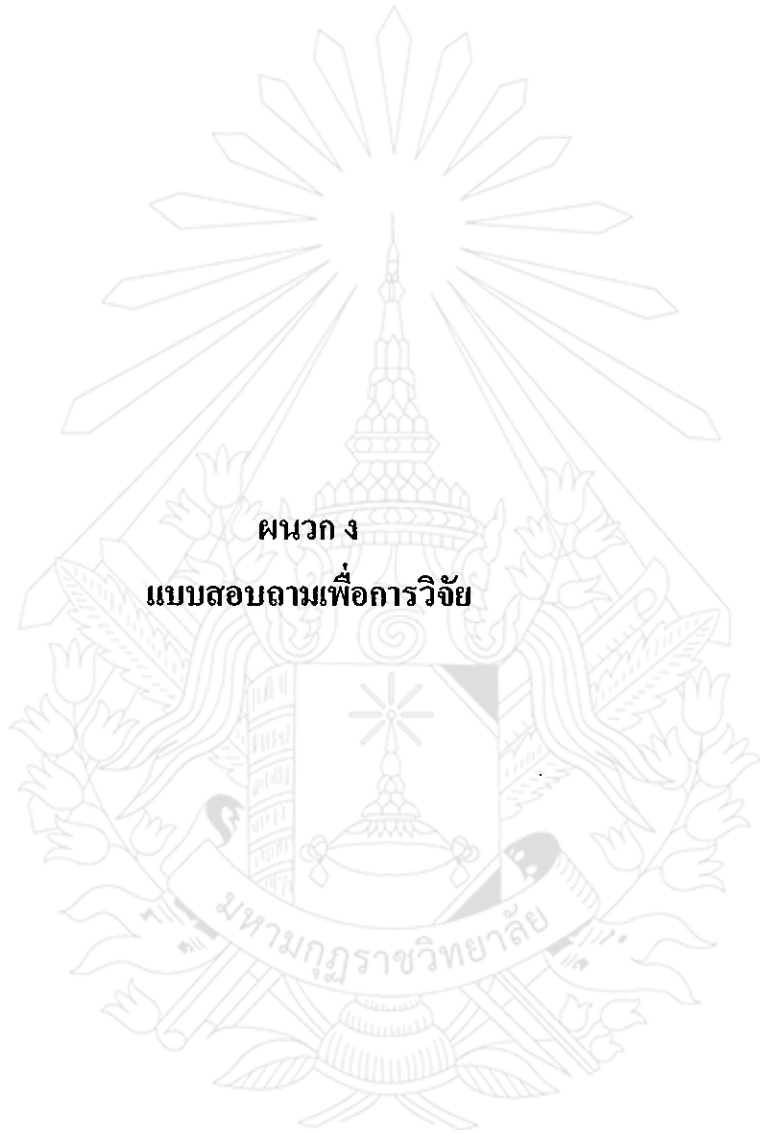
ที่มา : เอกสารบรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวระดับกองกำกับการ



ที่มา : เอกสารบรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว





ผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหามกุฏราชวิทยาลัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

### ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ซึ่งผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ทั้งนี้เพื่อจุดมุ่งหมายในการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งคำตอบของท่านทางผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในทางการศึกษาเท่านั้น ขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามทัศนคติของท่านอย่างแท้จริง เพื่อความเที่ยงตรงของการศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณมาล่วงหน้า ณ โอกาสนี้ด้วย

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดกรอกเครื่องหมายถูก ✓ ใน  หน้าข้อที่ท่านเลือก

##### 1. เพศ

- 1.) ชาย  
 2.) หญิง

##### 2. อายุ

- 1.) ต่ำกว่า 20 ปี  
 2.) 20 – 30 ปี  
 3.) 31 – 40 ปี  
 4.) 41 – 50 ปี  
 5.) ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป

##### 3. อาชีพ

- 1.) ข้าราชการ  
 2.) ธุรกิจส่วนตัว  
 3.) พนักงาน – ลูกจ้าง  
 4.) นักเรียน – นักศึกษา  
 5.) อื่น ๆ .....

## 4. ถิ่นที่อยู่ของท่านอยู่ใน

- 1.) ทวีปเอเชีย
- 2.) ทวีปยุโรป
- 3.) ทวีปอเมริกา
- 4.) ทวีปออสเตรเลีย
- 5.) อื่น ๆ .....

## ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดกรอกเครื่องหมายถูก ✓ ในช่องที่ท่านเลือก

ความหมายในการตอบแบบสอบถามแสดงทัศนคติดังนี้ ให้คะแนน 1 = เห็นด้วยมากที่สุด, ให้คะแนน 2 = เห็นด้วยมาก, ให้คะแนน 3 = เห็นด้วยปานกลาง, ให้คะแนน 4 = เห็นด้วยน้อย, ให้คะแนน 5 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1 ทักษะคติเกี่ยวกับสถานที่	ระดับทัศนคติ				
	1 มาก ที่สุด	2 มาก	3 ปาน กลาง	4 น้อย	5 น้อย ที่สุด
1. ที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ หายาก					
2. ที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ไกลจากตัวเมือง					
3. การเดินทางมาติดต่อลำบาก					
4. การจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสม					
5. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ					
6. สถานที่รับแจ้งความไม่สะอาด					



2.2 ทักษะเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่	ระดับทัศนคติ				
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการใช้ภาษา					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพอ					
3. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ					
5. เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือ					

2.3 ทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติ	ระดับทัศนคติ				
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการแจ้งความมีความยุ่งยาก					
2. การบริการที่ล่าช้า					
3. การให้ความช่วยเหลือไม่ถึงที่สุด					
4. ไม่มีการประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้					

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

**3.1 ปัญหา**

.....

.....

.....

.....

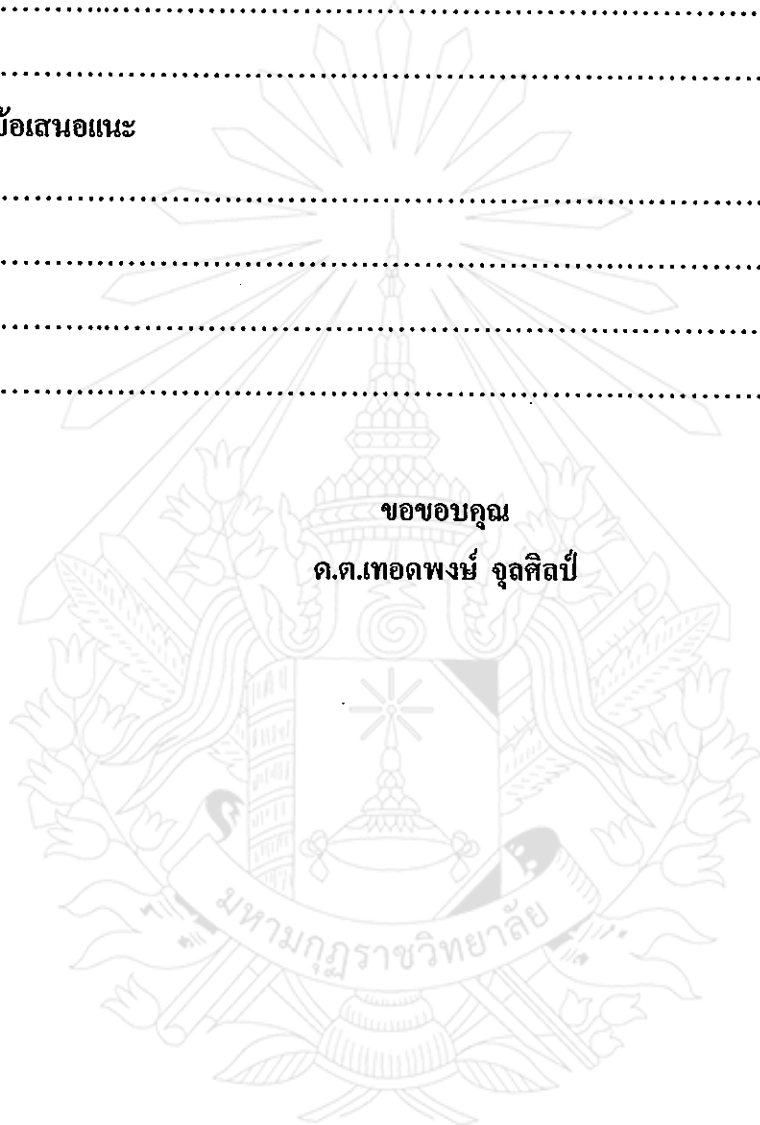
**3.2 แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....



## QUESTIONNAIRE

### THE ATTITUDE OF THE TOURIST TOWARDS THE PERFORMANCE OF THE CHIANG MAI TOURIST POLICE

This questionnaire is part of the studied of Master's degree in Government at Mahamakut Buddhist University; Lanna campus. The researcher would like to thank you for your kind cooperation answering this questionnaire. This studied is only for the attitude of the tourist towards the performance of the Chiang Mai Tourist Police. Your answer this questionnaire will be very useful for the research studied. Kindly answering this questionnaire accordingly to your fact. Once more thank you very much for your valuable time.

#### **PART 1 Personal data**

**Remark:** Please check ✓ in front of the block

1. Gender

- 1.) Male  
 2.) Female

2. Age

- 1.) Below 20 years  
 2.) 20 – 30 years  
 3.) 31 – 40 years  
 4.) 41 – 50 years  
 5.) Over 51 years

3. Occupation

- 1.) Governor  
 2.) Business  
 3.) Staff – Employee  
 4.) Student  
 5.) Other (please specific) .....

## 4. Your resident country

- 1.) Asia
- 2.) Europe
- 3.) America
- 4.) Australia
- 5.) Other (please specific) .....

**PART 2** The attitude of the tourist towards the performance of the Chiang Mai Tourist Police Station.

Remark: Please check ✓ in the blank

Indicator: 1 = Most, 2 = More, 3 = Medium, 4 = Few, 5 = Least

2.1 The attitude towards Chiang Mai Tourist Police Station.	Level of the attitude				
	1 Most	2 More	3 Medium	4 Few	5 Least
1. The location of Chiang Mai Tourist Police Station is more difficult to find.					
2. The location of Chiang Mai Tourist Police Station is far from downtown.					
3. The transportation to Chiang Mai Tourist Police Station is difficult.					
4. The station is not well organized.					
5. The convenient equipment is inadequate.					
6. The station is untidy.					

2.2 The attitude towards the officer.	Level of the attitude				
	1 Most	2 More	3 Medium	4 Few	5 Least
1. The officer is unable to speak language.					
2. The officer could not give more instruction.					
3. The officer is lack of enthusiastic.					
4. The officer is insufficient.					
5. The officer is not well assisted.					

2.3 The attitude towards the procedure.	Level of the attitude				
	1 Most	2 More	3 Medium	4 Few	5 Least
1. The procedure of lodging complaint is complicated.					
2. The service is slow.					
3. The assistance is not up most service.					
4. There is no organization of the related field.					



**PART 3 Suggested Solutions**

**3.1 Problems**

.....

.....

.....

.....

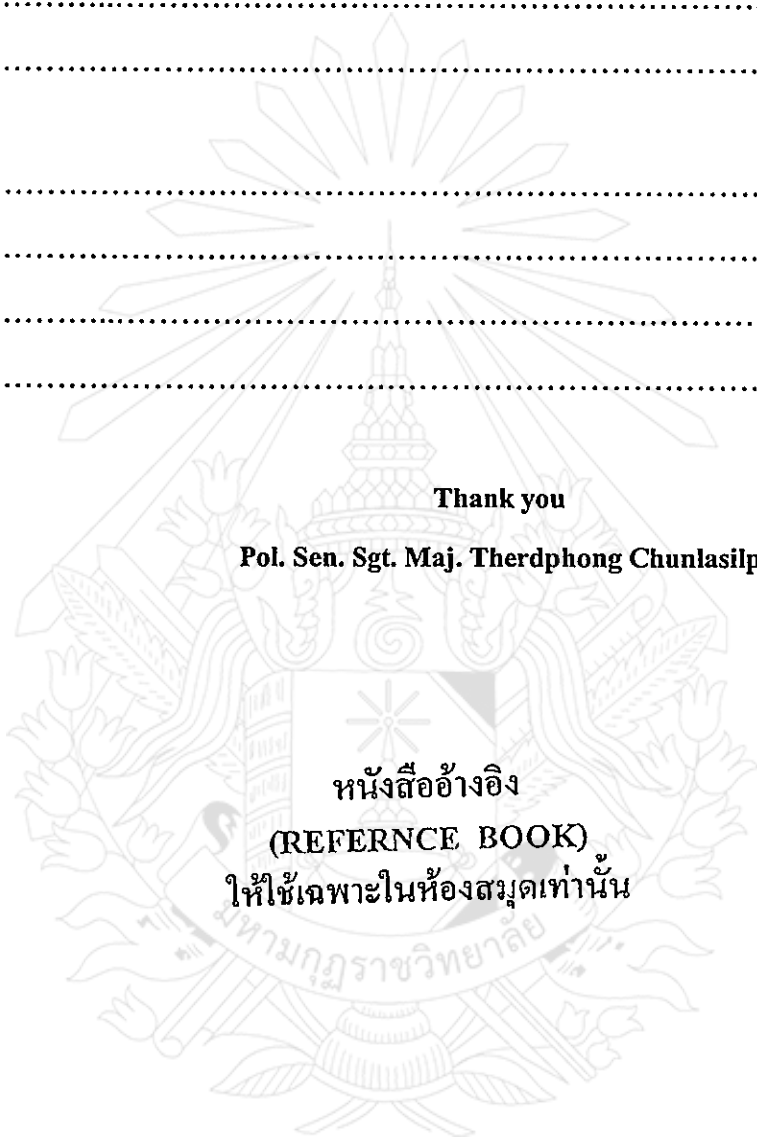
**3.2 Any suggestion**

.....

.....

.....

.....



**Thank you**  
**Pol. Sen. Sgt. Maj. Therdphong Chunlasilp**

หนังสืออ้างอิง  
(REFERNCE BOOK)  
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล : คาบตำรวจ เทอดพงษ์ จุลศิลป์  
 วัน เดือน ปีเกิด : วันที่ 14 เดือนมิถุนายน พุทธศักราช 2511 ที่จังหวัดพิษณุโลก  
 ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 139/71 หมู่ 7 ซอยสุรพลนิเวศน์ ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลหนองป่าครั่ง  
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2529 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม  
 พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) เอกรัฐประศาสนศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

### ตำแหน่งงาน

พ.ศ. 2531 ลูกแถว กองร้อยที่ 1 โรงเรียนตำรวจภูธร 2 (ชลบุรี)  
 พ.ศ. 2532 ผู้บังคับหมู่ แผนก 3 กองกำกับการ 8 กองปราบปราม  
 พ.ศ. 2535 ผู้บังคับหมู่ แผนก 8 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว  
 พ.ศ. 2539 ผู้บังคับหมู่ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 ฝ่ายปฏิบัติการตำรวจท่องเที่ยว 2  
 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว  
 พ.ศ. 2548 ผู้บังคับหมู่ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจ  
 ท่องเที่ยว (เชียงใหม่)

สถานที่ทำงาน : สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เลขที่ 608 อาคารริมปิงพลาซ่า ถนนเจริญราษฎร์  
 ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50200  
 หมายเลขโทรศัพท์ 0-5324-7318 หรือ 1155 หมายเลขโทรสาร 0-5324-7317

**จึงขอเป็นสมบัติของห้องสมุด บมท.**

**ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร**

**ไปรคนำมาซึ่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ**