



ทัศนคติของนักท่องเที่ยวดังประเทศที่มีต่อการบริการ  
ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ดำฉีกตำรวจ นินดา ขาประเสริฐ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช 2550

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการ  
ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่



จำลองตำรวจจินดา ยาประเสริฐ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช 2550

B ๑๒๗๖

**THE ATTITUDES OF FOREIGN TOURISTS TOWARDS THE SERVICES  
OF CHIANGMAI TOURIST POLICE**

**POL. SGT. MAJ. CHINDA YAPRASERT**



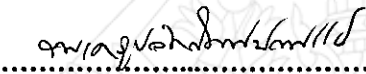
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
DEPARTMENT OF GOVERNMENT  
GRADUATE SCHOOL  
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY  
B.E. 2550 (2007)**


หัวข้อสารนิพนธ์ : ทศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจ  
ท่องเที่ยวเชียงใหม่  
ชื่อนักศึกษา : จ.ส.ต. จินดา ยาประเสริฐ  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร. หนูม้วน ร่มแก้ว  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร. สุภกฤษ เมธีโกคพงษ์


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

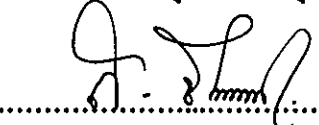
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

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

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ดร. สุภกฤษ เมธีโกคพงษ์)

  
..... กรรมการ  
(ดร. บุศรา โพธิ์สุข)

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

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**Thematic Title** : The Attitudes of Foreign Tourists towards the Services of  
Chiangmai Tourist Police

**Student's Name** : Pol. Sgt. Maj. Chinda Yapraserit

**Department** : Government

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

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

---

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

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
..... Dean of Graduate School  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

**Thematic Committee**

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
..... Chairman  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

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

*Supakrit Metheepokpong*  
..... Co-Advisor  
(Dr. Supakrit Metheepokpong)

*J. Pothisook*  
..... Member  
(Dr. Bursara Pothisook)

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

หัวข้อสารนิพนธ์	: ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: จ.ศ.ต. จินดา ยาประเสริฐ
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ.ดร. หนูม้วน ร่มแก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร. สุภกฤษ เมธิโกคพงษ์
ปีการศึกษา	: 2550

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งเลือกเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่สามารถเข้าใจภาษาอังกฤษและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย คือ สถิติค่าความถี่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มาจากทวีปยุโรป มีสถานภาพโสด และจำนวนมากเป็นนักศึกษา ซึ่งศึกษาอยู่ในระดับวิทยาลัย โดยมีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง และโดยสรุปทุกด้าน นักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีทัศนคติในการให้บริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

นักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีข้อเสนอแนะว่า ควรที่จะจัดทำป้ายชื่อสถานีตำรวจให้ใหญ่ขึ้นกว่าเดิม ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถมากขึ้น ควรมีการจัดทำแผนที่หรือป้ายบอกทางมายังสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ควรมีการติดตั้งโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่บริเวณสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ และควรมีการจัดทำตารางและสถิติของนักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศมาแสดงให้นักท่องเที่ยวได้ทราบเป็นข้อมูล

**Thematic Title : The Attitudes of Foreign Tourists towards the Services of Chiangmai Tourist Police**

**Student's Name : Pol. Sgt. Maj. Chinda Yapraserit**

**Department : Government**

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

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

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

---

#### ABSTRACT

The Thematic paper is designed to study the attitudes of foreign tourists towards the services of Chiang Mai tourist police, and to study their suggestions on the performance of Chiang Mai tourist police; it is a quantitative research. Data for the study are collected from 200 English-speaking foreign tourists who are selected by accidental sampling. The obtained data are analyzed by means of descriptive statistics in order to find out frequency, percentage, mean and standard deviation.

The study results revealed that the foreign tourists who came to get the service are mostly females, aged between 20-30, coming from Europe and single; and most of them are students studying at college level. They have attitudes towards the service of Chiang Mai tourist police in respect of personnel at high level; in respect of service rendering at medium level; in respect of facilities and location of the Chiang Mai Tourist Police Station at medium level. When summarizing in all aspects, the foreign tourists have the attitudes towards the service of Chiang Mai Tourist Police Station at medium level.

Additionally, foreign tourists suggested that signboard of the police station should be made bigger; map or signboard showing the way to the tourist police station should be provided; international phone service should be installed at the precinct of police station; and records of foreign tourists from each country visiting Chiang Mai should be shown as information for the tourists.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องนี้ สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาของท่านพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ผศ.ดร.หนูม้วน ร่มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศุภกฤษ เมธี โภคพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และคุณกริติพงษ์ มหิทธาฤทธิไกร ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์เล่มนี้ ให้ความสมบูรณ์ ตลอดจนให้กำลังใจ ในการฝ่าอุปสรรคทั้งหลายทั้งปวงที่เกิดขึ้นระหว่างจัดทำ นอกจากนี้ ในการวิจัยครั้งนี้ จะไม่อาจสำเร็จลุล่วงได้เลย หากผู้วิจัยไม่ได้รับแรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่มีส่วนทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยจนคว้าได้เป็นผลสำเร็จ ผู้วิจัยจึงขอ กราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้แล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามต่างๆ ท่าน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ช่วยเหลือในการแจกและเก็บแบบสอบถาม ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

คุณความดีและประโยชน์ทั้งหลายของสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อเป็นบุญกุศลแด่ คุณพ่อคุณแม่ ที่ให้ความรัก ความห่วงใยเอื้ออาทร รวมทั้งอบรมสั่งสอน และกระตุ้นให้เกิดความมานะ พยายาม ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นกำลังใจอันสูงสุดของลูกตลอดมา รวมทั้งกำลังใจจาก ภรรยาและบุตรชายทั้งสองคน ของผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้รับความสำเร็จในการศึกษา ส่วนข้อบกพร่องที่ อาจมีอยู่บ้าง ผู้วิจัยขอกราบอภัย และขอน้อมรับไว้ เพื่อจะให้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป

จำสืบทารวจ จินดา ยาประเสริฐ



## สารบัญ

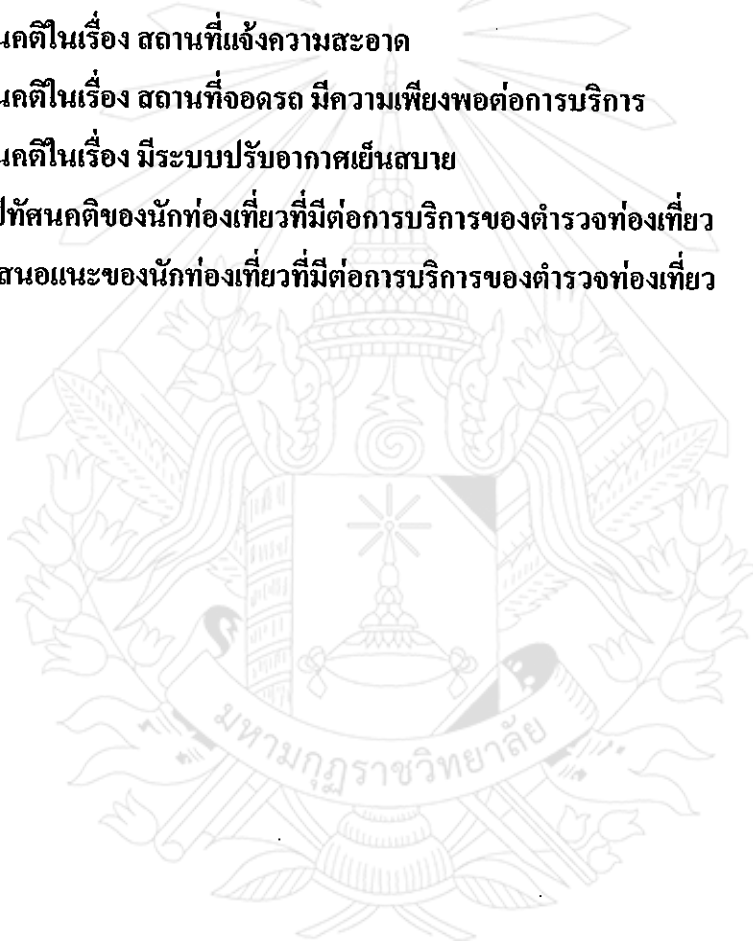
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 ความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	5
2.2 แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัย และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	19
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	39
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	43
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ	46
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	60
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>61</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61

	หน้า
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	61
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย	63
3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>65</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
ตอนที่ 2 ทักษะคิของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ	69
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	85
<b>บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>87</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	87
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	87
5.3 ข้อเสนอแนะ	90
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>92</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>95</b>
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	96
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ เพื่อการวิจัย	98
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	101
ภาคผนวก ง แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	103
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>104</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ 65
ตารางที่ 2	แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ 66
ตารางที่ 3	แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามทวีป 66
ตารางที่ 4	แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานภาพสมรส 67
ตารางที่ 5	แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา 67
ตารางที่ 6	แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามอาชีพ 68
ตารางที่ 7	แสดงทัศนคติในเรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการบริการ 69
ตารางที่ 8	แสดงทัศนคติในเรื่อง การวางตัวของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม 69
ตารางที่ 9	แสดงทัศนคติในเรื่อง การแต่งตัวของเจ้าหน้าที่ที่มีความเรียบร้อย 70
ตารางที่ 10	แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ 70
ตารางที่ 11	แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีทักษะในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี 71
ตารางที่ 12	แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ภาษาต่างประเทศ 71
ตารางที่ 13	แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน 72
ตารางที่ 14	แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยคดี 72
ตารางที่ 15	แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี 73
ตารางที่ 16	แสดงทัศนคติในเรื่อง ควรจัดให้มีอาสาสมัครช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้น 73
ตารางที่ 17	แสดงทัศนคติในเรื่อง ขั้นตอนในการแจ้งความ ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน 74
ตารางที่ 18	แสดงทัศนคติในเรื่อง มีบริการบริการที่รวดเร็ว 74
ตารางที่ 19	แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เพียงพอ 75
ตารางที่ 20	แสดงทัศนคติในเรื่อง ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว 75
ตารางที่ 21	แสดงทัศนคติในเรื่อง สามารถขอความช่วยเหลือจากตำรวจได้ทันเวลา 76
ตารางที่ 22	แสดงทัศนคติในเรื่อง มีข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศให้นักท่องเที่ยวทราบ 76
ตารางที่ 23	แสดงทัศนคติในเรื่อง มีข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ มาแสดงให้นักท่องเที่ยวทราบ 77
ตารางที่ 24	แสดงทัศนคติในเรื่อง ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการมากขึ้น 77
ตารางที่ 25	แสดงทัศนคติในเรื่อง การเดินทางมารับบริการมีความสะดวก 78
ตารางที่ 26	แสดงทัศนคติในเรื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น 78

	หน้า
ตารางที่ 27 แสดงทัศนคติในเรื่อง จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	79
ตารางที่ 28 แสดงทัศนคติในเรื่อง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	79
ตารางที่ 29 แสดงทัศนคติในเรื่อง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทันสมัยในการให้บริการ	80
ตารางที่ 30 แสดงทัศนคติในเรื่อง สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมต่อการมารับบริการ	80
ตารางที่ 31 แสดงทัศนคติในเรื่อง สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่หาง่าย	81
ตารางที่ 32 แสดงทัศนคติในเรื่อง ตัวอาคารของสถานีตำรวจท่องเที่ยวมีความกว้างขวาง	81
ตารางที่ 33 แสดงทัศนคติในเรื่อง มีการจัดตกแต่งสถานที่ได้อย่างสวยงาม	82
ตารางที่ 34 แสดงทัศนคติในเรื่อง สถานที่แจ้งความสะอาด	82
ตารางที่ 35 แสดงทัศนคติในเรื่อง สถานที่จอดรถ มีความเพียงพอต่อการบริการ	83
ตารางที่ 36 แสดงทัศนคติในเรื่อง มีระบบปรับอากาศเย็นสบาย	83
ตารางที่ 37 แสดงสรุปทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว	84
ตารางที่ 38 แสดงข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว	85



## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า	
แผนภูมิที่ 1	แสดงแสดงโครงสร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวระดับกองกำกับการ	11
แผนภูมิที่ 2	แสดงโครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	14
แผนภูมิที่ 3	แสดงสายการบังคับบัญชาของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	15



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ และสังคมของโลกในหลายๆ ประเทศ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตขึ้นจนเป็นอุตสาหกรรมหลักในการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้กลายเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สามารถทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศติดต่อกันเป็นเวลาหลายปี และยังเป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ไปยังท้องถิ่น โดยเฉพาะความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดอาชีพใหม่ๆ ในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และยังช่วยกระจายรายได้ ยกระดับรายได้กับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในท้องถิ่น และในขณะที่ประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2540 การไหลเข้าของเงินทุนต่างประเทศอยู่ในภาวะชะงักงัน แต่กลับมีการไหลออกของเงินทุนต่างประเทศค่อนข้างสูง รัฐบาลจึงได้มุ่งเน้นที่จะใช้การส่งออก และการท่องเที่ยว เป็นแหล่งในการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง<sup>1</sup>

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอีกจังหวัดหนึ่ง ที่มีลักษณะภูมิประเทศสวยงาม และมีแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม อันอำนวยความสะดวกการเป็นแหล่งท่องเที่ยวอยู่มาก ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ปี พ.ศ. 2549 (มกราคม – ธันวาคม) จังหวัดเชียงใหม่ มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา ประมาณ 5,590,326 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 3,539,772 คน ชาวต่างประเทศจำนวน 2,050,554 คน มีรายได้ประมาณ 39,785.06 ล้านบาท เฉลี่ยค่าใช้จ่ายต่อวัน ต่อคน 3,141.02 บาท ซึ่งเป็นเม็ดเงินจำนวนมาก<sup>2</sup>

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีจำนวนของนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามามาก แหล่งพักอาศัยของนักท่องเที่ยวจึงต้องมีการสร้างขึ้นมาก เพื่อรองรับจำนวนของนักท่องเที่ยวด้วย โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

---

<sup>1</sup>การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, รายงานสถิติประจำปี 2550, (กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550), หน้า 15.

<sup>2</sup>ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, หนังสือบรรยายสรุปสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, (เชียงใหม่ : ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, 2548), หน้า 16.

ที่ได้เข้ามาพำนักอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่พักอยู่เป็นจำนวนมาก จึงก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ควบคู่ตามมามีด้วย ดังนั้น ปัญหาอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบต่อนักท่องเที่ยว จึงมีเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว และควรที่จะต้องมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ดังกล่าวต่อไป

จากสถานการณ์ดังกล่าว รัฐบาลจึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก บริการ และรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวขึ้น โดยเฉพาะ โดยมีภารกิจอำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยให้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ในกรณีที่ประสบปัญหาอาชญากรรม การเอารัดเอาเปรียบ ในขณะท่องเที่ยว จึงได้มีการจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้น โดยสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534 ซึ่งปัจจุบันได้สังกัดอยู่ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือ ได้เพิ่มหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวระดับสถานีตำรวจขึ้น โดยให้สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวรับผิดชอบในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดคือ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง โดยมีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่ที่เลขที่ 608 อาคารริมปิงพลาซ่า ถนนเจริญราษฎร์ ต.ฟ้าฮ่าม อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่

ในการบริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ นั้น มักจะประสบปัญหาต่างๆ หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้าน ตัวบุคคลากรเจ้าหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ ตลอดจนสถานที่ที่ให้บริการ ซึ่งบางครั้งก็ก่อให้เกิดปัญหายุ่งยาก จึงส่งผลกระทบต่อผู้ที่ยังผู้ที่เข้ามาใช้บริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ซึ่งได้เดินทางมาจากหลายๆ ประเทศทั่วโลก และมีเวลาอันจำกัดในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อมาเจอกับปัญหาต่างๆ ข้างต้นแล้ว จึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่ประทับใจ จากการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตลอดจนการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ และของประเทศไทยได้

ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวข้างต้น เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้จากการวิจัย มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินการปรับปรุงการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ อันจะเป็นการสร้างความประทับใจ และมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ในครั้งต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร ใช้ประชากรในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และได้เข้ามาใช้บริการจาก สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ จำนวน 200 คน
2. ขอบเขตเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่เกี่ยวกับเรื่อง ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้าน บุคลากรเจ้าหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการ
3. ขอบเขตพื้นที่ จะทำการวิจัยเฉพาะ สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ (สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว)

## 1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งนั้นรวมทั้งแนวทางปฏิบัติ หรือทำที่ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง

**นักท่องเที่ยวต่างประเทศ** หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ถือสัญชาติไทย เดินทางเข้ามาในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการพักผ่อน เยี่ยมญาติมิตร ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ หรือประกอบกิจการใดๆ เป็นการชั่วคราว มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน หรือ พำนักอยู่เป็นการถาวร

**ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่** หมายถึง ตำรวจท่องเที่ยวที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และมีตำแหน่งอยู่ในสังกัด สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

**การบริการ** หมายถึง กิจกรรมที่ให้ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้จัดขึ้นร่วมกับกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรและตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจ

**กลยุทธ์** หมายถึง วิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบมีลักษณะเป็นขั้นตอน มีความยืดหยุ่น พลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ มุ่งหมายเพื่อเอา ชนะคู่แข่งขั้น หรือเพื่อหลบหลีกอุปสรรคต่างๆจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ



### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่
2. ได้นำข้อเสนอแนะต่างๆ ของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ไปปรับใช้ในการบริการของหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ต่อไป
3. ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลและแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว โดยแยกประเด็นไว้ได้ ดังนี้

- 2.1 ความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
- 2.2 แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

##### 2.1.1 ความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยว

โดยเริ่มแรกในปี พ.ศ. 2519 ธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อ.ส.ท. ขณะนั้นได้ประสานขอความร่วมมือให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการ ให้ควบคุมและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึง ได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปราม มีกำลังพลประมาณ 60 นาย ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและตรวจตราให้ความคุ้มครอง รักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการปฏิบัติงาน ครั้งนั้นธุรกิจเอกชน ได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารให้ไว้ ในการปฏิบัติภารกิจในช่วงเวลาเดียวกันนั่นเอง กรมตำรวจ ได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการ เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2519 แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ รัฐบาลได้ประกาศให้ปี พ.ศ.2523 เป็นปีท่องเที่ยว และให้กรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยให้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง กรมตำรวจและการ

ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุง ศอ.นท. เป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศท.นท.) ขึ้น เพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ กรณีที่ประสบปัญหาอาชญากรรม การเอารัดเอาเปรียบ โดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ในความนิยมของนักท่องเที่ยว อันได้แก่ เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต เกาะสมุย และหาดใหญ่ พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525

อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวมีมากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วทั้งประเทศ โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการจึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติการกิจการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นเป็น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534 และในปี พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้ออกพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แบ่งออกเป็น 6 กองกำกับการ ให้ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวทั่วทั้งประเทศ

### 2.1.2 วิสัยทัศน์

มุ่งสร้างความเชื่อมั่น ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

### 2.1.3 พันธกิจ

1. สร้างความเชื่อมั่น ในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2. สร้างความพึงพอใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว
3. ขจัดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบและคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว

### 2.1.4 ยุทธศาสตร์

1. เพิ่มประสิทธิภาพ ระบบงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และลดอัตราการเกิดอาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยว
2. สร้างความร่วมมือและประสานความเข้าใจ ให้กับภาครัฐและเอกชน ในด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
3. เน้นการประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์ เพื่อลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบและคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

### 2.1.5 อำนาจหน้าที่

1. ปฏิบัติงานตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลาย ที่ราชอาณาจักร ในกรณีที่มีผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราว เพื่อการท่องเที่ยว หรือเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราว เพื่อการอื่น ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
2. ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัย ตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว
3. ติดต่อประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### 2.1.6 นโยบาย

เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติ ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของทางราชการ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงกำหนดนโยบายหลักที่สำคัญ โดยมีเป้าประสงค์เน้นหนักในด้านต่างๆ ดังนี้

1. สร้างภาพพจน์และชื่อเสียงของตำรวจท่องเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ และเกิดความศรัทธาของนักท่องเที่ยวทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศ ตลอดจนประชาชนทั่วไป
2. สร้างความเข้าใจอันดีในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว ให้ตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติด้านการท่องเที่ยว และให้เกิดความร่วมมือ ในการแก้ไขปัญหาความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม
3. สร้างจิตสำนึกในความสามัคคีในหมู่คณะ ผนึกกำลังตำรวจท่องเที่ยว ให้ร่วมมือร่วมใจกัน ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง โดยมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการให้บริการอำนวยความสะดวกและให้การดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเสมือนญาติมิตร
4. ส่งเสริมและพัฒนา การท่องเที่ยวในประเทศ ให้มีการท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น โดยประสานความร่วมมือต่อภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อป้องกันและกำจัดการกระทำที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยว โดยมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีรูปแบบที่ทันสมัยอยู่เสมอ

5. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารงานในหน่วยงาน ใ้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการครองตน ครองคน และครองงาน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น<sup>1</sup>

### 2.1.7 โครงสร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เกิดขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534 โดยสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางและในปี พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้ออกพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้แบ่งออกเป็น 6 กองกำกับการ คือ

1. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานอำนวยการและงานสนับสนุนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว การติดต่อประสานงาน และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย คือ

- 1.1 ฝ่าย.1 (ธุรการและกำลังพล)
- 1.2 ฝ่าย.2 (แผนงานและงบประมาณ)
- 1.3 ฝ่าย.3 (การเงิน)
- 1.4 ฝ่าย.4 (พลาธิการ)
- 1.5 ฝ่าย.5 (ประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ)

2. กองกำกับการ 1 มีหน้าที่ในการปฏิบัติ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ หรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับ

2.1 งานสืบสวนนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 6 งาน และสถานี คือ

- 2.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (บก.น.1-3)
- 2.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (บก.น.4-6)
- 2.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (บก.น.7-9)
- 2.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ)
- 2.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ศูนย์วิทยุ)

---

<sup>1</sup>กริติพงษ์ มหิทธิฤทธิ์ไกร, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาพำนักอยู่ในย่านบางลำภูต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2542, บทคัดย่อ.

3. กองกำกับการ 2 มีหน้าที่ในการปฏิบัติ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศ ที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกการคุ้มครองผลประโยชน์ ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธร ภาค 1, 2, 7 และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 9 งาน และสถานี คือ

3.1 งานสืบสวน

3.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (อยุธยา)

3.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ลพบุรี)

3.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (นครนายก)

3.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ชลบุรี)

3.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ระยอง)

3.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตราด)

3.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (ประจวบคีรีขันธ์)

3.9 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 8 (กาญจนบุรี)

4. กองกำกับการ 3 มีหน้าที่ในการปฏิบัติ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศ ที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกการคุ้มครองผลประโยชน์ ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 3 4 และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 7 งาน และสถานี คือ

4.1 งานสืบสวน

4.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (นครราชสีมา)

4.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (อุบลราชธานี)

4.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (ขอนแก่น)

4.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (นครพนม)

4.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (อุดรธานี)

4.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (เลย)

5. กองกำกับการ 4 มีหน้าที่ในการปฏิบัติ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

หรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกการคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5, 6 และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 8 งาน และสถานี่ คือ

5.1 งานสืบสวน

5.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่)

5.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (เชียงราย)

5.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (น่าน)

5.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (พิษณุโลก)

5.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นครสวรรค์)

5.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตาก)

5.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (แม่ฮ่องสอน)

6. กองกำกับการ 5 มีหน้าที่ในการปฏิบัติ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกการคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 8 9 และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 8 งาน และสถานี่ คือ

6.1 งานสืบสวน

6.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (ระนอง)

6.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ภูเก็ต)

6.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (กระบี่)

6.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (สงขลา)

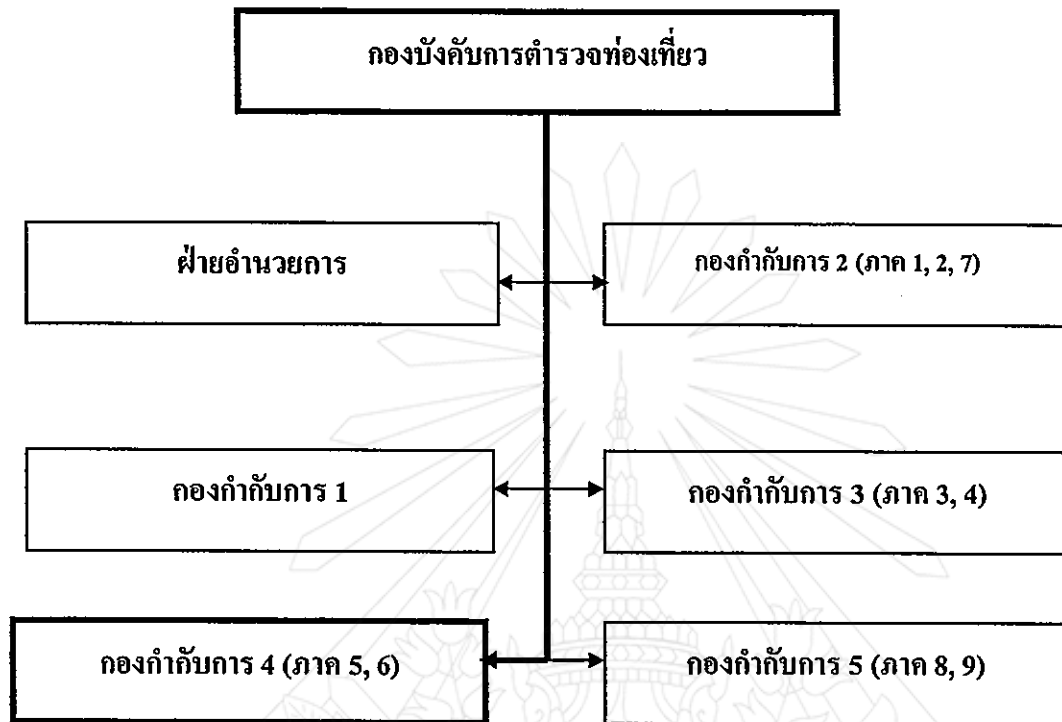
6.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นราธิวาส)

6.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (สุราษฎร์ธานี)

6.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (อำเภอเกาะสมุย)<sup>2</sup>

<sup>2</sup>ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, หนังสือบรรยายสรุปสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, (เชียงใหม่ : ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, 2548), หน้า 4-5.

แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวระดับกองกำกับการ



ที่มา : เอกสารบรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



การแบ่งงานระดับกองกำกับการ ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองกำกับการ	สถานีตำรวจท่องเที่ยว
ฝ่ายอำนวยการ	ฝ่ายอำนวยการ 1 (ธุรการและกำลังพล) ฝ่ายอำนวยการ 2 (แผนงานและงบประมาณ) ฝ่ายอำนวยการ 3 (การเงิน) ฝ่ายอำนวยการ 4 (พลาธิการ) ฝ่ายอำนวยการ 5 (ประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ)
กองกำกับการ 1	งานสืบสวน สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (บก.น.1-3) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (บก.น.4-6) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (บก.น.7-9) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) 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	สถานีตำรวจท่องเที่ยว
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)

ที่มา : เอกสารบรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

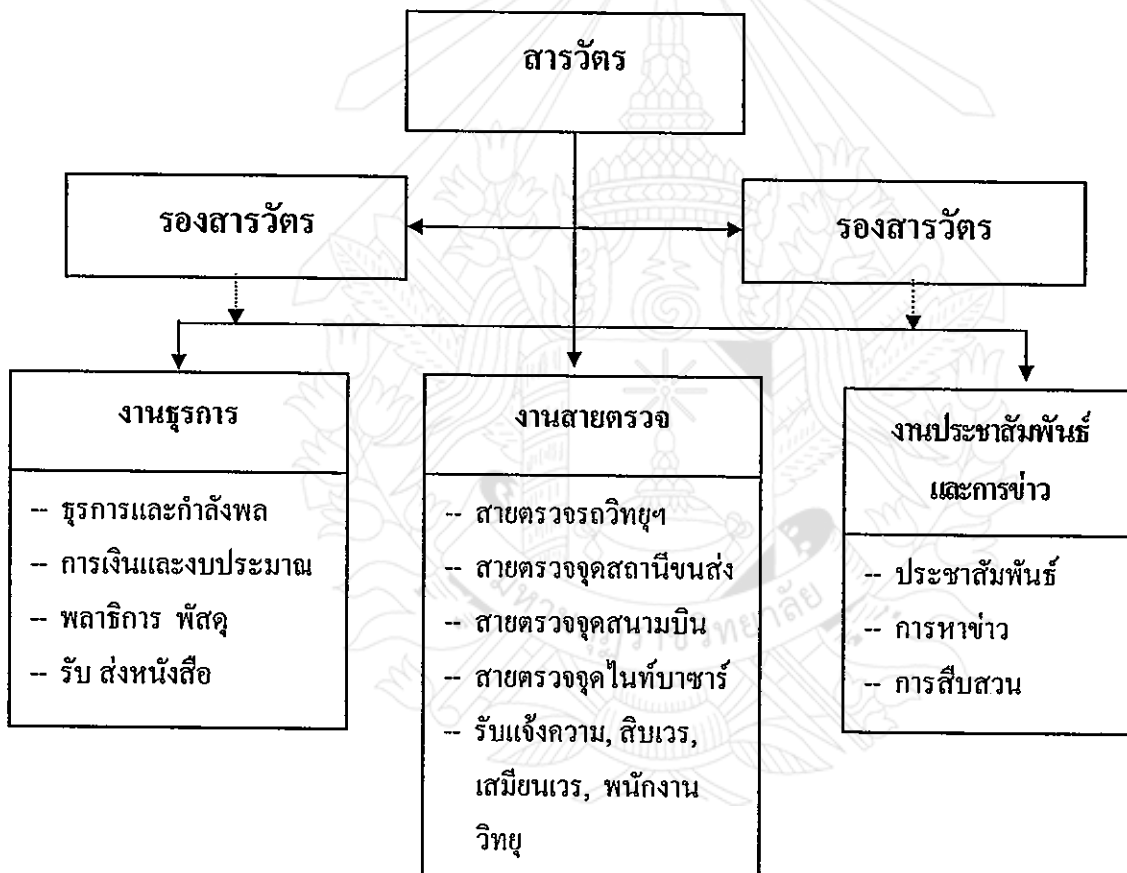
### 2.1.8 โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ใช้คำย่อว่า “ส.ทท.1 (เชียงใหม่) กก.4 บก.ทท.” หรือ “ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน โดยมีหัวหน้าหน่วยงานระดับสารวัตร เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสั่งการ มีรองสารวัตรเป็นผู้ช่วย มีกำลังพลชั้นประทวน จำนวนประมาณ 60 นาย เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

1. งานธุรการ ประกอบด้วย งานธุรการและกำลังพล การเงินและงบประมาณ พลาธิการ พัสดุ รับ/ส่งหนังสือราชการ
2. งานสายตรวจ ประกอบด้วย งานสายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ สายตรวจประจำจุดตรวจสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 (อาเขต) สายตรวจประจำจุดตรวจท่าอากาศยานเชียงใหม่ (สนามบิน) สายตรวจประจำจุดตรวจไนท์บাজার และงานประจำสถานี ได้แก่ สิบเวร เสมียนเวร พนักงานวิทยุ/โทรศัพท์
3. งานประชาสัมพันธ์และการข่าว ประกอบด้วยงานประชาสัมพันธ์ การข่าว และงานการสืบสวน<sup>3</sup>

แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่)

กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



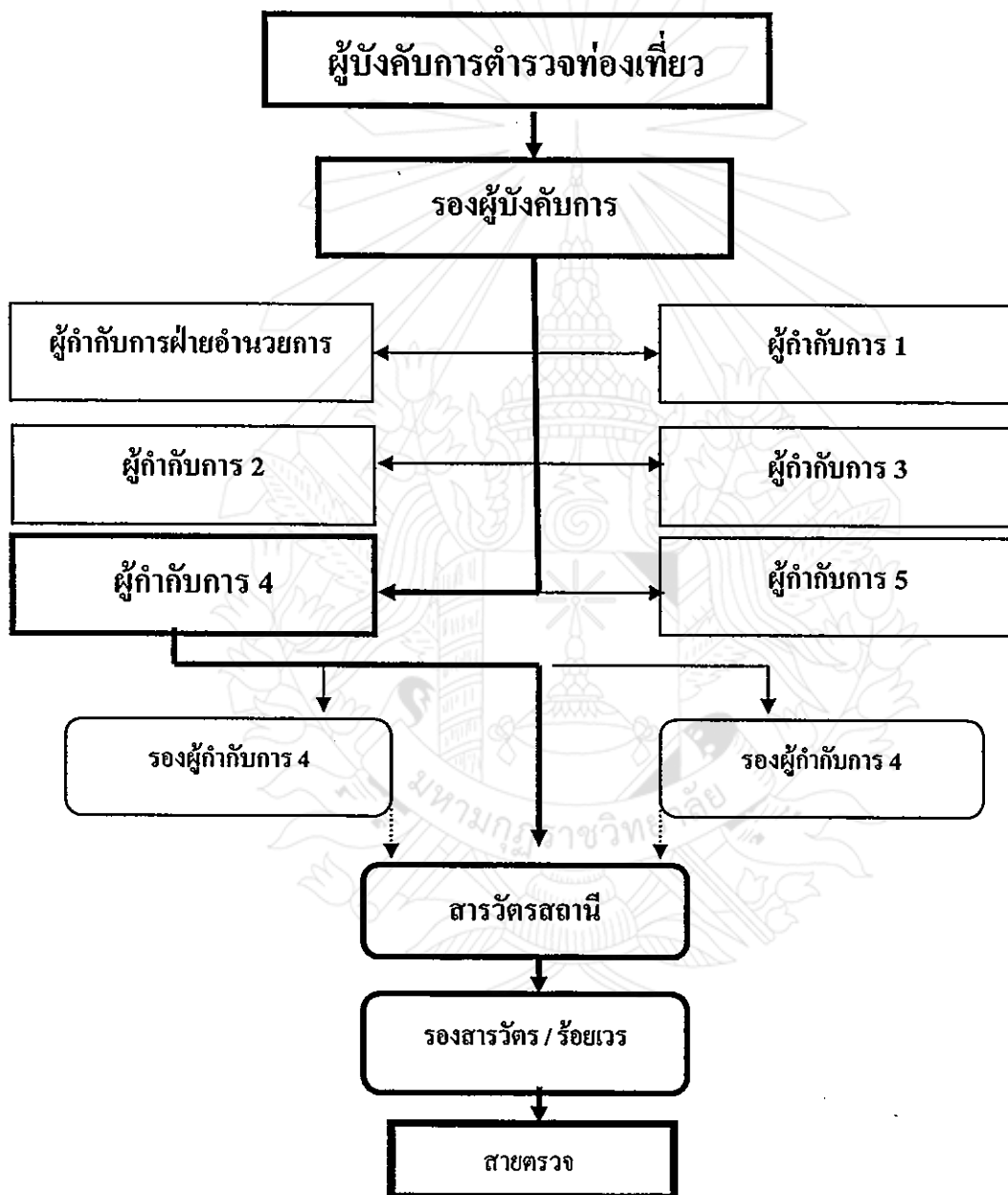
ที่มา : เอกสารบรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 6-9.

### 2.1.9 สายการบังคับบัญชา

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีกำลังพลมาก และมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศ ซึ่งยากต่อการควบคุมดูแลและสั่งการให้ทั่วถึง จึงมีการแบ่งการควบคุมดูแลและสั่งการ โดยมีสายการบังคับบัญชา ดังที่ปรากฏตามแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 สายการบังคับบัญชาของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



ที่มา : เอกสารบรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

จากแผนภูมิที่ 3 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว รับคำสั่งจากหน่วยงานที่เหนือกว่า มาบริหารจัดการ วางแผน โดยสั่งการผ่านรองผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. รองผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีฝ่ายบริหารและฝ่ายปราบปราม จะสั่งการผ่านผู้กำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
3. ผู้กำกับการ 4 จะสั่งการถึงสารวัตรสถานี โดยผ่านรองผู้กำกับการ 4
4. รองผู้กำกับการ 4 จะสั่งการมาที่สารวัตรแต่ละสถานี ในความกำกับดูแลโดยตรง
5. สารวัตรสถานี เมื่อได้รับคำสั่งจะมาแจกจ่ายงานให้ระดับรองสารวัตรหรือร้อยเวร ประจำวัน เพื่อนำไปปฏิบัติสั่งการสายตรวจในชุดที่ตนเองรับผิดชอบอยู่
6. รองสารวัตร / ร้อยเวร รับคำสั่งสารวัตรมาแจ้งให้สายตรวจทราบ เพื่อนำไปปฏิบัติ
7. สายตรวจและรับแจ้งความ จะปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย เมื่อปฏิบัติเสร็จ หรือปฏิบัติแล้วเกิดปัญหา ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าขึ้นมาเป็นลำดับ

#### 2.1.10 แนวทางการปฏิบัติงานสายตรวจ

งานสายตรวจของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 3 นาย เจ้าหน้าที่ตำรวจ ชั้นประทวน จำนวน 48 นาย โดยแบ่งสายตรวจออกเป็น 4 ชุดๆ ละ 12 นาย โดยในแต่ละวัน จะแบ่งเป็น 3 ผลัด ใช้สายตรวจ 3 ชุดสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

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

- ปฏิบัติหน้าที่สับเวร 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

- ปฏิบัติหน้าที่สับเวร 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่เสมียนเวรรับแจ้งความ 1 นาย

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

ผลิตภัณฑ์ 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 ชุดที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจไนท์บาซาร์จะแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานี คอยรับแจ้งเหตุ 3 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่คอยเหตุ 3 นาย

โดยในแต่ละวัน จะมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 1 นาย ปฏิบัติหน้าที่ร้อยเวรรับแจ้งเหตุ คอยดูแลควบคุมสั่งการ สายตรวจอีกทีหนึ่ง

#### 2.1.11 ลักษณะงานสายตรวจ

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

1. ประจำสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการภายในสถานี ได้แก่ การรับแจ้งเหตุเบื้องต้น รับแจ้งเหตุทรัพย์สินสูญหาย รับแจ้งเหตุถูกทำร้ายร่างกาย การรับแจ้งไว้เป็นหลักฐาน และอื่นๆ ตามที่นักท่องเที่ยวร้องขอ หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานข้างเคียง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. สายตรวจประจำจุดตรวจ สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการ ภายในสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 (อาเขต) และบริเวณใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานงานการปฏิบัติกับนายสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ สถานีตำรวจภูธรตำบลแม่ปิง สารวัตรทหารบก บริษัททัวร์ และผู้จำหน่ายตั๋ว รวมทั้งผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างต่างๆ

3. สายตรวจประจำจุดตรวจท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยานเชียงใหม่ และบริเวณใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับการท่าอากาศยานเชียงใหม่ สถานีตำรวจภูธรตำบลสุทโธปการนิเวศน์ สารวัตรทหาร ดำเนินตรวจคนเข้าเมือง บริษัทการบินไทย และผู้จำหน่ายตั๋ว โดยสารอื่นๆ รวมทั้งผู้ประกอบอาชีพขับรถรับจ้างสาธารณะ

4. สายตรวจประจำจุดตรวจไนท์บาซาร์ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวบริเวณตลาดไนท์บาซาร์ และบริเวณใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ตำรวจจราจร สารวัตรทหาร รวมทั้งผู้ประกอบการค้าขายของที่ระลึกต่างๆ

5. สายตรวจจรวิทยุตรวจการณ์ มีหน้าที่ อำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่มาท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ในการนำขบวนอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ หรือหมู่คณะนักท่องเที่ยว ตามที่ได้ร้องขอมา โดยประสานการปฏิบัติกับ ตำรวจภูธรท้องที่ ตำรวจจราจร ตำรวจทางหลวง รวมทั้งผู้ประกอบการ โรงแรม เกสเฮ้าส์ บริษัททัวร์ บริษัทรถเช่า และผู้ประกอบอาชีพขับรถรับจ้างต่างๆ ในการปฏิบัติงานแต่ละเดือน จะสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่กันทั้ง 4 สาย โดยแต่ละวันจะมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 1 นาย ปฏิบัติหน้าที่ร้อยเวรรับแจ้งเหตุ คอยควบคุมดูแล สั่งการ มอบหมายภารกิจให้สายตรวจอีกทีหนึ่ง

จากการลักษณะงาน ของหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ พบว่าเป็นงานที่เน้นการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานย่อยของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีการบริหารจัดการเป็นรูปแบบองค์การระบบราชการ ที่มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งเป็นองค์การที่เป็นทางการ ประกอบด้วย

1. เป้าหมาย คือ การให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ 3 จังหวัด คือ เชียงใหม่ ลำพูนและลำปาง
2. คน การมีอัตรากำลังพลที่จัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน
3. โครงสร้าง การมีโครงสร้างในการบริหารหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และหน่วยงานย่อยในบังคับบัญชา

4. เทคนิคการบริหาร มีการบริหารจัดการในรูปแบบปิรามิด (Tail Organization) มีการจัดระบบสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการรายงาน ผลการปฏิบัติงาน และมีกฎระเบียบ

5. ความรู้และข่าวสาร เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวทุกคน จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาญี่ปุ่น เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังต้องรับทราบและรายงานข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเดินทางเข้า-ออก การพักของนักท่องเที่ยว ตลอดจนความเคลื่อนไหวของกระบวนการต่างชาติในพื้นที่รับผิดชอบ<sup>4</sup>

## 2.2 แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเด็น ได้ดังนี้

### 1. สถานการณ์และแนวโน้มด้านการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย นับเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่สามารถสร้างรายได้หลักเป็นจํานวนมหาศาล จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าในปี พ.ศ. 2502 มีจํานวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 81,340 คน สร้างรายได้ 196 ล้านบาท และในปี 2546 มีจํานวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศ 10 ล้านคน สร้างรายได้ 309,300 ล้านบาท จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างเห็นได้ชัด อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศสูง แต่ก็เป็นอุตสาหกรรมที่มีความอ่อนไหวต่อผลกระทบจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งหากเป็นการเกิดวิกฤตการณ์ ตัวอย่างเช่น กรณีการเกิดไข้หวัดนก และสถานการณ์ในทางภาคใต้ ได้ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับผลกระทบ ทำให้แนวโน้มการท่องเที่ยวของประเทศไทยต้องปรับเป้าหมายลง เนื่องจากที่ผ่านมาพบว่า นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ มักจะมีความอ่อนไหวต่อสถานการณ์ต่างๆ ดังจะเห็นได้จาก เหตุการณ์ในปี 2546 ที่มีเหตุการณ์โรค Sars หรือเหตุการณ์ก่อการร้าย เป็นต้น ทำให้จํานวนนักท่องเที่ยว และรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศลดลงประมาณร้อยละ 10 จึงนับเป็ความท้าทายอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการวางยุทธศาสตร์ในระยะปานกลาง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้จัดทำยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2547-2551 โดย “ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ภายในปี 2551” และตั้งเป้าหมายไว้ “ในปี 2551 จะมีจํานวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 20 ล้านคน หรือมีรายได้จากการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่า 700,000 ล้านบาท”

<sup>4</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 10-13.



## 2. สภาพปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้นักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่อาจส่งผลกระทบต่อปริมาณของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้มอบหมายให้สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีภารกิจและหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว และทำหน้าที่ในการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะการบูรณาการ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดลำปาง โดยมีกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล โดยคดีที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย คดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ทรัพย์สิน อุบัติเหตุ และการเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุ โดยมีสาเหตุการเกิดคดี สรุปได้ดังนี้

### ด้านความไม่ปลอดภัยในชีวิต

1. อุบัติเหตุ เป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือชีวิต ได้แก่ ทางบก เช่น การขับขี่รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน ทางน้ำ เช่น เรือโดยสารทางทะเล-แม่น้ำ แพ และแหล่งท่องเที่ยว เช่น ตกเขา ถูกเรือชน จมน้ำเสียชีวิต เรือสกีตเตอร์ เรือลากرم เรือกล้วย ขับขี่ประมาท เลี้ยวชนนักท่องเที่ยว

2. ถูกประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกาย เช่น ถูกฆ่าตาย หรือถูกทำร้ายร่างกาย ฯลฯ

### ด้านความไม่ปลอดภัยในทรัพย์สิน

1. ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างเดินทาง เช่น การเดินทางโดยรถโดยสารไม่ประจำทาง (รถทะเบียน 30) ตามเส้นทางต่างๆ เช่นจากถนนข้าวสารมาเชียงใหม่ จากที่พักไปสนามบิน หรือสถานีขนส่งผู้โดยสาร

2. ทรัพย์สินถูกโจรกรรมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สินจากการวิ่งราว ล้วงกระเป๋า ตลอดจนทรัพย์สินสูญหายในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ถูกวิ่งราวขณะเดินซื้อของ บริเวณศูนย์การค้าไนท์บาร์ซาร์ ถูกล้วงกระเป๋าขณะชมโบราณสถาน ทรัพย์สินสูญหายเที่ยวชมวัด และเดินท่องเที่ยวทัวร์ป่า

3. แก๊งคนร้ายกะเทยและหญิง ตระเวนตามแหล่งท่องเที่ยว ได้เข้าหาเหยื่อและตีสอนิทเพื่อให้เชื่อใจและลักทรัพย์ หลังร่วมหลับนอน หรือวางยานอนหลับ

4. คนร้ายชาวฟิลิปปินส์ หลอกนักท่องเที่ยวไปต้มตุ๋นเล่นการพนัน

5. ปัญหาทัวร์ป่า นักท่องเที่ยวอาจประสบปัญหาถูกปล้นทรัพย์สินจากชนกลุ่มน้อยบริเวณชายแดน หลงป่า การขายบริการผิดกฎหมาย เช่น โสเภณีเด็กตามหมู่บ้านชาวเขา การเสพยาเสพติดซึ่งนักท่องเที่ยวมักถูกชักชวนจากชาวบ้านหรือมัคคุเทศก์

6. ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก ซึ่งอาจมีกลุ่มคนร้ายชาวไทยและชาวต่างชาติ เข้าไปลักทรัพย์ของนักท่องเที่ยวในห้องพัก ล็อบบี้ และห้องอาหาร หรือแสดงตัวต่อโรงแรมว่าเป็นเจ้าของห้องพัก เพื่อเข้าทำการลักทรัพย์ หรือนักท่องเที่ยวฝากของไว้กับโรงแรม เกสต์เฮาส์ และออกไปท่องเที่ยวทัวร์ป่า เมื่อกลับมาพบว่า เช็คเดินทาง บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกนำไปใช้ หรือเกิดจากพนักงานของโรงแรมลักทรัพย์ของนักท่องเที่ยวเสียเอง

#### ด้านการเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าหรือบริการ

การประกอบธุรกิจตัดราคา เป็นการดำเนินการในลักษณะ “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวจีน และชาวไต้หวันเป็นส่วนใหญ่ ด้วยบริษัททัวร์ในประเทศไทยจ่ายเงินซื้อนักท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากทั้งสองประเทศนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้มีบริษัททัวร์เกิดการแข่งขันสูง เมื่อได้จำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทย จะพานักท่องเที่ยวไปทานอาหารราคาแพง ท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวนอกการนำเที่ยว พาไปซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง โดยบริษัททัวร์จะได้รับส่วนแบ่งจากร้านค้าและผู้ประกอบการตามเงื่อนไขที่ตกลงกันทดแทน เป็นค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายให้กับต่างประเทศไปแล้ว เป็นการร่วมมือมีลักษณะเป็นขบวนการ ซึ่งประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก นอกจากนี้ยังมีปัญหาการซื้อขายอัญมณี การหลอกลวงนักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีเครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐานหรือต่ำกว่ามาตรฐานราคาแพงเกินความเป็นจริง โดยใช้กลอุบายและการโฆษณาโน้มน้าวเพื่อให้เกิดการหลงเชื่อ กระทำเป็นขบวนการ โดยร้านค้าอัญมณี ร่วมมือกับไกด์ท้องถิ่นบริษัทนำเที่ยว รถสามล้อเครื่องสาธารณะ(รถตุ๊กๆ) ใช้อุบายพานักท่องเที่ยวให้สนใจและหลงเชื่อ จนตัดสินใจซื้อสินค้าในลักษณะของการคัมตุ้น หลอกลวง ได้จัดกลุ่มร้านค้าเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่มเอ เป็นร้านค้าที่มีขนาดใหญ่ ค้าขายกับกรุ๊ปทัวร์ชาวต่างชาติเท่านั้น มียอดขายจำนวนมาก มีการตกลงล่วงหน้ากับบริษัททัวร์ก่อน ซึ่งไม่ก่อปัญหาในการคัมตุ้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยว สินค้าและราคาเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

กลุ่มบี เป็นร้านค้าขนาดกลาง มีพฤติการณ์คัมตุ้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว แต่หากนักท่องเที่ยวร้องเรียน จะรับคืนสินค้าและคืนเงินให้กับนักท่องเที่ยว

กลุ่มซี เป็นร้านค้าขนาดเล็ก มีเจตนาคัมตุ้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว กระทำผิดอย่างซ้ำซาก เมื่อเกิดปัญหาจะปิดร้านหนี เจ้าของที่แท้จริงจะอยู่เบื้องหลัง และให้ลูกจ้างดำเนินการแทน มีการเปิด-ปิดอยู่

เสมอ เปลี่ยนชื่อและสถานที่ตั้งเป็นประจำ รับนักท่องเที่ยวจากรายเป็นส่วนใหญ่ มีเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวตลอด ในด้านของราคาสูงกว่าความเป็นจริง สินค้ามีคุณภาพต่ำ

ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว ระบาย รุมล้อม คะยั้นคะยอให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้า สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว ขอรทานคือเพื่อขอเงินจากนักท่องเที่ยว แม้ค้าขายของตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ระบายนักท่องเที่ยว ขณะเดินท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ อันเป็นการทำลายบรรยากาศการท่องเที่ยว

#### ด้านการซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว

ประเทศไทยถูกกล่าวหาว่าเป็นแหล่งค้า และเป็นเส้นทางผ่านของยาเสพติด สามารถหาซื้อได้ง่าย นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพื่อเสพยาเสพติด จะเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวตามหมู่บ้านชาวเขา เช่นการท่องเที่ยวหัวไร่ป่า ตลอดจนแหล่งบันเทิงในตัวเมือง หรือเมืองใหญ่ๆ

#### ด้านปัญหาแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติหรือสภาพแวดล้อมถูกทำลาย

ได้แก่ การทิ้งขยะและน้ำเสียในแหล่งท่องเที่ยว การทำลายทรัพยากรท่องเที่ยว ตามแหล่งน้ำ บริเวณน้ำตกและการทำลายทรัพยากรป่าไม้

### 3. นโยบายรัฐบาลด้านการท่องเที่ยว

“เพิ่มมาตรการอำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัย และป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมทั้งเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง”

### 4. ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนามาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว”

### 5. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม

#### จุดแข็ง (Strength)

1. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานพิเศษที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ชำนาญในการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และสามารถเป็นหน่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. บุคลากรของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ต้องผ่านการคัดเลือกจากตำรวจท้องที่ โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ และยุทธวิธีตำรวจ ได้รับการปลูกฝังให้เป็นผู้มีรักบริการ มีความองอาจ ยึดเข้มแข็งมีใจ สามารถให้นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวร่วมถ่ายรูปเป็นที่ระลึกได้

3. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจและหน้าที่หลักคือ การรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว จึงเป็นหน่วยที่สามารถพิจารณาจัดทำและขอรับการจัดสรรงบประมาณได้โดยตรง โดยกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

4. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีระบบยานพาหนะที่มีสมรรถภาพสูง สามารถปฏิบัติงานสายตรวจและการอำนวยความสะดวกการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสามารถทำงานในเชิงบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำกับดูแลของกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัยจากปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับเงินนอกระบบ “ส่วย”

#### จุดอ่อน (Weakness)

1. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ไม่มีที่ทำการที่ถาวรและมีทำเลที่เหมาะสม

2. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 3 จังหวัด ในขณะที่ปริมาณแหล่งท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มขึ้น และนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นจำนวนมาก

#### โอกาส (Opportunity)

1. รัฐบาลมีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อเป็นการสร้างรายได้อันมหาศาลให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยการสนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้จัดทำยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2547 – 2551 เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวที่ถูกต้องและชัดเจน ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 29 มิถุนายน 2547 ณ จังหวัดลำพูน

3. หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการหลอกลวงเอาไรด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยว อันเป็นการทำลายภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว โดยการทำงานในเชิงบูรณาการ

4. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญ โดยใส่ใจ ควบคุม กำกับ ดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

5. ประชาชนชาวไทยให้ความร่วมมือ โดยการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และมีส่วนร่วมในการ “ต้อนรับนักท่องเที่ยวจตุคามมิตร จะช่วยเศรษฐกิจไทย ร่วมใจตำรวจท่องเที่ยว”

#### ภาวะคุกคาม (Threat)

1. ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ส่งผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยและให้บริการให้กับนักท่องเที่ยว

2. รูปแบบและวิธีการของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้แก่นักท่องเที่ยว

3. แก๊งอาชญากรรมองค์กร และอาชญากรรมข้ามชาติที่มีพฤติกรรมกระทำผิดที่เป็นภัยกับนักท่องเที่ยว มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

4. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน จึงส่งผลให้ปริมาณงานเกี่ยวกับการประชุม การติดต่อประสานงานการรายงานผลการปฏิบัติ ตลอดจนการสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นๆ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

#### 6. วิสัยทัศน์ (Vision)

รักษาดูแลแหล่งท่องเที่ยว ให้บริการด้วยไมตรีจิต รักษาความปลอดภัยอย่างมีคุณภาพมาตรฐานพร้อมขจัดสิ้น แก๊งหลอกหลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เพื่อรักษาไว้ซึ่งเสียงของชาวไทย จนเป็นปัจจัยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยว อยากกลับมาเที่ยวใหม่ และทำให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว และมีรายได้หลักสู่ระบบเศรษฐกิจ จนเป็นมรดกตกทอดถึงลูกหลานไทยต่อไป

#### 7. พันธกิจ

1. เพิ่มศักยภาพการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การให้บริการและอำนวยความสะดวกตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ให้แก่นักท่องเที่ยว

2. พัฒนามาตรฐานการรักษาความปลอดภัย การให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

3. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และต้องการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก

## 8. แผนกลยุทธ์

การจัดทำแผนกลยุทธ์ “รักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว ใน 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2548-2551)” ของ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ฯ ดังนี้

1. เพื่อรองรับยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2547-2551 ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 29 มิถุนายน 2547 ณ จังหวัดลำพูน
2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินการ เพื่อพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ใน 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2548-2551)
3. เพื่อกำหนดแผนการดำเนินการและงบประมาณที่ต้องใช้ ในพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ใน 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2548-2551)

## 9. เป้าหมาย

“พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ให้มีความเป็นเลิศในเอเชีย”

## 10. ประสิทธิภาพ

1. พัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุ ให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศูนย์ 1155) ให้มีความทันสมัยและรู้จักกันอย่างแพร่หลาย
2. เพิ่มและคุณภาพในการให้บริการ อย่างเข้าถึงตัวนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอย่างน้อยร้อยละ 10 ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย
3. เพิ่มประสิทธิภาพงานสายตรวจ โดยอาศัยระบบบูรณาการร่วมกับองค์กรที่บังคับใช้กฎหมายในประเทศ
4. สร้างเครือข่ายการทำงาน โดยจัดตั้งและสนับสนุนให้มีการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน
5. เพิ่มสมรรถนะบุคลากร โดยให้มีหลักสูตรอบรมบุคลากรให้ครอบคลุมทั่วถึง
6. พัฒนาระบบการตรวจสอบและควบคุมด้านมาตรฐานสินค้าและบริการ โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. เพิ่มขีดความสามารถในการจัดระเบียบและดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว
8. เพิ่มศักยภาพการสืบสวนสอบสวนคดีเครือข่ายที่มีลักษณะอาชญากรรมองค์กร ซึ่งมีผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
9. ขยายความร่วมมือกับองค์กรบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศ เพิ่มศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะประเทศคู่ค้า

10. พัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานโดยใช้องค์กรภายนอกเป็นผู้สำรวจ

11. เพิ่มขีดความสามารถในการประชาสัมพันธ์ โดยสนับสนุนให้มีรายการวิทยุ “ตำรวจท่องเที่ยว พบนักท่องเที่ยว” หรือสถานีวิทยุเป็นของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเอง เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

#### 11. แผนงาน / โครงการ และกิจกรรม<sup>5</sup>

กลยุทธ์ที่ 1 “พัฒนาระบบการแจ้งเหตุและบริการนักท่องเที่ยว (ศูนย์ 1155) ให้มีทันสมัยและรู้จักอย่างแพร่หลาย”

ปัจจุบันสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมี “ศูนย์รับแจ้งเหตุและบริการนักท่องเที่ยว” (ศูนย์ 1155) ซึ่งตั้งอยู่ที่ 608 อาคารริมบึงพลาซ่า ถนนเจริญราษฎร์ ต. ฟ้ายาม อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการควบคุมสั่งการ รับแจ้งเหตุ ให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และดำเนินมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกันการกระทำผิดที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะปัญหาศูนย์เหรียญหรือทัวร์ราคาต่ำผิดปกตินจนสามารถยุติปัญหาในตลาดญี่ปุ่น เกาหลี และตลาดจีน และมีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จากสภาพปัญหาการขาดที่ทำกาารที่ทำกาาร การขาดเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและสารสนเทศที่ทันสมัย ทำให้การเฝ้าระวังติดตามป้องกันภัยและการปราบปรามภัยที่เกิดกับนักท่องเที่ยวยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้การดูแลรักษาความปลอดภัย และให้บริการนักท่องเที่ยว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการภายใน 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2548 – 2551) โดยเฉพาะการปรับปรุงและพัฒนา “ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมคำสั่ง รับแจ้งเหตุ ให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศูนย์ 1155) โดยแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาที่ตั้ง “ศูนย์รับแจ้งเหตุและให้บริการนักท่องเที่ยว” (ศูนย์ 1155) ให้มีความทันสมัยและเป็นสัญลักษณ์ “ด้านความปลอดภัย” ให้กับนักท่องเที่ยว โดยดำเนินการสรรหาและปรับปรุงที่ตั้งของศูนย์ 1155 ที่เหมาะสม โดยเฉพาะพื้นที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สามารถให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ฉับไว ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลแต่ละพื้นที่ ในการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในพื้นที่

2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร และสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างส่วนกลางกับสถานีตำรวจท่องเที่ยวส่วน

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 14-20.

ต่างๆ ตลอดเวลา เพื่อให้ข้อมูลมาปรับปรุง (Update) ตลอดเวลา โดยการจัดหาเครื่องมือสื่อสารผ่านเครือข่ายวิทยุที่ทันสมัย ชัดเจน และมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ใช้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบมากที่สุด เพื่อนำมาใช้กับศูนย์ 1155 ของแต่ละพื้นที่ อีกทั้งจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยการเชื่อมโยงข้อมูลกันทุกหน่วยงานในสังกัด ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ข้อมูลการรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยในสังกัดเป็นต้น และเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ LAN (Local Area Network) กับฝ่ายอำนวยการ และการรายงานให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ

3. จัดหาเจ้าหน้าที่ล่ามแปลที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศจำนวนอย่างน้อย 5 ภาษา เข้าประจำศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการ รับแจ้งเหตุ ให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศูนย์ 1155) และเป็นศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวแต่ละพื้นที่ ในการปฏิบัติงาน จะต้องมีเจ้าหน้าที่ล่ามแปลให้ครบอย่างน้อย 5 ภาษา โดยคำนึงถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่

4. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ “ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการ รับแจ้งเหตุ ให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” ศูนย์ 1155 ผ่านสื่อต่างๆ อาทิ โดยการโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์หนังสือพิมพ์ หนังสือคู่มือประชาสัมพันธ์ภาษาต่างประเทศ และแผ่นพับ ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายทั้งประชาชนชาวไทยและชาวต่างประเทศว่าหาก “นักท่องเที่ยวมีปัญหา กศ 1155” โดยเฉพาะในช่วงเทศกาล งานประเพณี และมหกรรมนานาชาติต่างๆ ในประเทศไทย งานตรุษจีน ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง เทศกาลสงท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ และกิจกรรมพิเศษระดับนานาชาติ เป็นต้น

5. พัฒนาสื่อสารสนเทศ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้มีข้อมูลที่ทันสมัย มีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และปรับปรุงให้มีไม่น้อยกว่า 5 ภาษาหลัก เพื่อสามารถรองรับการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทุกปี

กลยุทธ์ที่ 2 “เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ อย่างเข้าถึงตัวนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อย่างน้อยร้อยละ 10 ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่รับผิดชอบ”

การที่สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนชาวไทย แสดงความเป็นเจ้าบ้านที่ดี โดยการใส่ใจดูแลนักท่องเที่ยว อำนวยความสะดวก เพราะคนมีเอกลักษณ์ประจำชาติก็คือ “รอยยิ้ม” อันจะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ในส่วนสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีคติในการปฏิบัติหน้าที่ว่า “ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยจิตเมตตา ช่วยเศรษฐกิจไทย ร่วมใจตำรวจท่องเที่ยว” แต่อย่างไรก็ตาม สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพและคุณภาพ



ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการใน 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2548 – 2551) ไว้ดังนี้

1. เพิ่มกำลังพลข้าราชการตำรวจในสังกัดในแต่ละปี ให้เพิ่มตามกรอบอัตรากำลังพลที่กำหนด ตำแหน่ง ซึ่งปัจจุบันสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้รับกรอบอัตราน้อยมาก มีกำลังไม่เพียงพอ เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น

2. จัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพ ความรู้ด้านจิตวิทยา และปลูกจิตสำนึกในการบริการด้วยใจ บริการ (Service Mind) ให้แก่ตำรวจท่องเที่ยวในสังกัด ให้มีความองอาจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้นักท่องเที่ยวร่วมถ่ายรูปเป็นที่ระลึกได้ เพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดแก่นักท่องเที่ยว โดยที่อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัด จึงกำหนดให้มีการจัดอบรมเป็นประจำ

3. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจ “ชุดบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว” ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ โดยการประกอบกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสายงานธุรการ เจ้าหน้าที่ล่ามแปลพร้อมรถยนต์โมบาย ออกให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวปริมาณมากๆ อีกทั้งดำเนินประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้ดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวดูจตุคามมิตร จะช่วยเศรษฐกิจไทย ร่วมใจตำรวจท่องเที่ยว

4. จัดระดมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ล่ามแปล และเครือข่ายอาสาสมัครฯ ออกประชาสัมพันธ์ ให้บริการ อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในห้วงเทศกาลงานประเพณีและมหรหรรรมานาชาติต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ<sup>6</sup>

**กลยุทธ์ที่ 3 “เพิ่มประสิทธิภาพงานสายตรวจ โดยอาศัยระบบบูรณาการร่วมกับองค์กรที่บังคับใช้กฎหมายในประเทศ”**

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้จัดให้มีระบบสายตรวจ ออกตรวจตราดูแลป้องกันภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่รับผิดชอบ โดยมีทั้งสายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน และสายตรวจเดินเท้า เริ่มตั้งแต่เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศคือ ที่บริเวณท่าอากาศยานเชียงใหม่ และสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่ และเดินทางไปในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทั่วพื้นที่ โดยทางบก ทางเรือ และทางอากาศ อีกทั้งยังเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานท่องเที่ยวอื่นๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ หรือ การท่องเที่ยวแบบ

<sup>6</sup>ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสถานีตำรวจ ท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, (เชียงใหม่ : ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, 2547, หน้า 2.

ธรรมชาติ หรือสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ทำให้ยากในการที่จะดูแลความปลอดภัยให้ครอบคลุมพื้นที่ให้มากที่สุด แต่จำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี ดังนั้น จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว ก็ยังมีหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายนอกสังกัด ในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย และให้บริการนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานสายตรวจ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการใน 4 ปี ข้างหน้า ไว้ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพงานสายตรวจ โดยดำเนินการขอสนับสนุนรถยนต์สายตรวจ เพิ่มจำนวนขึ้นอีก

2. เพิ่มศักยภาพงานสายตรวจของ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวและให้ครอบคลุมพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวให้มากที่สุด โดยการดำเนินการดังต่อไปนี้

- จัดหาเครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดชนิดมือถือ เพื่อใช้สำหรับตรวจตราและป้องกันภัยจากการก่อการร้าย ที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว

- จัดหารถยนต์ขับเคลื่อนสี่ล้อ (รถยนต์ 4W) เพื่อใช้ปฏิบัติงานสายตรวจรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงอุทยานป่าเขา

- จัดหาเรือตรวจการณ์ (Speed Boat) เพื่อใช้ปฏิบัติงานสายตรวจรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในพื้นที่แม่น้ำ ลำคลอง

3. เพิ่มประสิทธิภาพงานสายตรวจ โดยการทำงานเชิงบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายภายในประเทศ โดยคำนึงถึงสภาพภูมิประเทศและอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย เช่น ในทุกพื้นที่ทั่วไปร่วมกับตำรวจพื้นที่ พื้นที่ท่องเที่ยวร่วมกับตำรวจภูธร พื้นที่อุทยาน ป่าเขาลำเนาไพร และแนวบริเวณชายแดน ร่วมกับตำรวจป่าไม้และตำรวจตระเวนชายแดน พื้นที่ในการเดินทางไปท่องเที่ยวและการขนส่ง ร่วมกับตำรวจทางหลวง ตำรวจรถไฟ เป็นต้น ในการออกตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในพื้นที่

4. เพิ่มศักยภาพในการให้บริการและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถิ่นทุรกันดารทางอากาศ โดยการประสานความร่วมมือกับกองบินตำรวจ หรือตำรวจตระเวนชายแดนในการตรวจ โดยใช้เครื่องบินเฮลิคอปเตอร์ตรวจการณ์ แบ่งตามพื้นที่ที่มีฐานปฏิบัติการของกองบินตำรวจ และตำรวจตระเวนชายแดนตั้งอยู่

กลยุทธ์ที่ 4 “สร้างเครือข่ายการทำงาน โดยจัดตั้งและสนับสนุนให้มีการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน”

ภายใต้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว นั้น ไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากจึงจำเป็น

จะต้องการดำเนินการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวขึ้น ซึ่งที่ผ่านมา สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้จัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ โดยในรอบปีที่ผ่านมา ยังได้ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน อบรมอาสาสมัครฯ เพื่อสร้างเครือข่ายอาสาสมัครฯ แต่อย่างไรก็ตาม การจัดฝึกอบรมอาสาสมัครดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดแต่อย่างใด สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงได้กำหนดแนวทางดำเนินการใน 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2548-2551)

1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลสมาชิกอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ทั้งที่ผ่านการอบรมของหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวเอง และหน่วยอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือและเพื่อสะดวกในการติดต่อประสานงานและรวมพลังในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องทำบัตรสมาชิกให้กับอาสาสมัครให้กับฝ่ายอำนวยการในพื้นที่

2. จัดฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ โดยความร่วมมือของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการขยายพื้นที่ให้ครอบคลุมทุกทั้ง 3 จังหวัด และบันทึกเข้าระบบฐานข้อมูลอาสาสมัครฯ ปีละ 1 ครั้ง

3. จัดฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบแล้วบันทึกเข้าระบบฐานข้อมูลปีละ 1 ครั้ง

4. ประสานความร่วมมือกับสถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน หรือสถาบันสอนภาษาต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนนักศึกษาด้านการท่องเที่ยวและด้านภาษาได้เข้ามาเป็นอาสาสมัครล่ามแปลในการฝึกหัด เรียนรู้และเข้าใจงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมถึงการได้ฝึกทักษะให้มีการพัฒนาด้านภาษากับเจ้าของภาษาที่แท้จริง อีกทั้งเป็นการปลูกฝังให้นักศึกษาที่จิตสำนึกการเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

5. จัดฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้ประสบภัยทางน้ำ เป็นการอบรมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทัวร์ป่า นำเที่ยวทางเรือ และการล่องแก่ง เพื่อให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้มีจิตสำนึกในการเป็นเจ้าบ้านที่ดี รวมถึงให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้ประสบภัยให้ทันท่วงที

6. จัดฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาฟื้นฟูความเจริญตามยุทธศาสตร์จังหวัดและกลุ่มจังหวัด

กลยุทธ์ที่ 5 “เพิ่มสมรรถนะบุคลากรและเจ้าหน้าที่ โดยให้มีหลักสูตรการอบรมบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมทั่วถึง”

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีภารกิจหน้าที่หลัก คือ การรักษาความปลอดภัย ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นบุคลากรของ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำเป็นจะต้องมีความเป็นเลิศใน ความรู้ และทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ โดยสามารถสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยได้ระดับหนึ่ง จึงจะต้องคัดเลือกผู้ที่ผ่านการทดสอบ ภาษาอังกฤษ เข้ามาดำรงตำแหน่งหน้าที่การงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้ อีกทั้ง กองบังคับ การตำรวจท่องเที่ยว ยังจัดให้มีการฝึกอบรมทวนความรู้ และทักษะภาษาอังกฤษอยู่เป็นประจำทุกปี แต่ในการปฏิบัติงานนอกจากความเชี่ยวชาญทางด้านภาษาต่างประเทศแล้วจะต้องมีความรู้ในด้านการ ปฏิบัติงานในความเป็นตำรวจอาชีพอีกด้วย อาทิ ด้านการสืบสวน ด้านยุทธวิธีของตำรวจ ด้านงาน อำนาจการ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการ ใน 4 ปี ข้างหน้า (พ.ศ. 2548-2551) เพื่อสมรรถภาพให้กับบุคลากร ไว้ดังนี้

1. จัดฝึกอบรมพัฒนาและเพิ่มมาตรฐานความรู้ ความสามารถในด้านต่างๆ อาทิ ด้าน ภาษาต่างประเทศ ด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ด้านการยิงปืนและยุทธวิธีการต่อสู้ป้องกันตัวของ ตำรวจ และงานฝ่ายอำนาจการ เป็นต้น จากสถาบันหรือหน่วยงานที่มีระดับมาตรฐานสูง ปีละ 1 ครั้ง
2. จัดส่งบุคลากรในสังกัด ไปอบรมศึกษาดูงานยังหน่วยงานต่างๆ ที่มีชื่อเสียง ที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการท่องเที่ยว ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานด้าน การดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและให้มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
3. จัดให้มีระบบที่ปรึกษาการปฏิบัติ (Performance Consulting) เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีผล การปฏิบัติงานที่ดี

**กลยุทธ์ที่ 6 “พัฒนาระบบการตรวจสอบและควบคุมด้านมาตรฐานสินค้าและบริการโดยบูรณา การร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง”**

จากปัญหาการหลอกลวงเอิร์คเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะทัวร์จีน ซึ่งเกิดจากปัญหา “ทัวร์ศูนย์เหรียญ หรือ ทัวร์ราคาต่ำผิดปกติ” ทำให้มีการซื้อขายหัวนักท่องเที่ยว และพาไปหลอกลวง ซื้อขายสินค้าและบริการ โดยเฉพาะอัญมณีที่มีคุณภาพต่ำ แต่ขายในราคาที่แพงเกินจริง จากปัญหา ดังกล่าว ทำให้รัฐบาลได้มีนโยบายเร่งรัดให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” ให้หมดไปจากการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยที่ผ่านมา สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้ดำเนินมาตรการต่างๆ หลายมาตรการ อาทิ การเฝ้า ระวังและแจ้งเตือนนักท่องเที่ยว การจัดระเบียบและแสวงหาความร่วมมือจากผู้ประกอบการดี การ ปรารบปรามกระทำผิดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยทำงานในเชิงบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่

เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานธุรกิจนำเที่ยว และมัณฑุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยใช้มาตรการทางกฎหมายทุกฉบับที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ เข้าตรวจสอบผู้ประกอบการที่มีพฤติการณ์ตั้งต้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว จนทำให้สถานการณ์ของปัญหา “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” ใกล้เคียง ในตลาดทัวร์จีนของการท่องเที่ยวของประเทศไทย อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าวกลับมาก่อความเสียหายให้เกิดขึ้นกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยอีก กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการใน 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2548-2551) ไว้ดังนี้

1. จัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (workshop) หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้ประกอบการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อระดมความคิดและแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นเพื่อพัฒนาระบบการตรวจสอบสินค้าและบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเชิญหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้แทน และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เข้าร่วมประชุมสัมมนา โดยร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2. จัดชุดปฏิบัติการตรวจสอบ และปราบปรามการกระทำผิดที่เกี่ยวกับมาตรฐานสินค้าและบริการ โดยบูรณาการกำลังกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วย อาทิ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ ปปง. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ออกตรวจสอบมาตรฐานสินค้าและบริการให้เป็นไปตามที่กำหนด และให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ และดำเนินมาตรการทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากพบมีการกระทำผิดโดยการฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับต่างๆ หรือตามที่ได้ได้ทำบันทึกข้อตกลงกันไว้

3. ดำเนินมาตรการเฝ้าระวังป้องกันภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะทัวร์จีน นับตั้งแต่ นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในพื้นที่ อันจะเกิดจากปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญหรือทัวร์ราคาต่ำผิดปกติ โดยการตรวจสอบทัวร์จีน โดยให้มัณฑุเทศก์ที่จะนำเที่ยวทัวร์จีน กรอกข้อมูลท่องเที่ยวใน “แบบเฝ้าระวัง” เพื่อให้ตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่สามารถดำเนินการตรวจสอบการนำเที่ยวดังกล่าวว่าไม่ได้นำลูกทัวร์ออกนอกเส้นทาง หรือทิ้งทัวร์ นอกเหนือจากการตรวจสอบการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัณฑุเทศก์แล้ว

**กลยุทธ์ที่ 7 “เพิ่มขีดความสามารถในการจัดระเบียบและดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว”**

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวปัญหาหนึ่ง ได้แก่ ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวถูกทำลายไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ ภูเขา แม่น้ำ ลำคลอง หรือแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นสิ่งปลูกสร้าง เช่น วัดวาอาราม มหาราชวัง โบราณสถาน โบราณวัตถุ พระพุทธรูป เป็นต้น ไม่ว่าจะเกิดจากตัวนักท่องเที่ยวเอง หรือเกิดจากผู้ประกอบการที่ขาดความระมัดระวังใส่ใจดูแลแหล่งท่องเที่ยวหรือ

แม้กระทั่งเกิดจากกลุ่มมีจรรยาต่าง ๆ ที่คอยฉกฉวยโอกาสในการลักขโมยสิ่งต่างๆ อันเป็นทรัพย์สินสมบัติของแผ่นดิน อันควรค่าแก่การดูแลรักษาไว้ให้ลูกให้หลานสืบต่อไป สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้เล็งเห็นความสำคัญในปัญหาดังกล่าวเพราะหากเมื่อใดไม่มีแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ แล้ว ก็คงจะไม่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวอีกเป็นแน่ เพราะการท่องเที่ยวของไทย มีจุดขายแก่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมไทย แต่ไม่มีการปลูกสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เหลือบูรณะซ่อมแซมให้คงอยู่ไว้แล้ว ก็คงจะต้องค้นหาแหล่งท่องเที่ยวอยู่ร่ำไป (Unseen Thailand) จนกว่าจะไม่มีให้หาอีกต่อไป ดังนั้น สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงกำหนดแนวทางการดำเนินการใน 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2548-2551) ไว้ดังนี้

1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่ ฯลฯ และเชื่อมโยงกับงานฝ่ายอำนวยการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยการประสานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในแต่ละพื้นที่

2. จัดชุดมวลชนสัมพันธ์ตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานธุรการ เพื่อลงพื้นที่ในชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยวทั้งที่เป็นวัดวาอาราม โบราณสถาน โบราณวัตถุรวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เพื่อพูดคุยรับฟังปัญหาและประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้ดูแลและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนของตน

3. จัดประชุมสัมมนาทางวิชาการ โดยเชิญผู้นำชุมชน ตัวแทนประชาชนในพื้นที่เจ้าของกิจการ หรือผู้ประกอบการ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และกำหนดแนวทางในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4. จัดกิจกรรมและนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายแก่นักท่องเที่ยว หรือองค์กรในการดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว ไม่ทิ้งขยะมูลฝอย ฯลฯ โดยแสวงหาความร่วมมือของประชาชน ผู้นำชุมชน และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการ

5. รมรงค์และประชาสัมพันธ์ต่อต้านยาเสพติด สอดส่องดูแลตามแหล่งท่องเที่ยวหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันมิให้เป็นแหล่งมั่วสุม รวมทั้งการปราบปรามจับกุม ดำเนินคดีกับบุคคลหรือกลุ่ม

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด โดยเฉพาะผู้ที่มีพฤติกรรมน่าเชื่อว่าเป็นผู้จำหน่ายยาเสพติดรายใหญ่และผู้มีอิทธิพล<sup>7</sup>

**กลยุทธ์ที่ 8 “เพิ่มศักยภาพการสืบสวนสอบสวนคดีเครือข่ายที่มีลักษณะอาชญากรรมองค์กร ที่มีผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว”**

ในรอบปีที่ผ่านมา สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีการจับกุมบุคคล และกลุ่มบุคคลที่เป็นภัยต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว อย่างต่อเนื่องซึ่งมีทั้งที่ผู้ต้องหาเป็นคนไทยและชาวต่างประเทศ มีพฤติกรรมกระทำความผิดอาชญากรรมทุกรูปแบบ เช่น การกระทำความผิดกฎหมายอาญา การกระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ แก๊งมิจฉาชีพต่างๆ อาทิ แก๊งชาวฟิลิปปินส์ หลอกหลวงให้เล่นการพนัน แก๊งปลอมบัตรเครดิต แก๊งถูกหลุม แก๊งกระเทย แก๊งคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง ฯลฯ หรือการกระทำความผิดที่เป็นเครือข่ายคุ้มครองนักท่องเที่ยว อาทิ ผู้ประกอบการซื้อขายอัญมณี ร้านค้าของที่ระลึก หรือ ผู้ขับขี่ยานยนต์สาธารณะที่มีพฤติกรรมหลอกหลวงนักท่องเที่ยวและกระทำความผิดเป็นเครือข่าย เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมกระทำความผิดดังกล่าว เป็นการทำลายภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงเร่งรัดปราบปรามอย่างจริงจังและต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันรูปอาชญากรรมได้พัฒนารูปแบบใหม่ๆ และมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการประกอบอาชญากรรม หรือพยายามหาวิธีการหลบเลี่ยงข้อกฎหมาย อันจะเป็นภัยแก่นักท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม วิทยาการใหม่ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น อีกทั้งต้องบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการใน 4 ปีข้างหน้าเกี่ยวกับงานสืบสวนสอบสวน ไว้ดังนี้

1. จัดหาอุปกรณ์ด้านการสืบสวนคดีที่ทันสมัย อาทิ กล้องชนิดรูเข็มพร้อมเครื่องรับส่งสัญญาณ กล้องบันทึกภาพเคลื่อนไหวแบบดิจิทัล เครื่องรับส่งสัญญาณภาพ เครื่องแบ่งสัญญาณภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว เครื่องสแกนเนอร์ และเครื่องพิมพ์ภาพดิจิทัล เป็นต้น เพื่อใช้ในการสืบสวนหาข่าวอาชญากรรมที่มีลักษณะเป็นเครือข่าย หรืออาชญากรรมองค์กรที่เป็นภัยต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล กลุ่มแก๊งที่กระทำความผิดอันเป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว โดยใช้งานสืบสวนของทุกสถานี สืบสวนหาข่าวและบันทึกข้อมูล พร้อมทั้งเชื่อมโยง

<sup>7</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 5-8

ข้อมูลรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบทราบและประสานข้อมูลกับหน่วยงานด้านการข่าวในสังกัด กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และหน่วยงานนอกสังกัดที่เกี่ยวข้อง

3. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวนเกี่ยวกับเทคนิคด้านการสืบสวนอาชญากรรมพิเศษ หรืองานที่เป็นนโยบายสำคัญ อาทิ การปลอมแปลงบัตรเครดิต การปลอมแปลงหนังสือเดินทาง ยาเสพติด การทุจริตคอร์ปชั่น อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ อาชญากรรมข้ามชาติ หรือการก่อการร้าย เป็นต้น ที่เป็นภัยต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยสถาบันหรือหน่วยงานที่มีชื่อเสียงและมีมาตรฐานทางด้านการสืบสวน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสืบสวนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

4. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสืบสวน ไปศึกษาอบรมศึกษาดูงานด้านการสืบสวน ยังสถาบันหรือหน่วยงานที่มีชื่อเสียงและมีมาตรฐานด้านการสืบสวนคดีต่างๆ

**กลยุทธ์ที่ 9 “ขยายความร่วมมือกับองค์กรบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะประเทศคู่ค้า”**

ปัญหาต่างๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยว แต่ละประเภทยังจะเกิดจากปัญหาภายในประเทศไทยเพียงอย่างเดียว ในบางครั้งยังมีต้นเหตุของปัญหาอาจเกิดจากประเทศต้นทางก็เป็นได้ ซึ่งการแก้ไขปัญหาลักษณะเฉพาะปลายทาง ก็คือภายในประเทศเพียงฝ่ายเดียว ก็มีอาจจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ให้หมดไปได้ เช่นปัญหาการซื้อขายหัวนักท่องเที่ยวนั้น อันเกิดจากปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญทัวร์ราคาต่ำผิดปกติ กล่าวคือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศต้นทาง ไม่มีการโอนเงินให้กับผู้ประกอบการนำเที่ยวปลายทาง จึงมีการขายหัวนักท่องเที่ยวก่อนให้กับมัคคุเทศก์เถื่อน พานักท่องเที่ยวไปด้อมต้นหลอกหลวงขายสินค้าและบริการให้กับนักท่องเที่ยว ในราคาที่แพงเกินจริง และมีการข่มขู่ หรือมีการทิ้งทัวร์นักท่องเที่ยวเกิดขึ้นตามมา ปัญหาดังกล่าว จำเป็นจะต้องมีความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรที่บังคับใช้กฎหมายในประเทศไทย กับหน่วยงานหรือองค์กรที่บังคับใช้กฎหมายในประเทศต้นทาง เป็นการร่วมมือกันทั้งสองฝ่าย จึงเป็นการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้เห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อขยายความร่วมมือกับองค์กรที่บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ใน 4 ปีข้างหน้า ดังนี้

1. จัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) โดยร่วมกับหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายในประเทศ สมาคมและชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ร่วมกับหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายของต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศคู่ค้า เพื่อกำหนดแนวทางการขยายความร่วมมือกัน หรือจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยว โดยความร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง



2. จัดให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรเพื่อไปศึกษาดูงานระหว่างองค์กรที่บังคับใช้กฎหมาย เพื่อทราบแนวทาง ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริง หรือปัจจัยอันส่งผลกระทบต่อการแก้ไขปัญหา เพื่อที่จะสามารถกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้ตลอด

**กลยุทธ์ที่ 10 “พัฒนาการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ให้มีมาตรฐาน โดยใช้องค์กรภายนอกเป็นผู้สำรวจ”**

การจัดทำแผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัย และให้บริการนักท่องเที่ยวของ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้น จำเป็นจะต้องมีการติดตามและประเมินผลว่าเป็นไปตามตัวชี้วัดหรือไม่ “การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว” เป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ที่จะต้องดำเนินการสำรวจนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจท่องเที่ยว ในการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่รับผิดชอบ และยังสามารถนำผลการสำรวจและผลการวิเคราะห์มาเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนงาน/โครงการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในครั้งต่อไป ในการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ จึงจำเป็นต้องจัดจ้างสถาบันหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญด้านการศึกษาวิจัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการสำรวจข้อมูล สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ใน 4 ปีข้างหน้า ไว้ดังนี้

1. จัดจ้างสถาบันการศึกษาหรือเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการศึกษาวิจัย ให้ดำเนินการสำรวจด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ปีละ 1 ครั้ง และนำมาศึกษาวิเคราะห์และปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

2. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการสำรวจ และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ผ่านสื่อต่างๆ อาทิ แผ่นพับ โฆษณาทางเว็บไซต์ ทางโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ หรือนิทรรศการ และประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ททท. เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์อันเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

**กลยุทธ์ที่ 11 “เพิ่มขีดความสามารถในการประชาสัมพันธ์ โดยสนับสนุนให้มีการรายการวิทยุ “ตำรวจท่องเที่ยวพบนักท่องเที่ยว” เพื่อสร้างความรู้สึกรอบอุ้มและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว”**

ในปัจจุบัน การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างรวดเร็ว จับใจ และสามารถเข้าถึงประชาชนและนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว รายการ “ตำรวจท่องเที่ยวพบประชาชน” ซึ่งมี

ความสำคัญ ที่จะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความอบอุ่นใจ และเกิดความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางเข้ามาในประเทศไทย การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงนั้น เป็นเครื่องพิสูจน์ในการเอาใจใส่ดูแลด้านความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยในเบื้องต้นเริ่มต้นที่สื่อวิทยุในระดับท้องถิ่น ซึ่งสามารถดำเนินการ ได้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนที่มากมาย อาจทำให้เกิดความล่าช้าได้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ ใน 4 ปีข้างหน้า ไว้ดังนี้

1. ผลิตสื่อรายการวิทยุ “ตำรวจท่องเที่ยวพบนักท่องเที่ยว” เป็นภาษาต่างประเทศเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ผ่านทางวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

2. ศึกษาแนวทางในการสรรหาคลื่นวิทยุและกำหนดแผนผังการดำเนินรายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว หรือร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการคลื่นวิทยุสำหรับนักท่องเที่ยวได้

#### การติดตามและประเมินผล

เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการและกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องมีการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค รวมถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของแต่ละ โครงการ/กิจกรรม เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนกระตุ้นหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดให้ดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันที่ได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ โดยประกอบด้วย

การติดตามผลเพื่อเป็นการควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด อีกทั้งติดตามความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และเร่งรัดการปฏิบัติงานตามแผนงาน, โครงการ และกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์จึงได้กำหนดแนวทางการรายงานผลการปฏิบัติงานดังนี้

#### 1. ขอบเขตการรายงาน

- ด้านป้องกันเหตุและลดจำนวนผู้เสียหายชาวต่างประเทศ
- ด้านปราบปราม/จับกุมการกระทำผิดที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว
- ด้านให้บริการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
- ด้านจัดตั้งและสนับสนุนการตั้งอาสาสมัครเครือข่ายช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

- ด้านป้องกันปราบปรามการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการซื้อขายอัญมณีเครื่องประดับราคาสูงด้วยคุณภาพ

- ด้านแก้ไขระเบียบดูแลแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

- ด้านแก้ไขปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญหรือทัวร์ราคาต่ำกว่าปกติ

- ด้านพัฒนาหน่วยงานและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยว

## 2. ระยะเวลาและวิธีการรายงาน

- รายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตที่กำหนด โดยกำหนดระยะเวลารายงาน ทุกวัน, ทุก 7 วัน ทุก 15 วัน และทุกเดือน

- รวบรวมผลการดำเนินงาน และสรุปผลเสนอผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งระยะเวลาการรายงานเป็น 4 ครั้ง คือ

ครั้งที่ 1 ภายในเดือนมกราคม โดยรวบรวมผลการดำเนินงานไตรมาสแรก (เดือนตุลาคม-ธันวาคม) ของปีก่อนหน้า

ครั้งที่ 2 ภายในเดือนเมษายน โดยรวบรวมผลการดำเนินงานในไตรมาสที่สอง (เดือนมกราคม-มีนาคม) ของปีนั้น

ครั้งที่ 3 ภายในเดือนกรกฎาคม โดยรวบรวมผลการดำเนินงานในไตรมาสที่สาม (เดือนเมษายน-มิถุนายน) ของปีนั้น

ครั้งที่ 4 ภายในเดือนตุลาคม โดยรวบรวมผลการดำเนินงานในไตรมาสที่สี่ (เดือนกรกฎาคม-กันยายน) ของปีนั้น

## 3. การประเมินผล

การประเมินผลเพื่อตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ว่าเป็นไปตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่างๆ ตามกลยุทธ์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวหรือไม่ ตลอดจนประเมินปัจจัยเงื่อนไขและอุปสรรคต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ฯ ในครั้งต่อไป โดยการประเมินผลนี้จะวัดจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของทุกหน่วยในแต่ละไตรมาส กับตัวชี้วัดต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้<sup>8</sup>

<sup>8</sup> เรื่องเดียวกัน, 9-13.

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

### 2.3.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นศัพท์บัญญัติทางวิชาการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งแปลมาจากภาษาละตินว่า “Aptus” แปลว่า โน้มเอียงเหมาะสม และนำมาใช้ในความหมายของคำ Attitude หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกของบุคคลซึ่งบ่งถึงสภาพของจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้สรุปว่า “ทัศนคติ คือ ความคิดเห็น ซึ่งถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ (Emotion) ซึ่งทำให้บุคคลพร้อมที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคตินับบทบาทในการช่วยให้เราได้รับการปรับปรุงป้องกันตัวเอง ให้สามารถแสดงออกถึงค่านิยมต่างๆ และช่วยให้บุคคลเข้าใจโลกที่อยู่รอบตัวเรา ประสบการณ์เดิมของบุคคล ช่วยในการเกิดทัศนคติ และเป็นตัวกำหนดทัศนคติของบุคคล”<sup>9</sup>

รศ. ดร.โสภณ ชูสกุลชัย กล่าวว่า “ทัศนคติ หมายถึง การรวบรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความจริง ซึ่งได้แก่ความรู้สึกต่างๆ รวมทั้งความรู้สึกซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกับทัศนคติ เมื่อได้ก่อรูปขึ้นมาแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ เพราะมีแนวโน้มที่คงอยู่ตลอดเวลาคือ มนุษย์จะยอมเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดของตน โดยปราศจากการบังคับหรือต่อสู้อ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้ยากมาก”<sup>10</sup>

พล.ต.ต.ชาย เสวีกุล กล่าวว่า “ทัศนคติ หมายถึง ความคิดที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติไม่ได้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือเกิดขึ้นและจะฝังอยู่ในใจหลังจากถูกสั่งสอนให้ชอบหรือเกลียด หรือยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นเวลานานพอสมควร หรือโดยที่ผู้นั้นได้รับประสบการณ์ด้วยตนเอง แต่ต้องเป็นประสบการณ์ด้วยตนเอง และต้องเป็นประสบการณ์ที่ประทับใจอย่างมาก หรือเกิดขึ้นบ่อยๆ จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับทัศนคตินั้น เกิดจากการเรียนรู้และประสบมาอย่างไร”<sup>11</sup>

<sup>9</sup>ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนส โตร์, 2526), หน้า 14.

<sup>10</sup>ดร.โสภณ ชูสกุลชัย และคณะ, ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมในทศวรรษหน้า, (กรุงเทพมหานคร : โครงการอาชญาวิทยาและงานยุติธรรมคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2522), หน้า 44.

<sup>11</sup>พล.ต.ต.ชาย เสวีกุล, อาชญาวิทยาและทัณฑวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2512), หน้า 65.

กู๊ด กล่าวว่า “ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มและท่าทีที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ หรือค่านิยมหนึ่ง โดยจะมีความรู้สึกและอารมณ์มาเกี่ยวข้องอยู่ในความเห็นนั้น ซึ่งทัศนคติสังเกตไม่ได้ แต่อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรมทั้งที่เป็นวาจาและท่าทาง”<sup>12</sup>

เทอร์สตัน (Thurstone) กล่าวว่า “ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านคำพูดเป็นความคิดเห็น และความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้น ถ้าเราอยากวัดทัศนคติ เราก็ทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งต่างๆ”<sup>13</sup>

เอนส อาร์ ฮิลการ์ด (Ernest R. Hilgard) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ทัศนคติ คือ พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นครั้งแรกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดหรือสภาพการณ์ใดๆ ในทางเข้าหา หรือออกห่าง และความพร้อมที่จะตอบสนองในครั้งต่อๆ ไปในทางเอนเอียงไปในลักษณะเดิม เมื่อพบกับสิ่ง หรือสภาพการณ์ดังกล่าว”

แอน อานาตาซี (Anne Anastasi) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะแสดงออกมาว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี เชื้อชาติ และสถาบันต่างๆ เป็นต้น”

ออลพอร์ต (Allport) “ทัศนคติ เป็นสภาพความพร้อมของจิตใจและประสาท เกิดจากการได้ประสบการณ์ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการตอบสนองของบุคคลต่อสรรพสิ่งและสภาพการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น”

ซึ่งเขาได้อธิบายความหมายของทัศนคติไว้ดังนี้

1. สภาพของจิตใจและประสาท อาจแสดงให้เห็นได้ทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียดรัก
2. ความพร้อมที่จะตอบสนอง บุคคลพร้อมที่จะตอบสนองต่อสรรพสิ่ง ตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบ หรือมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาภาษาอังกฤษ ทำให้มีความต้องการที่จะเรียนหรือสนใจวิชาภาษาอังกฤษ
3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระบบ เป็นกลุ่มและจัดระบบได้แล้วในตัวเอง เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้ว จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกัน และพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคตินั้น เช่น โกรธก็หน้าบึ้ง
4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ ประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติ

<sup>12</sup>Good, C.V., *Dictionary of Education*, (New York : McGrall – Hill Book, 1973), pp. 58-59.

<sup>13</sup>L.L. Thurstone, “Attitude can be measured”, *Attitude Theory and Measurement*, ed. By Martin Fishkein, (New York : John Wiley and Son Inc., 1967), p.77.

5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก พฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งใดอย่างนั้น จะขึ้นอยู่กับทัศนคติเป็นสำคัญ เช่น นายแดงไม่ชอบนายดำ เห็นว่านายดำเป็นคนไม่ดี ก็ไม่ต้องคบหาสมาคมด้วย

โสภา ชูพิกุลชัย ได้ให้คำจำกัดความว่า “ทัศนคติ เป็นการรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความเห็น และความจริง ซึ่งได้แก่ความรู้ต่างๆ รวมทั้งความรู้สึก ซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกัน ทัศนคติเมื่อได้ก่อรูปขึ้นมาแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ เพราะมีแนวโน้มที่จะคงอยู่ตลอดไป คือ มนุษย์ย่อมยอมรับความรู้สึกนึกคิดของตัวเอง โดยปราศจากการบังคับหรือต่อสู้อ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้ยากมาก” สรุปได้ว่า ทัศนคติคือ สภาวะด้านความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์สภาวะความพร้อมนี้ จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้ และทัศนคดียังผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา<sup>14</sup>

ทัศนคติ ในความหมายโดยรวมจากนักวิชาการต่างๆ อาจสรุปได้ หมายถึงว่า ความพร้อมที่จะกระทำหรือให้ความร่วมมือ เป็นความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะแสดงความรู้สึก หรือความนึกคิดออกมา ในลักษณะของพฤติกรรมตอบสนองและการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวกหรือเชิงลบซึ่งขึ้นกับพื้นฐาน ความเชื่อ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับของแต่ละบุคคล

### 2.3.2 องค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ คือ

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

2. องค์ประกอบด้านท่าที ความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่คล้อยตามความคิด ถ้าบุคคลมีความคิดที่ติดต่อสิ่งใด ก็จะมีความรู้สึกที่ติดต่อกับสิ่งนั้น ทัศนคติจะแสดงออกมาในรูปของความชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ

3. องค์ประกอบด้านการปฏิบัติ (Behavioral Component) คือ ความพร้อมที่จะกระทำเป็นผลเนื่องมาจากความคิดและความรู้สึก ซึ่งจะออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ

### 2.3.3 ลักษณะทั่วไปของทัศนคติที่สำคัญ มีดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล หาใช่สิ่งที่มีติดตัวบุคคลมาแต่กำเนิดไม่

<sup>14</sup>โสภา ชูพิกุลชัย และคณะ, ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมไทยในทศวรรษหน้า, อ่างแล้ว, หน้า 44.

2. ทักษะเป็นสภาพของจิตใจ ที่มีอิทธิพลต่อการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก เพราะมันเป็นส่วนประกอบที่กำหนดแนวทางไว้ว่า ถ้าบุคคลประสบสิ่งใดแล้ว บุคคลนั้นๆ จะมีท่าทีต่อสิ่งนั้นในลักษณะอันจำกัด

3. ทักษะเป็นสภาพของจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้ เนื่องมาจากบุคคลแต่ละคนต่างก็ได้รับประสบการณ์ ได้รับความรู้ และผ่านการเรียนรู้มามาก อย่างไรก็ตาม ทักษะนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่างๆ

#### 2.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับทัศนคติและพฤติกรรมปฏิบัติ

องค์ประกอบส่วนหนึ่งของทัศนคติ จะก่อให้เกิดท่าที ความรู้สึกและการปฏิบัติ คือ องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องใดในลักษณะใด ก็มักจะให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของเขา เพราะการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกที่สังเกตได้กับทัศนคติ ต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นที่เชื่อกันว่าทัศนคติที่มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลลักษณะเดียวกัน การแสดงออกหรือการปฏิบัติของบุคคล ก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลนั้นด้วย อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ แม้ว่าทัศนคติจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ แต่ก็ยังมีความคงที่แน่นอนพอที่จะกำหนดท่าที และพฤติกรรมของบุคคลได้ จากการศึกษาเรื่องความคงที่ของทัศนคติ (Stability of Attitude) Remmers ได้กล่าวไว้ว่า “ทัศนคติสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ แต่ในบางกรณีก็มีการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก หรือเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก”

#### 2.3.5 ทักษะนี้อาจแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม ในสองลักษณะ คือ

1. ทักษะเชิงนิมิตหรือทางบวก (Positive) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะพึงพอใจ และเห็นด้วยหรือชอบ จะทำให้บุคคลอยากจะทำ อยากได้ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

2. ทักษะเชิงนิเสธหรือทางลบ (Negative) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วยหรือไม่ชอบ จะทำให้บุคคลเกิดความเบื่อกวน ขิงขัง ต้องการหนีให้ห่างสิ่งนั้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ทักษะ หมายถึง สภาพความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาพความพร้อมนี้จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับก็ได้ และทัศนคดียังผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา<sup>15</sup>

<sup>15</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 45-46.

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 2.4.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ให้ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้จัดขึ้นร่วมกับกิจกรรมของบุคคลหรือองค์การ และตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจ

ระบบบริการ หมายถึง การจัดการและวางแผนการดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ จะเน้นความต้องการและความสัมพันธ์ของผู้ที่มารับบริการ

### 2.4.2 ความสำคัญของการบริการต่อผู้ให้บริการ

1. ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการอย่างถูกต้อง โดยจะต้องมุ่งเน้นที่ตัวผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ

2. ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้ขอรับบริการ ซึ่งมีความหลากหลาย ทั้งในด้านความต้องการ ความคาดหวัง และการแสดงออกต่อการบริการ อันเนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถวางแผนและปฏิบัติงานบริการให้สนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม

3. ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการ ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการ ที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

### 2.4.3 ความสำคัญของการบริการต่อผู้บริหาร

1. ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก เพื่อวางแผนและสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. ทำให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้ และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

3. ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ ที่สามารถสร้างผลงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

4. ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหา ข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการให้บริการได้ โดยการให้บริการนั้น มีทั้งการบริการที่เป็นหน้าที่หลักของแต่ละฝ่าย เช่น งานการเงินงานพัสดุ งานบุคลากร ฯลฯ และการบริการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มเติม



ด้วยความเต็มใจนอกเหนือจากหน้าที่ เช่น บริการหาหมายเลขโทรศัพท์ บริการตอบคำถามต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งการบริการแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. การบริการหลัก (Core service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่เป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบโดยตรงของงานแต่ละฝ่าย

2. บริการที่คาดหวัง (Expected service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้รับบริการมักคาดว่าจะได้รับ เช่น การขอใช้รถยนต์ ก็หวังว่าจะได้คนขับรถที่ชำนาญเส้นทางเป็นต้น

3. บริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้รับบริการมิได้คาดคิดมาก่อน การให้บริการที่คิ่นั้น ควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือก

#### 2.4.4 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการควรมีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดี ดังนี้

1. มีความสามารถตามระดับการศึกษาของรัฐกำหนด เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
2. มีความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา และสามารถเรียนรู้งานใหม่ๆ ได้รวดเร็ว
3. มีทักษะเฉพาะทางที่ตรงกับลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ
4. มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ ความแข็งแรงของร่างกายจะบ่งบอกถึงท่าทางที่คล่องแคล่ว กระตือรือร้น และมีชีวิตชีวา

5. มีอวัยวะที่ดี บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำทีสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง การแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเป็นมิตร นำคบหาและอยากปฏิสัมพันธ์ด้วย

6. มีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ มีการแสดงออกที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกในด้านบวก และมีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. มีจิตสำนึกของการบริการ ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการได้ดี จะจำเป็นต้องมีค่านิยมหรือเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ มีความรู้สึกภาคภูมิใจต่อการประกอบอาชีพบริการ มีความตั้งใจและความพยายามที่จะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รับฟังความคิดเห็นและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุย จากคำตำหนิติเตียน และคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

8. มีความสามารถในการปรับตัว ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุกๆ สถานการณ์ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องเป็นผู้ที่รู้จักควบคุมตัวเอง มีความอดทน อดกลั้น มีความยืดหยุ่น เป็นคนช่างสังเกต และมีดุลยพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รอบคอบ มีไหวพริบ เมื่อองค์กรได้ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ดีแล้ว ก็ควรพัฒนาและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถกระทำได้ด้วยการจัดฝึกอบรมความรู้และเทคนิคต่างๆ จัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้

## 2.4.5 การให้บริการ มีแนวทางการพัฒนา 4 แนวทาง ดังนี้

### 1. การพัฒนาความรู้ (Knowledge)

- ความรู้ขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน (Job knowledge) มุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และขอบข่ายงานที่ชัดเจน รวมทั้งกระบวนแบบในการปฏิบัติงานและความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

- ความรู้เกี่ยวกับองค์กร (Organization knowledge) เน้นการปลูกฝังนโยบายหรือปรัชญาการบริการขององค์กร โครงสร้างและระบบการทำงาน การติดต่อประสานงานระหว่างบุคคล และระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

- ความรู้ในการพัฒนาตนเอง (Self – development knowledge) เป็นความรู้เชิงวิเคราะห์ที่ตนเองและผู้อื่น โดยอาศัยหลักการทางจิตวิทยา

### 2. การพัฒนาทักษะ (Skills)

- ทักษะเชิงเทคนิค (Technical skills) เป็นการฝึกฝนความเชี่ยวชาญด้านกลไกเทคนิคต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานนั้นๆ ตามวิธีการที่องค์กรต้องการ หรือเมื่อจำเป็นต้องใช้ทักษะใหม่ๆ ในการสนับสนุนงานที่ทำอยู่

- ทักษะเชิงพฤติกรรม (Behavioral skills) เป็นการฝึกฝนความเชี่ยวชาญในการให้บริการ หรือทักษะในการติดต่อกับผู้อื่น รวมทั้งทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

- ทักษะเชิงมโนภาพ (Conceptual skills) เป็นการฝึกฝนความเชี่ยวชาญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้อย่างสอดคล้องกับนโยบายและปรัชญาขององค์กร

### 3. การพัฒนาเจตคติ (Attitudes)

- เจตคติที่ดีต่อตนเอง เป็นความรู้สึกลงใจที่บุคคลมีต่อภาพพจน์และความสามารถของตนเอง เช่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

- เจตคติที่ดีต่องานบริการ เป็นความรู้สึกลงใจที่บุคคลมีต่อการปฏิบัติงานบริการ เช่น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีอิทธยาศัยไมตรีที่ดีงามต่อผู้รับบริการ

- เจตคติที่ดีต่ออาชีพบริการ เป็นความรู้สึกลงใจที่บุคคลมีต่อการประกอบอาชีพการบริการ เช่น เป็นเจ้าหน้าที่ทหาร ก็มีความรักในอาชีพของการเป็นทหาร เป็นต้น

### 4. การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality)

- บุคลิกภาพภายในที่ดี จำเป็นต้องมีการพัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ การปรับตัว และการแสดงความรู้สึกนึกคิด โดยตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก

- บุคลิกภาพภายนอกที่ดี จะต้องพัฒนากริยาท่าทางการแสดงออกที่สุภาพอ่อนโยน มีชีวิตชีวา เป็นกันเอง และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา

#### 2.4.6 การให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ควรคำนึงหลายประการ เช่น

- ต้องเข้าใจลักษณะของงานบริการว่า เป็นงานที่หนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้รับบริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการนั้นๆ

- ควรตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการเอง ในฐานะผู้แสดงเจตนาในการขอรับบริการ ผู้ใช้บริการควรมีมารยาทในการขอรับบริการและใช้คำพูดที่ชัดเจน เข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและสนองการบริการได้ถูกใจ ผู้รับบริการก็จะเกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการนั้น

โดยสรุป จะเห็นได้ว่า งานบริการจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายผู้บริหารที่ดี ต้องคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างเหมาะสมทั้งด้านร่างกาย ความรู้และทัศนคติ รวมทั้งต้องมีการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ฝ่ายผู้ขอรับบริการก็ต้องเข้าใจลักษณะงานบริการ เห็นใจ ให้เกียรติและให้ความโอบอ้อมอารีแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง และสุดท้าย ฝ่ายผู้ให้บริการที่เป็นกลไกสำคัญที่สุด จะต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีและมีความรักต่อการประกอบอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการ มีอริยาวัตรที่ดีต่อผู้เกี่ยวข้อง สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีลักษณะเป็นมิตร และพร้อมที่จะให้การบริการตลอดเวลาขณะปฏิบัติหน้าที่ ถ้าทุกฝ่ายเข้าใจสถานภาพของตนเองและมีความเอื้อเฟื้อต่อกัน การดำเนินงานทุกอย่างก็จะประสบความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรก็จะตามมาในที่สุด<sup>16</sup>

#### 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

การเดินทางท่องเที่ยวในประวัติศาสตร์ของชาวตะวันตก เกิดขึ้นประมาณสมัยอาณาจักรที่ยิ่งใหญ่ (The Great Empires) ในยุคนี้เริ่มมาตั้งแต่ก่อนคริสตกาลหลายร้อยปีและยังคงดำเนินต่อมาอีกเป็นเวลาหลายร้อยปีหลังคริสตกาล การเดินทางจะถูกนำมาใช้โดยกองทหารหรือกองทัพพวกพ่อค้าและผู้แทนรัฐบาลต่างๆ และรวมทั้งเพื่อการติดต่อคมนาคมระหว่างรัฐบาลกลางกับอาณานิคมต่างๆที่อยู่

<sup>16</sup> ภาวิณี ตันรังสรรค์, “สายสัมพันธ์กับงานบริการ,” 18 สิงหาคม 2546.

ห่างไกล การเดินทางทางบกประชาชนทั่วไปนิยมใช้ลา ล่อ หรืออูฐ แต่สำหรับทหารหรือเจ้าหน้าที่ของ รัฐนิยมใช้ม้าเป็นพาหนะ ซึ่งอาจเป็นเกวียนหรือรถม้าสองล้อ การเดินทางทางทะเลในประวัติศาสตร์ เกิดขึ้นโดยชาวโพนีเซียน (Phoenicians) เป็นครั้งแรกโดยเชื่อมเส้นทางทางทะเลกับทางบกในบริเวณริม ฝั่งทะเลเมดิเตอร์เรเนียน เหริยญาบาลณ์เหริยญาแรกที่นำมาใช้ในโลกรเป็นครั้งแรกในประเทศลิเดีย (Lydias) เวลาต่อมาในยุคของอาณาจักรโรมันที่รุ่งเรืองถึงขีดสุด เงินตราถูกนำมาใช้และเป็นที่รู้จัก โดยทั่วไป ต่อมาได้มีการพัฒนาระบบเงินสดและเงินเชื่อ (Cash and Credit) มาใช้อย่างกว้างขวาง เงินตราจึงกลายเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการที่สำคัญในอดีตและปัจจุบัน ในยุคกลาง การเดินทางเพื่อการจาริกแสวงบุญ (Pilgrimages) มีความเจริญรุ่งเรืองมากซึ่งมีพื้นฐานมาจากความศรัทธา ในศาสนาและเป็นการพักผ่อนท่องเที่ยวด้วย ในยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการหรือยุคแห่งการเกิดใหม่ได้ นำไปสู่การแนะนำแนวคิดใหม่ๆ ที่เชื่อว่าความจริงหรือลัทธิธรรมจะเกิดปรากฏอยู่นอกจิตและวิญญาณ ของมนุษย์ ความเชื่อดังกล่าวก่อให้เกิดมิติใหม่เชิงความคิด ทำให้มนุษย์ในยุคนี้มีความต้องการสำรวจ ค้นหาทำความเข้าใจและมีความกล้าที่จะสืบสวนหาความจริงทางประวัติศาสตร์และวิทยาศาสตร์มากขึ้น สำหรับการท่องเที่ยวในยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม นักท่องเที่ยวในสมัยนี้มีจุดเริ่มต้นที่การเดินทาง ไป-กลับ เพื่อท่องเที่ยวภายใน 1 วัน เพราะผู้คนส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในในเรื่องรายได้ที่จะเหลือเพื่อการ ท่องเที่ยว ประเภทต่างๆ ของการท่องเที่ยว

### 2.5.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว หมายถึง การที่คนเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ และตลอดระยะเวลาเหล่านั้น ได้มี กิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้น การไปเที่ยวชมสถานที่ที่สวยงามหรือทัศนียภาพแปลกๆ หรือเดินซื้อสิ่งของต่างๆ เป็นต้น การท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบด้วยกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระยะเวลาในการ ท่องเที่ยว ประเภทของการคมนาคม จำนวนสมาชิก หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วอาจจะ แบ่งประเภทของการท่องเที่ยวออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การท่องเที่ยวภายในประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่างๆภายในประเทศ การท่องเที่ยว ลักษณะนี้จะต้องมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น ความสวยงามของภูมิประเทศ ความสะดวกสบายในการ เดินทาง ความปลอดภัย ตลอดจนการโฆษณา หรือมีสิ่งจูงใจโดยเฉพาะของสถานที่นั้น เช่น หลักฐาน ทางประวัติศาสตร์ หรือศิลปวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่ต่างไปจากประเทศของตนและ ต้องผ่านกระบวนการระหว่างประเทศหลายอย่าง เช่น สูทกากร ดำเนินตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ใช้ภาษาต่างประเทศและอาจจะต้องมีบุคคลที่คุ้นเคยเป็นผู้นำ การท่องเที่ยวต่างประเทศนี้ ขนาดของประเทศ เป็นสิ่งสำคัญ เช่น ประเทศที่มีขนาดใหญ่จะมีสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวมาก เพราะมีโอกาสที่จะมี

สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและสิ่งอื่นๆ หลายอย่างมากว่าประเทศขนาดเล็ก แต่บางครั้งการที่จะต้องเดินทางไกลๆ ก็อาจเป็นอุปสรรคหรือทำให้นักท่องเที่ยวหมดความ สนใจ หรือมีความสนใจน้อยลงก็ได้

นอกจากนั้นการท่องเที่ยวยังขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการไปเที่ยวอีกด้วย ซึ่งอาจจะแบ่งลักษณะของการท่องเที่ยวออกได้เป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

- การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ ประกอบกับความอยากรู้อยากเห็น เพื่อชมทิวทัศน์ วัฒนธรรม ประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่างๆ หรือท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน การท่องเที่ยวแบบนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น รสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว และสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของสถานที่แต่ละแห่ง

- การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจรวมถึงการพักผ่อนหลังการเจ็บป่วย โดยจะใช้เวลาพักผ่อนให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ สถานที่ไปพักจะเลือกที่สงบ สะดวกสบาย อากาศบริสุทธิ์ เช่น ชายทะเล หรือบนภูเขาที่ห่างไกลจากความอึกทึกครึกโครม

- การท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวที่มักจะมีจุดประสงค์ที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่างๆ ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวด้วย เป็นการศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ ทั้งในแง่มานุษยวิทยาและสังคมวิทยา เช่น ชม โบราณสถาน ศิลปะหรือการแสดงต่างๆ

- การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา การท่องเที่ยวแบบนี้มีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นการไปชมการแข่งขันกีฬาที่ตนสนใจ เช่น ฟุตบอล มวย เทนนิส ฯลฯ การแข่งขันกีฬานี้ถึงแม้ว่าจะมีการย้ายสถานที่แข่งขันก็ยังมีผู้ชมติดตามไปชมอยู่เสมอ ประการที่สอง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย ซึ่งการท่องเที่ยวประเภทนี้ สถานที่ที่จะไปเป็นสิ่งดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา หรือการเดินป่าเพื่อยิงนกตกปลาหรือล่าสัตว์ เป็นต้น จากจุดประสงค์ดังกล่าวจะพบว่าประเทศที่มีทัศนียภาพหรือลักษณะภูมิประเทศหลายๆ แบบมักจะได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวประเภทนี้มาก

- การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุม และสัมมนา ความจริงแล้ว ลักษณะการท่องเที่ยวแบบนี้ไม่น่าจะจัดว่าเป็นการท่องเที่ยว ทั้งนี้ เพราะตามหลักแล้ว การท่องเที่ยว ต้องเป็นการเดินทางไปเพื่อที่จะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน แต่ความเป็นจริงแล้ว ผู้ที่ไปเพื่อธุรกิจหรือสัมมนา มักจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งไว้สำหรับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแบบนี้ สิ่งที่จะเป็นปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ ต้องมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีสถานที่พักอาศัย หรือมีโรงแรม และระบบการคมนาคมที่ดี สะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันนี้ การท่องเที่ยวลักษณะนี้ มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ

- การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา คือ การที่บุคคลไปต่างประเทศเพื่อการศึกษา ดูงาน หรือวิจัย หรือการแลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัย และจะอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานานเดือน

การท่องเที่ยวประเภทนี้รวมถึงการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาภายในประเทศด้วย จัดว่าเป็นนักท่องเที่ยวที่ทำได้ให้แก่ประเทศอย่างหนึ่ง

จากจุดประสงค์ดังกล่าว ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยว เจริญก้าวหน้า กลายเป็นธุรกิจระหว่างชาติ ที่จะต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกัน ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีการแข่งขันและปรับปรุงบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศมากยิ่งขึ้น และมีรูปแบบของการท่องเที่ยวแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแบบ Eco-tourism หรือการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

## 2.5.2 ประเภทของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่ม (Organized Mass Tourists) คือ นักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการนำเที่ยวกับบริษัทจัดนำเที่ยว ที่ได้เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในด้าน การเดินทาง ที่พัก มื้ออาหาร สถานที่ท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวไว้เรียบร้อยแล้ว โดยนักท่องเที่ยวไม่ต้องวางแผนการเดินทางเอง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการเพียงการพักผ่อน ความสนุกสนาน ความเพลิดเพลินแปลกใหม่ และไม่คาดหวังที่จะได้ความรู้หรือทำความเข้าใจกับคน และวัฒนธรรมท้องถิ่น

2. นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่มอิสระหรือส่วนบุคคล (Individual Mass Tourists) คือ นักท่องเที่ยวที่มีความชำนาญในเส้นทางท่องเที่ยว และสามารถเดินทางเอง โดยไม่ต้องมีผู้นำเที่ยวคอยดูแล แต่ยังคงให้บริษัทจัดนำเที่ยวจัดรายการนำเที่ยว ตามแผนการเดินทางหรือความประสงค์ของตน นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความต้องการคล้ายกับกลุ่มแรก คือต้องการเดินทางไปยังสถานที่ที่มีชื่อเสียงสวยงามสะดวกสบาย ต้องการที่จะพักผ่อน และได้รับความสนุกสนาน จากการเดินทางเท่านั้น

3. นักสำรวจ (Explorer) คือ นักท่องเที่ยวที่หลีกเลี่ยงเส้นทาง สถานที่ และกิจกรรมของนักท่องเที่ยวทั่วไป นิยมแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางใหม่ด้วยตัวเอง ซึ่งแตกต่างจากสองกลุ่มแรก นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่คาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายหรือความสนุกสนาน แต่ต้องการที่จะบรรลุความมุ่งมั่นของตนเอง (Self-Actualization) จึงพอใจที่จะศึกษาและทำความเข้าใจวัฒนธรรมของคนท้องถิ่นและเปิดใจกว้างสำหรับประสบการณ์ใหม่

4. นักเดินทางท่องเที่ยวแบบพเนจร (Drifter) นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ มีพฤติกรรมคล้ายกับนักสำรวจ คือ เดินทางโดยลำพังไม่ซื้อรายการนำเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว ไม่สนใจไปสถานที่ที่มีชื่อเสียงและหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรือประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวทั่วไปนิยม ไม่เดินทางไปในที่ต่างๆ ในฐานะนักท่องเที่ยว แต่ไปในฐานะเช่นเดียวกับคนท้องถิ่น แต่นักเดินทางท่องเที่ยวแบบพเนจร มีพฤติกรรมแตกต่างจากนักสำรวจ คือ นักเดินทางท่องเที่ยวแบบพเนจรไม่เพียงแต่ศึกษาและเข้าใจวัฒนธรรม

ท้องถิ่นเท่านั้น แต่รวมไปถึงการใช้ชีวิตความเป็นอยู่เช่นเดียวกับคนท้องถิ่น หรือคนในสังคมนั้น เพราะต้องการแสวงหาความหมายและคุณค่าของชีวิต และต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมท้องถิ่น

### 2.5.3 รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว

1. รูปแบบการเดินทางที่ตรงข้ามกับการทำงาน (Opposition Pattern) คนกลุ่มนี้ต้องการพักผ่อนที่ไม่มีรูปแบบการทำงานหรือการดำรงชีวิตประจำวันอยู่เลย การเดินทางของคนกลุ่มนี้อาจเกิดขึ้นจากความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน คนจึงหาทางออกโดยเลือกทำกิจกรรมที่ตรงข้ามกับการทำงานอย่างสิ้นเชิง คนที่ทำงานหนักหรือทำงานแข่งกับเวลา จะไม่มีเวลาส่วนตัว จึงต้องการรูปแบบการเดินทางประเภทนี้และคาดหวังที่จะได้รับความ สนุกสนาน การฟื้นฟูร่างกายและการพักผ่อน ไม่คาดหวังที่จะเข้าไปสัมผัสชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น โดยตรง พอใจแค่ชมการแสดงที่จัดให้ โดยไม่สนใจว่า การแสดงนั้นเป็นของจัดขึ้นใหม่หรือของดั้งเดิม

2. รูปแบบการเดินทางที่เกิดขึ้นจากความเบื่อหน่าย (Neutrality Pattern) คนที่มีวิถีการดำรงชีวิตหรือการทำงานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีลักษณะเป็นกิจวัตรอาจรู้สึกเบื่อหน่ายรูปแบบชีวิตของตน จึงต้องการรูปแบบการพักผ่อนที่หลีกเลี่ยงจากชีวิตประจำวัน เพื่อแสวงหาความสนุกสนานหรือความบันเทิง คนกลุ่มนี้จึงสนใจกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก คนกลุ่มนี้ต้องการที่จะได้เห็นสิ่งแปลกใหม่และสวยงาม โดยไม่สนใจว่าสิ่งๆ นั้นจะเป็นของแท้ในท้องถิ่นหรือจัดทำขึ้นสำหรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ และไม่ต้องการที่จะศึกษาหรือเรียนรู้รายละเอียดความเป็นมาของสิ่งต่างๆ ที่พบเห็น เพราะต้องการเพียงแค่ความสนุกสนานหรือบันเทิง แหล่งท่องเที่ยวที่สนใจเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีแสงแดด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

3. รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวที่ทำให้ชีวิตมีความหมาย (Extension Pattern) นักสำรวจและนักเดินทางอาสาสมัคร จัดเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรูปแบบนี้ ซึ่งคิดว่าการทำงาน การพักผ่อน และการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน และการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่พัฒนาสติปัญญา จิตวิญญาณซึ่งทำให้ชีวิตมีค่าและมีความหมายยิ่งขึ้น ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ จะเดินทางเองตามลำพังหรือเดินทางเป็นกลุ่มเล็ก และเน้นแสวงหาประสบการณ์ที่เป็นสาระ ศึกษาวัฒนธรรมและวิถีการดำรงชีวิตของท้องถิ่นที่เป็นของแท้ ไม่กลัวความลำบาก ไม่กลัวการเสี่ยงภัย และไม่กลัวที่จะเข้าไปในวัฒนธรรมใหม่

เมื่อพิจารณาจากพฤติกรรมการเดินทางและความเป็นไปได้ ในการใช้บริการธุรกิจจาดนำเที่ยวของนักท่องเที่ยว 15 ประเภทที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว มีบทบาททางสังคม และเศรษฐกิจต่อท้องถิ่น 5 บทบาท คือ

- บทบาทของผู้ได้เปรียบ (Exploitative Travel) นักท่องเที่ยวที่แสดงบทบาทนี้ มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีมาก ใช้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทุกชนิด เน้นความสะดวกสบาย ความหรูหรา และความเด่นที่แตกต่างจากผู้อื่น เดินทางไปยังสถานที่ที่มีชื่อเสียง สวยงาม

มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน นิยมกิจกรรมทางสังคมไม่นิยมทำกิจกรรมที่เสี่ยงภัย มีความซื่อสัตย์ ต่อยี่ห้อสูงและใช้จ่ายสูง มีบทบาทเกี่ยวกับอุตสาหกรรมธุรกิจท้องถิ่น นักท่องเที่ยวที่มีบทบาทนี้ ได้แก่ นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยวที่มีฐานะทางสังคมระดับสูง

- **บทบาทการเดินทางเพื่อแสวงหาความสุข (Pleasure First Travel)** ได้แก่ นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางในวันหยุด และนักท่องเที่ยวที่มีฐานะทางสังคมระดับสูง สาเหตุที่มีบทบาทในการเดินทางเช่นนี้ คือ ต้องการการพักผ่อน ความสนุกสนาน และความบันเทิงเท่านั้น และนิยมใช้บริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ไปยังสถานที่ที่มีชื่อเสียง นิยมถ่ายรูปและซื้อของที่ระลึก มีบทบาทเกี่ยวกับอุตสาหกรรมธุรกิจท้องถิ่น

- **บทบาทในการสร้างสัมพันธภาพกับคนในท้องถิ่น (High Contact Travel)** นักท่องเที่ยวที่แสดงบทบาทนี้มีโอกาสและสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น ได้แก่ นักเดินทาง นักเรียนต่างชาติ และนักท่องเที่ยวต่างชาติ แม้ว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้อาจใช้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอยู่บ้าง แต่พึงพอใจที่จะสำรวจและเดินทางด้วยตนเองมากกว่า

- **บทบาทในการเดินทางเชิงสิ่งแวดล้อม (Environmental Travel)** นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ จะเดินทางลำบาก ไม่นิยมใช้บริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ให้ความสำคัญกับศิลปวัฒนธรรม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นักท่องเที่ยวที่มีบทบาทนี้ ได้แก่ นักมนุษยวิทยา นักอนุรักษ์ และนักสำรวจ

- **บทบาทในการเดินทางเพื่อแสวงหาความหมายของชีวิต (Spiritual Travel)** นักท่องเที่ยวที่มีบทบาทเช่นนี้ จะไม่สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจ แต่จะสร้างผลกระทบทางสังคมให้กับท้องถิ่นที่ไปเยือน ได้แก่ นักสอนศาสนา นักแสวงบุญ และบรู๊พฆาน

นักท่องเที่ยวยังจะมีพฤติกรรมและบทบาทที่แตกต่างกันไปตามความต้องการและวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งองค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องปรับผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการให้เหมาะกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภท และให้สอดคล้องกับลักษณะทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของตน<sup>17</sup>

#### 2.5.4 การแบ่งภูมิภาคของนักท่องเที่ยวทั่วโลก

นักท่องเที่ยวยุคใหม่เดินทางมาจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก จะถูกจัดเข้าเป็นกลุ่มๆ โดยอาศัยที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เป็นตัวกำหนด โดยมีการแบ่งออกเป็นภูมิภาคต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ของ WTO ดังนี้

<sup>17</sup> สุรรัตน์ เตชะทวีวรรณ, พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, (ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545), หน้า 71-76.



1. ภูมิภาคเอเชียตะวันออก ประกอบด้วยกลุ่มประเทศในอาเซียน ได้แก่ประเทศมาเลเซีย ประเทศบรูไน ประเทศสิงคโปร์ ประเทศฟิลิปปินส์ ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศลาว ประเทศเวียดนาม ประเทศไทย และกลุ่มประเทศอื่นๆ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี ประเทศไต้หวัน ประเทศจีน ประเทศฮ่องกง

2. ภูมิภาคยุโรป ประเทศออสเตรเลีย ประเทศนอร์เวย์ ประเทศเบลเยียม ประเทศรัสเซีย ประเทศเดนมาร์ก ประเทศสเปน ประเทศฟินแลนด์ ประเทศสวีเดน ประเทศฝรั่งเศส ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประเทศเยอรมันนี ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศอิตาลี ประเทศยุโรปตะวันออก

3. ภูมิภาคอเมริกา แบ่งออกเป็นภูมิภาคอเมริกาเหนือ ประกอบด้วย ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแคนาดา ภูมิภาคอเมริกาใต้ ประกอบด้วย ประเทศบราซิล ประเทศอาร์เจนตินา

4. ภูมิภาคเอเชียใต้ ประกอบด้วย ประเทศบังกลาเทศ ประเทศอินเดีย ประเทศเนปาล ประเทศปากีสถาน ประเทศศรีลังกา

5. ภูมิภาคโอเชียเนีย ประกอบด้วย ประเทศออสเตรเลีย ประเทศนิวซีแลนด์

6. ภูมิภาคตะวันออกกลาง ประกอบด้วย ประเทศอียิปต์ ประเทศอิสราเอล ประเทศคูเวต ประเทศซาอุดีอาระเบีย ประเทศสาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์

7. ภูมิภาคแอฟริกา ประกอบด้วย ประเทศแอฟริกาใต้

#### 2.5.5 แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจในการเดินทาง

แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย องค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการคือ

1. สิ่งกระตุ้นความต้องการในการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งจูงใจต่างๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวหรือ ช่วงเวลาที่จูงใจให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจไปเที่ยวได้

2. สิ่งกีดขวางความต้องการ คือ สิ่งต่างๆ ที่ทำให้ความต้องการถูกระงับไปหรือทำให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกต่อการเดินทางลดน้อยลง เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (รายได้ลดน้อยลง, ค่าเงินที่เปลี่ยนแปลง) ปัจจัยทางสังคม (กลุ่มอ้างอิง, ทักษะคติทางวัฒนธรรม) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (ความเสียหายทางการท่องเที่ยว)

3. สิ่งกระทบ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก แหล่งข้อมูลหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมการขายซึ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดพฤติกรรมทางการเรียนรู้ ทักษะคติและมองภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป

4. บทบาทของนักท่องเที่ยว หมายถึง สถานภาพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในสถานการณ์ หรือช่วงเวลาที่แตกต่างกัน และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจหรือรูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป เช่น นักท่องเที่ยว นักศึกษา นักท่องเที่ยวหัวหน้าครอบครัว

### 2.5.6 ปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของนักท่องเที่ยว

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ต้องการที่จะผ่อนคลายความเครียดและได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ความบันเทิง ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการทางกาย
2. นักท่องเที่ยวต้องการพาหนะเดินทางที่พึก สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหารที่ปลอดภัยและสะอาด ผู้บริการที่จริงใจข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง
3. นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้บริการทักทาย หรือให้ความสำคัญกับการปรากฏตัวของคนอยู่เสมอ และคาดหวังให้ผู้บริการจดจำชื่อ นามสกุล ข้อมูลส่วนตัวของคนได้อย่างถูกต้อง เพราะแสดงถึงการเป็นที่ยกย่องยอมรับนับถือในสังคมนั้นๆ
4. นักท่องเที่ยวบางคนเดินทางท่องเที่ยวเพื่อให้เห็น ได้ยิน ได้ลองสิ่งแปลกใหม่ของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสะสมประสบการณ์ที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาของตน
5. นักท่องเที่ยวบางคนนิยมเดินทางและสำรวจท้องถิ่นต่างๆ ด้วยตนเอง โดยไม่สนใจว่าท้องถิ่นนั้นจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอยู่ใกล้เมืองหรือไม่ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเรียนรู้หรือพยายามทำความเข้าใจเข้าใจวัฒนธรรมและวิถีความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น และมักจดจำหรือบันทึกสิ่งที่ตนได้พบเห็นเพื่อเป็นการบันทึกประสบการณ์และความสำเร็จของตน

นักท่องเที่ยวดังกล่าวแต่ละคนมีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน และนักท่องเที่ยวก็นักหนึ่งๆ ก็อาจมีพฤติกรรมที่หลากหลาย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความต้องการของแต่ละบุคคล

### 2.5.7 เกณฑ์การแบ่งส่วนตลาดนักท่องเที่ยว

เกณฑ์การแบ่งส่วนตลาดของนักท่องเที่ยวนั้น ได้แก่ มิติต่างๆ หรือลักษณะเฉพาะต่างๆ ของตลาดที่นำมาใช้ในการแบ่งตลาดออกเป็นกลุ่มๆ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาด มีอยู่หลายหลักเกณฑ์ โดยใช้ตัวแปรดังต่อไปนี้

1. **ตัวแปรทางภูมิศาสตร์ (Geographic Variables)** ตลาดนักท่องเที่ยว อาจแบ่งออกเป็นเขตๆ ตามสภาพทางภูมิศาสตร์ได้ เพราะลักษณะอากาศ ทรัพยากรธรรมชาติความหนาแน่นของพลเมือง ศิลปวัฒนธรรม วิถีการดำเนินชีวิต ฯลฯ ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละเขตย่อมส่งอิทธิพลให้กับนักท่องเที่ยวมีความต้องการ มีความอยากได้แตกต่างกันออกไปด้วย เช่น การแบ่งเขตนักท่องเที่ยวออกเป็นภูมิภาคต่างๆ ในประเทศไทย ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากภาคเหนือ นักท่องเที่ยวจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นักท่องเที่ยวจากภาคกลาง นักท่องเที่ยวจากภาคตะวันออก นักท่องเที่ยวจากภาคตะวันตก และ นักท่องเที่ยวจากภาคใต้ หรือการแบ่งเขตนักท่องเที่ยวออกเป็น ชีค โลกเช่น นักท่องเที่ยวชาวยุโรป และ นักท่องเที่ยวชาวเอเชีย เป็นต้น โดยที่ธรรมชาติความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แบ่งตามตัวแปรทางด้าน

ภูมิศาสตร์นี้มักจะต้องการที่จะได้พบเห็นหรือสัมผัสในสิ่งที่ท้องถิ่นของตนเองไม่มีหรือขาดหายไปเช่น นักท่องเที่ยวชาวยุโรปเดินทางมาเพื่อชมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นของชาวเอเชีย เป็นต้น

2. ตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Variables) ตัวแปรประเภทนี้ เป็นตัวแปรที่อยู่ในตัวนักท่องเที่ยวนั่นเอง เช่น อายุ เพศ การศึกษา ขนาดครอบครัว วัฏจักรชีวิตและครอบครัว อาชีพ รายได้ ศาสนา และสัญชาติ เป็นต้น ตัวแปรประเภทนี้ได้รับความนิยมนมากที่สุดในการนำมาใช้เป็นเกณฑ์การแบ่งส่วนตลาดนักท่องเที่ยว เพราะความอยากได้ ความนิยม อัตราการใช้บริการ อุดสาหกรรมท่องเที่ยว มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับ ตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์

2.1 ช่วงอายุและวัฏจักรชีวิต (Age and Life-cycle Stage) การที่มีการนำเอาช่วงอายุและวัฏจักรชีวิต มาเป็นเกณฑ์การแบ่งส่วนตลาดนักท่องเที่ยว เพราะความต้องการการท่องเที่ยวและการพักผ่อนของบุคคลจะแปรเปลี่ยนไปตามวัย เช่น

- วัยเด็ก หมายถึง เด็กตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวัยเรียน ไม่จัดว่าเป็นผู้บริโภคทางการท่องเที่ยว เนื่องจากไม่มีรายได้ และไม่สามารถไปท่องเที่ยวเองได้ แต่เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของครอบครัว

- หนุ่มสาวโสด หมายถึง ผู้ที่เพิ่งจบจากโรงเรียนและเข้าทำงาน หรือกำลังศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย อายุเฉลี่ยของผู้ที่แต่งงานจะสูงขึ้น จำนวนคนกลุ่มนี้จึงมีมากขึ้น รายได้มักจะสูงและการใช้จ่ายจะเป็น ไปเพื่อของใช้ส่วนตัว การบริโภคเกี่ยวกับการพักผ่อนหย่อนใจ รถสปอร์ต เสื้อผ้าตามสมัยนิยม มหรสพ ของฟุ่มเฟือยบางอย่าง

- หนุ่มสาวที่สมรสแต่ยังไม่มีบุตร กลุ่มนี้อยู่ในระยะที่เรียกว่า “ระยะนี้ฝั่งพระจันทร์” หรือ “ระยะตั้งหลักฐาน” ระยะนี้จะใช้เวลาประมาณ 2 ปีก่อนที่จะมีบุตร ระยะที่คู่สมรสสร้างหลักฐาน มีการซื้อบ้าน เครื่องอำนวยความสะดวกในบ้าน และมีการเดินทางท่องเที่ยวก่อนที่จะมีบุตร

- วัยกลางคนที่มีบุตร เป็นกลุ่มที่ใหญ่ที่สุด แบบแผนของชีวิตจะวนเวียนอยู่กับเรื่องของลูกๆ เรื่องของโรงเรียน รายได้จะดีกว่าหนุ่มสาวที่เพิ่งแต่งงาน เพราะฐานะทางการเงินเริ่มสูงขึ้น การท่องเที่ยวจะเป็นการตามใจลูกๆ ในบ้าน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของครอบครัว

- วัยเกษียณอายุหรือกลุ่มผู้สูงอายุ ค่าใช้จ่ายจะเป็นในเรื่องของการดูแลสุขภาพ บ้านพักพิเศษ อาหารพิเศษ และการพักผ่อนหย่อนใจสำหรับผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มที่มีทั้งเวลาและเงิน เนื่องจากได้รับเงินบำนาญจากการเกษียณอายุการทำงาน และมีเวลาว่างเพราะไม่ต้องไปทำงานอีกต่อไป ประกอบกับมีฐานะที่มั่นคงเนื่องจากการทำงานสะสมเงินมาทั้งชีวิต ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีแนวโน้มในการท่องเที่ยวสูงที่สุด ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมักไม่ได้รับการเลี้ยงดูจากลูกหลาน และมักจะมี รายได้หลักจากเงินบำนาญ ซึ่งรัฐบาลจะจ่ายให้ประชาชนที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป รายได้จากเงิน

บ้านอายุโดยเฉลี่ยครอบครัวละ 300,000 เชน (ประมาณ 80,000-100,000 บาท) โดยที่ผู้สูงอายุอาจที่จะเลือกเดินทางไปท่องเที่ยว หรือพำนักในประเทศอื่นๆ ในช่วงฤดูหนาว เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงอากาศที่หนาวเย็น

2.2 เพศ ความแตกต่างระหว่างเพศ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการบริการทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น เพศหญิง ต้องการการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ คำนึงถึงเรื่องความปลอดภัย และไม่ชอบการท่องเที่ยวที่ต้องผจญภัยหรือผจญผจญมากนัก ซึ่งตรงข้ามกับเพศชาย ที่ชอบการท่องเที่ยวแบบผจญภัยผจญผจญ

2.3 การศึกษา การศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งผู้จัดการการท่องเที่ยวให้ความสนใจ เพราะการศึกษา เป็นการเปิดโลกทัศน์ของคน การศึกษาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการเดินทาง คนที่มีการศึกษาสูงกว่า จะเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมากกว่าคนที่มีการศึกษาค่ำกว่า เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูง จะมีโลกทัศน์ที่กว้างกว่าคนที่มีการศึกษาค่ำกว่า ทำให้อยากไปดูหรืออยากไปสัมผัสกับสิ่งที่ตนได้เรียนรู้มา

2.4 อาชีพ อาชีพมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับรายได้และการศึกษา และแบบแผนชีวิต บางอย่างก็มีส่วนสัมพันธ์กับอาชีพบางอย่าง ปัจจัยทั้งหมดนี้มีผลกระทบต่อการเดินทางท่องเที่ยว โดยกลุ่มอาชีพที่เดินทางมากที่สุดต่อปี คือ ผู้มีอาชีพผู้จัดการหรือผู้บริหาร นอกจากนี้ยังมีพวก นักวิชาชีพ และผู้ที่ทำงานทางด้านเทคนิคก็จัดว่าเป็นกลุ่มคนทำงานที่มีการเดินทางมากด้วย เนื่องจากคนกลุ่มนี้จะต้องเดินทางไป ติดต่องานหรือไปประชุมสัมมนาในที่ต่างๆ บ่อยครั้ง

2.5 รายได้ รายได้เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการกำหนดอำนาจซื้อของผู้บริโภคทางการท่องเที่ยว อำนาจทางการซื้อเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้จัดการทางการท่องเที่ยวจะต้องพิจารณา ตลาดจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนมีอำนาจซื้อ จากการสำรวจของหลายหน่วยงานแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างรายได้ของครอบครัวและการเดินทางยิ่งรายได้มากขึ้นการเดินทางจะยิ่งมากขึ้นตามไปด้วย รวมไปถึงพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ผู้บริโภคที่มีรายได้สูงมักนิยมเดินทางทางอากาศ ในขณะที่การเดินทางโดย รถประจำทางจึงคือผู้บริโภคที่มีรายได้น้อย

หากมีการแบ่งประชากรออกเป็น 5 กลุ่ม ตามอันดับรายได้ (สูงมาก สูง ปานกลาง ค่อนข้างต่ำ และต่ำ) จะพบว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยจะใช้จ่ายรายได้เพื่อการเดินทางต่ำกว่า 33% ขณะที่กลุ่มที่มีรายได้ สูงมากจะจ่ายเงินเพื่อการเดินทางสูงถึง 85%พวกที่มีรายได้สูงจะใช้จ่ายเงินมากเพื่อค่าที่พัก ค่าเที่ยว ค่าอาหาร และการซื้อของ<sup>18</sup>

<sup>18</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 77-80.

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ยังไม่ค่อยมีผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยมาก อย่างไรก็ตาม มีผลงานวิจัยบางส่วน ที่มีความสัมพันธ์ใกล้เคียง ที่ผู้ศึกษาวิจัยสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

สุปิยะ ตันศรีสวัสดิ์ ได้ทำการศึกษา “การศึกษาทัศนะของผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี พัทยา จังหวัดชลบุรี” พบว่า “ด้านการบริการในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ต่างก็มีความเห็นตรงกันว่า ตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี (รวดเร็ว) ด้านอัตรากำลัง มีความเห็นว่า มีอัตรากำลังน้อยเกินไป ส่วนทางด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน นักท่องเที่ยวไม่แน่ใจว่า มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการสื่อสารมีความเห็นว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถในการใช้ภาษาเป็นอย่างดี และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ควรที่จะมีการเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ และควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของตำรวจท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักตำรวจท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น”<sup>19</sup>

เอกพงษ์ศธร คำใจสู้ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนเชียงใหม่ต่อ โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า “ประชาชนเชียงใหม่ มีทัศนคติที่ดี ต่อหลักการ โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่า จะสามารถให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้บริการ ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง ส่วนข้อเสนอแนะของประชาชน ได้แก่ ต้องการให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับ เป็นตำรวจที่ดีของประชาชน โดยมีหน้าที่ให้บริการที่ดี และบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน เห็นความเดือดร้อนของประชาชน เป็นความเดือดร้อนของตนเอง เป็นต้น”<sup>20</sup>

<sup>19</sup>สุปิยะ ตันศรีสวัสดิ์, “การศึกษาทัศนะของผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี พัทยา จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2544, บทคัดย่อ.

<sup>20</sup>เอกพงษ์ศธร คำใจสู้, “ทัศนคติของประชาชนเชียงใหม่ต่อ โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, บทคัดย่อ.

ปีติ หุ่นจู้ย ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเมืองพัทยา” พบว่า “ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ สังคมศาสตร์ ในส่วนของอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ปัจจัยทางด้านความพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวกและความกระตือรือร้นในการให้บริการจะมีทัศนะต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวก ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งบุคลิกภาพส่วนตัว การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยวมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งในด้านระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติภารกิจและปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยวที่มีภาพพจน์ในเชิงบวก”<sup>21</sup>

จุฑาทิพย์ ขอบธรรม ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนะของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว ต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต” ผลการศึกษาพบว่า “การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ทำให้บรรยากาศในการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย ตำรวจท่องเที่ยวสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพ และมีข้อเสนอแนะได้แก่ ควรที่จะมีการประสานงานภายในระหว่างตำรวจท่องเที่ยว และตำรวจหน่วยอื่นๆ เพื่อป้องกันและปราบปราม รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และประชาชน โดยทั่วไป และการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์ งานของตำรวจท่องเที่ยวและประชาชน โดยทั่วไปทราบและเข้าใจ ควรเพิ่มอัตรากำลังและอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย ควรพัฒนาบุคลากร

<sup>21</sup>ปีติ หุ่นจู้ย, “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเมืองพัทยา”, วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2541, บทคัดย่อ.

โดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเทคนิคต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น<sup>22</sup>

สุรเชษฐ โทบุญญานนท์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคดีต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีของจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า “ผู้เกี่ยวข้องมีทัศนคติหรือความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ส่วนองค์ประกอบในการมีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจ ของประชาชน ขึ้นอยู่กับ ความเชื่อ ค่านิยม และการมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพตำรวจ และยังเห็นว่ายังมีความยุ่งยากซับซ้อนในวิธีการแจ้งความ และมีข้อเสนอแนะว่า ควรที่จะมีการลดขั้นตอนของระบบการแจ้งความของประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ควรจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ในเรื่องคดีความต่างๆ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจ ให้มากขึ้นกว่าเดิม”<sup>23</sup>

อาฉิม บัวผัน ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทย : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวต่างประเทศเขตเมืองพัทยา” ผลการศึกษา พบว่า “นักท่องเที่ยวต่างประเทศให้ความสำคัญต่อปัญหาอาชญากรรมที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในประเทศไทยในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ข่าวสารด้านอาชญากรรมในประเทศไทยในระดับปานกลาง มีความรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวในประเทศไทยในระดับสูง มีความประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของประเทศไทยสูง นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกปลอดภัยปลอดภัยในการท่องเที่ยวในประเทศไทยสูง นักท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมั่นในมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของประเทศไทยสูง และมีความตั้งใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในโอกาสต่อไป เห็นได้ว่า ทัศนคติต่อปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวแม้ว่าจะเป็นอยู่ในระดับที่ไม่เป็นปัญหา แต่หากพิจารณาในรายละเอียดจะเห็นได้ว่าทัศนคติในเรื่องดังกล่าวของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ไปยังทัศนคติด้านอื่นๆ สูงมาก ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจในประเทศไทย ความตั้งใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกครั้ง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในประเทศไทยและการแนะนำต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด จากธรรมชาติของ

<sup>22</sup> จุฑาทิพย์ ขอบธรรม, “ทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว ต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2540, บทคัดย่อ.

<sup>23</sup> สุรเชษฐ โทบุญญานนท์, “ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคดีต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, บทคัดย่อ.

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่ความรู้สึกและทัศนคติของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลค่อนข้างสูง หากเกิดเหตุในทางลบเพียงเล็กน้อยก็จะส่งผลในวงกว้างได้”<sup>24</sup>

โสณกุล ทรัพย์สมบัติ ได้ทำการศึกษา “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอภินทรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอภินทรบุรีในด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจดังกล่าว ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความเป็นธรรม และค่าใช้จ่าย โดยตัวแปรด้านความเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงสุด รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่าย และความเสมอภาค ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้พบว่า ได้มีการปฏิเสธสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ทั้งหมดซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศ, อายุ, อาชีพ, การศึกษา และประเภทของบริการด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัด สภ.อ.ภินทรบุรี ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาการให้บริการงานตำรวจเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นก็คือ

1. ด้านแผนปฏิบัติการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา การให้บริการงานตำรวจ เช่น การสร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับตำรวจนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเน้นความโปร่งใสในการให้บริการประชาชนตลอดจนการประยุกต์แนวคิดทางการบริการเข้ามาช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น”<sup>25</sup>

<sup>24</sup> อาจิณ บัวพันธ์, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทย : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวต่างประเทศเขตเมืองพัทยา”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2541, บทคัดย่อ.

<sup>25</sup> โสณกุล ทรัพย์สมบัติ, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอภินทรบุรี”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2541, บทคัดย่อ.

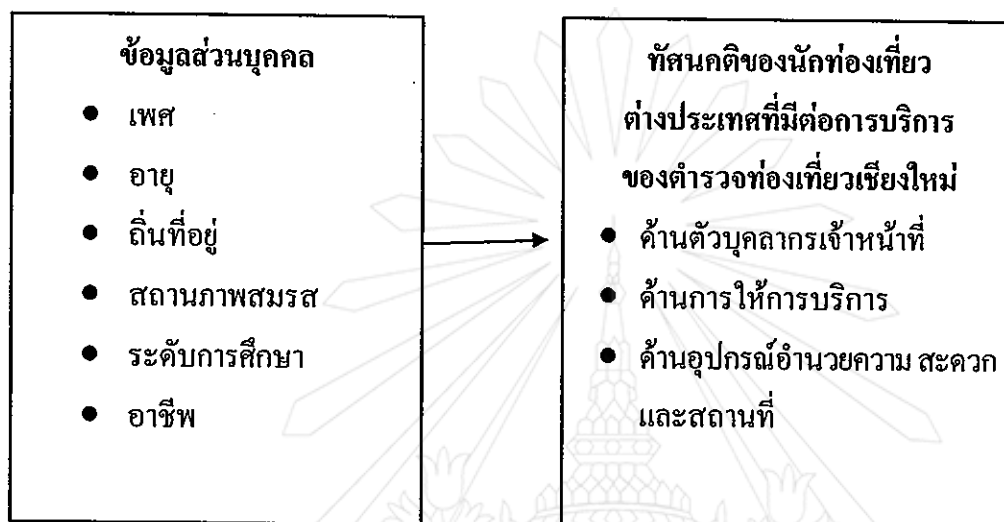


## 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และได้เข้ามาใช้บริการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และได้เข้ามาใช้บริการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่จำนวน 200 คน

#### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรหลักที่สำคัญ 2 ตัวแปร ได้แก่

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ถิ่นที่อยู่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ การให้บริการ และอุปกรณ์ต่างๆ

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อสามารถนำไปสอบถามนักท่องเที่ยวต่างประเทศได้ โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทักษะคิของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.3.2 วิธีการสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของตำรวจท่องเที่ยว จากตำรา วารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมในเรื่องที่จะทำการวิจัย การใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อนสะดวกต่อการทำความเข้าใจและมีลักษณะที่สามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3. จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาและแก้ไขเพื่อความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

4. เมื่อได้แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ได้รับภาษาเพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงได้ และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) อีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำไปทดลอง (Try-out) จากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทำการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการศึกษจากเอกสาร (Documentary Research) โดยได้รวบรวมและสำรวจแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- สิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ทางวารสาร

- เอกสาร รายงานต่างๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวและจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการวิจัยสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่ได้เดินทางมารับบริการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึง ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะทำการเก็บรวบรวม แล้วป้อนข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package For Social Science) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย คือ สถิติความถี่, สถิติร้อยละ (Frequencies), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย เลือกใช้สถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สถิติแบบพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าร้อยละมีสูตรดังต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ของรายการนั้นทั้งหมด}} \times 100$$

ค่าเฉลี่ย (Mean) มีสูตรดังต่อไปนี้

สูตรค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อกำหนดให้  $\bar{X}$  = เป็นคะแนนค่าเฉลี่ย

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

$$N = \text{เป็นจำนวนคะแนน หรือจำนวนตัวอย่างทั้งหมด}$$

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรดังต่อไปนี้

สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$SD. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อกำหนดให้  $\sum x^2$  คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ของแต่ละคะแนนกับคะแนน ซึ่งยกกำลังสองแล้ว

$$\sum x \text{ คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ของแต่ละคะแนน}$$

$$N \text{ คือ จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

3.5.3 มาตรวัดแบบสอบถาม ในส่วนของคำถามส่วนที่ 2 ที่เป็นทัศนคติที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งจะใช้เทคนิคการวัดความคิดเห็นแบบ Likert Scale และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

1. ข้อความที่เรียบเรียงเพื่อวัดทัศนคติในเชิงนิมิต (Positive Item) ค่าคะแนนจะเป็นดังนี้
 

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเท่ากับ	1
2. ข้อความที่เรียบเรียงเพื่อวัดทัศนคติในเชิงนิเสธ (Negative Item) ค่าคะแนนจะเป็นดังนี้
 

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเท่ากับ	1
เห็นด้วย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเท่ากับ	5

3. เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนนระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดแล้ว จะนำเสนอผลงานที่ได้ และรายงานในรูปแบบของตาราง พร้อมทั้งบรรยายตามเนื้อหาในแต่ละข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามแบบสอบถาม<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ธานีนท์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS., (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ วี อินเทอร์เน็ต จำกัด, 2548), หน้า 153.

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 200 ชุดกับกลุ่มประชากร คือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเชียงใหม่และได้เดินทางมารับบริการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

การวิจัย จะนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย โดยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	106	53.0
ชาย	94	47.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มาใช้บริการนั้น จำแนกเป็นเพศหญิง 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53 เป็นเพศชาย 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	145	72.5
31 – 40 ปี	28	14.0
41 – 50 ปี	15	7.5
มากกว่า 50 ปี	7	3.5
ต่ำกว่า 20 ปี	5	2.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น จำแนกตามอายุแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 นอกจากนี้ได้แก่กลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือกลุ่ม ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามทวีป

ทวีป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทวีปยุโรป	119	59.5
ทวีปอเมริกา	42	21.0
ทวีปออสเตรเลีย	25	12.5
ทวีปเอเชีย	14	7.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น จำแนกตามทวีปแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มาจากทวีปยุโรป จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือ กลุ่มที่มาจากทวีปอเมริกา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 นอกจากนี้ได้แก่กลุ่มที่มาจากทวีปออสเตรเลีย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และกลุ่มที่มาจากทวีปเอเชีย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	145	72.5
สมรส	45	22.5
หม้าย	5	2.5
หย่าร้าง	4	2.0
อื่นๆ	1	0.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น จำแนกตามสถานภาพสมรสแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีสถานภาพโสด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 นอกจากนี้ได้แก่กลุ่มที่มีสถานภาพ หม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ กลุ่มที่มีสถานภาพ หย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และกลุ่มอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยาลัย	63	31.5
สูงกว่าปริญญาตรี	58	29.5
มัธยม	39	19.5
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	33	16.5
อื่นๆ	7	3.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น จำแนกตามระดับการศึกษาแล้ว พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับวิทยาลัย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 นอกจากนี้ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับชั้นมัธยม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือกลุ่มอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ



ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของประชากร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	58	29.0
ธุรกิจส่วนตัว	51	25.5
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	36	18.0
พนักงาน - ลูกจ้าง	28	14.0
อื่นๆ	16	8.0
ปลดเกษียณ	8	4.0
เกษตรกรรวม	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น จำแนกตามอาชีพแล้วพบว่า อาชีพนักศึกษา เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือ กลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 นอกจากนี้ได้แก่กลุ่มที่มีอาชีพเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 กลุ่มที่มีอาชีพเป็นพนักงาน - ลูกจ้าง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 กลุ่มอาชีพอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ปลดเกษียณ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกรรวม มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศ

การวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ สามารถวิเคราะห์ความเห็นในด้านต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงทัศนคติในเรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น						S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$		
1. จำนวนเจ้าหน้าที่มี เพียงพอต่อการให้ การบริการ	45 (22.5)	135 (67.5)	20 (10.0)	-	-	4.13	0.558	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ เห็นด้วย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และไม่แน่ใจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.558

ตารางที่ 8 แสดงทัศนคติในเรื่อง การวางตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเหมาะสม

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น						S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$		
2. การวางตัวของ เจ้าหน้าที่ที่มีความ เหมาะสม	69 (34.5)	120 (60.0)	11 (5.5)	-	-	4.29	0.563	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางตัวของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม เห็นด้วย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และไม่แน่ใจ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.563

ตารางที่ 9 แสดงทัศนคติในเรื่อง การแต่งตั้งของเจ้าหน้าที่ที่มีความเรียบร้อย

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
3. การแต่งตั้งของ เจ้าหน้าที่ที่มีความ เรียบร้อย	82 (41.2)	102 (51.3)	14 (7.0)	1 (0.5)	-	4.33	0.628	เห็นด้วย มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีความคิดเห็นว่า การแต่งตั้งของเจ้าหน้าที่ที่มีความเรียบร้อย เห็นด้วย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และไม่แน่ใจ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ไม่เห็นด้วย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 4.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.628

ตารางที่ 10 แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
4. เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษย- สัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับ บริการ	73 (36.5)	112 (56.0)	15 (7.5)	-	-	4.29	0.598	เห็นด้วย มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ เห็นด้วย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และไม่แน่ใจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.598

ตารางที่ 11 แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีทักษะในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ในเรื่องที่ให้บริการ เป็นอย่างดี	54 (27.0)	107 (53.5)	39 (19.5)	-	-	4.08	0.679	เห็น ด้วย มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีทักษะในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี เห็นด้วยจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และไม่แน่ใจจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.679

ตารางที่ 12 แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นอย่างดี	57 (28.5)	103 (51.5)	37 (18.5)	3 (1.5)	-	4.07	0.726	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี เห็นด้วย จำนวน 103 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.5 รองลงมา เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ไม่แน่ใจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และไม่เห็นด้วย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.726

ตารางที่ 13 แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	66 (33.0)	112 (56.0)	22 (11.0)	-	-	4.22	0.627	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เห็นด้วย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และไม่แน่ใจ จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.627

ตารางที่ 14 แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยคดี

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็น กลางในการไกล่เกลี่ย คดี	36 (18.2)	79 (39.9)	82 (41.4)	1 (0.5)	1 (0.5)	3.76	0.748	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยคดี เห็นด้วย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่แน่ใจ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 ไม่เห็นด้วย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 3.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.748

ตารางที่ 15 แสดงทัศนคติในเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
9. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ดูแลผู้มารับบริการเป็น อย่างดี	67 (33.5)	103 (51.5)	30 (15.0)	-	-	4.21	0.752	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี เห็นด้วย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และไม่แน่ใจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.752

ตารางที่ 16 แสดงทัศนคติในเรื่อง ควรจัดให้มีอาสาสมัครช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจขึ้น

ความคิดเห็น ในเรื่องบุคลากรฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
10. ควรจัดให้มีอาสาสมัคร ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขึ้น	30 (15.0)	66 (33.0)	89 (44.5)	13 (6.5)	2 (1.0)	3.54	0.861	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า ควรจัดให้มีอาสาสมัครช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจขึ้น มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาเห็นด้วย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ไม่เห็นด้วยจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 3.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.861

ตารางที่ 17 แสดงทัศนคติในเรื่อง ขั้นตอนในการแจ้งความ

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
11. ขั้นตอนการแจ้งความ ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน	6 (3.0)	20 (10.0)	95 (47.5)	64 (32.0)	15 (7.5)	2.69	0.865	เห็นด้วย ปานกลาง	

จากตารางที่ 17 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการ มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการแจ้งความไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาไม่เห็นด้วย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 เห็นด้วย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 2.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.865

ตารางที่ 18 แสดงทัศนคติในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
12. เจ้าหน้าที่มีการ ให้บริการที่รวดเร็ว	3 (1.5)	9 (4.5)	81 (40.5)	85 (42.5)	22 (11.0)	2.43	0.805	เห็นด้วย น้อย	

จากตารางที่ 18 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่เห็นด้วย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 เห็นด้วยจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.558

ตารางที่ 19 แสดงทัศนคติในเรื่อง คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ที่เพียงพอ	1 (0.5)	8 (4.0)	65 (32.5)	99 (49.5)	27 (13.5)	.28	0.766	เห็นด้วย น้อย	

จากตารางที่ 19 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เพียงพอ ไม่เห็นด้วย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 เห็นด้วย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 2.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.766

ตารางที่ 20 แสดงทัศนคติในเรื่อง ความสะดวกในการให้บริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
14. การบริการมี ความสะดวก	3 (1.5)	13 (6.5)	103 (51.5)	64 (32.0)	17 (8.5)	2.61	0.795	เห็นด้วย ปานกลาง	

จากตารางที่ 20 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า การบริการมีความสะดวก มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาไม่เห็นด้วย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 เห็นด้วย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 2.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.795



ตารางที่ 21 แสดงทัศนคติในเรื่อง การขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยว

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่สนใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
15. เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นกับ นักท่องเที่ยวสามารถ ขอความช่วยเหลือจาก ตำรวจท่องเที่ยวได้ ทันเวลา	27 (13.6)	96 (48.2)	74 (37.2)	2 (1.0)	-	3.74	0.696	เห็นด้วย มาก	

จากตารางที่ 21 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว สามารถขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวได้ทันเวลา เห็นด้วย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และไม่เห็นด้วย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.696

ตารางที่ 22 แสดงทัศนคติในเรื่อง การจัดแสดงป้ายข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศให้รับทราบ

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่สนใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
16. มีการจัดแสดงป้าย ข้อมูลเป็นภาษา ต่างประเทศให้นัก ท่องเที่ยวทราบอย่าง ชัดเจนและทั่วถึง	22 (11.1)	106 (53.3)	55 (27.6)	16 (8.0)	-	3.67	0.778	เห็นด้วย มาก	

จากตารางที่ 22 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า มีการจัดแสดงป้ายข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศให้นักท่องเที่ยวทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เห็นด้วย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และไม่เห็นด้วย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.778

ตารางที่ 23 แสดงทัศนคติในเรื่อง การนำเสนอข้อมูลข่าวสารอื่นๆให้กับผู้มาใช้บริการทราบ

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่สนใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
17. มีข้อมูลข่าวสาร อื่นๆ นอกเหนือจาก การให้บริการมา จัดแสดงให้กับผู้มา ใช้บริการทราบ	11 (5.5)	72 (36.0)	115 (57.5)	2 (1.0)	-	3.46	0.617	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า มีข้อมูลข่าวสารอื่นๆ นอกเหนือจากการให้บริการมาจัดแสดงให้กับผู้มาใช้บริการทราบ มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาเห็นด้วย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และไม่เห็นด้วย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 3.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.617

ตารางที่ 24 แสดงทัศนคติในเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่สนใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
18. ควรมีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการ ให้บริการบริการมาก ขึ้นกว่าเดิม	9 (4.5)	58 (29.0)	108 (54.0)	21 (10.5)	4 (2.0)	3.23	0.776	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการมากขึ้นกว่าเดิม มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาเห็นด้วย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ไม่เห็นด้วย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.776

ตารางที่ 25 แสดงทัศนคติในเรื่อง การเดินทางมารับบริการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น						S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$		
19. การเดินทางมา รับบริการมีความ สะดวก	14 (7.0)	96 (48.0)	70 (35.0)	18 (9.0)	2 (1.0)	3.51	0.796	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่าการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก เห็นด้วย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ไม่เห็นด้วย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 3.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.796

ตารางที่ 26 แสดงทัศนคติในเรื่อง การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อคอยอำนวยความสะดวกในการบริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องการบริการ	ระดับความคิดเห็น						S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$		
20. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ ตำรวจคอยอำนวยความสะดวกและบริการตาม สถานที่ท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม	17 (8.5)	57 (28.5)	104 (52.0)	19 (9.5)	3 (1.5)	3.33	0.821	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่าการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยอำนวยความสะดวกและบริการตามสถานที่ท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาเห็นด้วย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ไม่เห็นด้วย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 3.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.821

ตารางที่ 27 แสดงทัศนคติในเรื่อง จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ มีเพียงพอต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
21. จำนวน โต๊ะ-เก้าอี้ มีเพียงพอต่อจำนวน ผู้เข้ามาใช้บริการ	27 (13.5)	83 (41.5)	87 (43.5)	3 (1.5)	-	3.67	0.724	เห็นด้วย มาก	

จากตารางที่ 27 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า จำนวน โต๊ะ-เก้าอี้ มีเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการ มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาเห็นด้วย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และไม่เห็นด้วย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.724

ตารางที่ 28 แสดงทัศนคติในด้าน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ในเรื่อง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
22 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อ การให้บริการ	24 (12.0)	81 (40.5)	93 (46.5)	2 (1.0)	-	3.63	0.703	เห็นด้วย มาก	

จากตารางที่ 28 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาเห็นด้วย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และไม่เห็นด้วย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.703

ตารางที่ 29 แสดงทัศนคติในเรื่อง ความทันสมัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
23. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยในการให้บริการ	3 (1.5)	17 (8.5)	133 (66.5)	40 (20.0)	7 (3.5)	2.85	0.681	เห็นด้วย ปานกลาง	

จากตารางที่ 29 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความทันสมัยในการให้บริการ มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาไม่เห็นด้วย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 เห็นด้วย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 2.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.681

ตารางที่ 30 แสดงทัศนคติในเรื่อง สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
24. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมต่อการมารับบริการ	8 (4.0)	31 (15.5)	58 (29.0)	86 (43.0)	17 (8.5)	2.64	0.978	เห็นด้วย ปานกลาง	

จากตารางที่ 30 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมต่อการมารับบริการ มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 เห็นด้วย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 2.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.978

ตารางที่ 31 แสดงทัศนคติในเรื่อง สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ง่ายต่อการค้นหา

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
25. ที่ตั้งของสถานี ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ค้นหาง่าย	7 (3.5)	33 (16.5)	68 (34.0)	65 (32.5)	27 (13.5)	2.64	1.023	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มาใช้บริการนั้น มีความคิดเห็นว่า ที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ค้นหาง่าย มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาไม่เห็นด้วย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 เห็นด้วย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 2.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.023

ตารางที่ 32 แสดงทัศนคติในเรื่อง ตัวอาคารของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
26. ตัวอาคารของ สถานีตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่มีความกว้าง ขวาง	4 (2.0)	39 (19.5)	130 (65.0)	24 (12.0)	3 (1.5)	3.08	0.671	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นว่า ตัวอาคารของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่มีความกว้างขวาง มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาเห็นด้วย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ไม่เห็นด้วย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 3.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.671

ตารางที่ 33 แสดงทัศนคติในเรื่อง การจัดตกแต่งสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
27. มีการจัดตกแต่ง สถานที่อย่างสวยงาม	15 (7.5)	56 (28.1)	124 (62.3)	4 (2.0)	-	3.41	0.660	เห็นด้วย ปานกลาง	

จากตารางที่ 33 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม มีความเห็น ไม่แน่ใจ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมา เห็นด้วย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และไม่เห็นด้วย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.660

ตารางที่ 34 แสดงทัศนคติในเรื่อง ความสะอาดของสถานที่

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
28. สถานที่แจ้งความ มีความสะอาด	-	6 (3.0)	90 (45.0)	88 (44.0)	16 (8.0)	2.43	0.684	เห็นด้วย น้อย	

จากตารางที่ 34 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า สถานที่แจ้งความสะอาด มีความเห็น ไม่แน่ใจ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาไม่เห็นด้วย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และเห็นด้วย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 2.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.684

ตารางที่ 35 แสดงทัศนคติในเรื่อง สถานที่จอดรถในขณะที่มารับบริการ

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่สนใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
29. สถานที่จอดรถมี เพียงพอต่อการบริการ	-	5 (2.5)	101 (50.5)	69 (34.5)	25 (12.5)	2.43	0.740	เห็นด้วย น้อย

จากตารางที่ 35 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อการบริการ มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาไม่เห็นด้วย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และเห็นด้วย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับปานกลาง = 2.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.740

ตารางที่ 36 แสดงทัศนคติในเรื่อง ระบบของเครื่องปรับอากาศ

ความคิดเห็น ในเรื่องอุปกรณ์ฯ	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่สนใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
30. มีระบบปรับอากาศ เย็นสบาย	19 (9.5)	68 (34.0)	110 (55.0)	2 (1.0)	1 (0.5)	3.66	2.130	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น มีความคิดเห็นว่า มีระบบปรับอากาศเย็นสบาย มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเห็นด้วย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ไม่เห็นด้วย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระดับมาก = 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.130



ตารางที่ 37 แสดงสรุปทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว

การให้บริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	4.09	0.16	มาก
2. ด้านการให้บริการของสถานีตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่	3.09	1.06	ปานกลาง
3. ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่ของสถานีตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่.	3.04	0.89	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	3.40	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 37 สามารถแปลผลในเรื่อง ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ คือ ในด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เห็นด้วยในระดับมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.09$ ) และค่า S.D.= 0.16. ในด้านการให้บริการของสถานีตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่ เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.09$ ) และค่า S.D.= 1.06 ในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่ของสถานีตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่. นักท่องเที่ยวเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.04$ ) และค่า S.D.= 0.89 และเมื่อเฉลี่ยจากทุกด้านแล้ว สามารถสรุปผลได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในเรื่อง ทัศนคติในการให้บริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.40$ ) ค่า S.D.= 0.70

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 38 แสดงข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ควรที่จะจัดทำป้ายสถานีตำรวจให้ใหญ่ขึ้นกว่าเดิม	5	29.1
2. ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถมากขึ้นเพราะหาที่จอดรถยาก	4	23.5
3. การเดินทางมาที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ต้องสอบถามเส้นทางหลายครั้งเพราะไม่มีปรากฏในแผนที่ท่องเที่ยว ควรจะจัดให้มีการจัดทำแผนที่หรือป้ายบอกทางไว้ด้วย	3	17.6
4. ควรที่จะมีการติดตั้งโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่บริเวณสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เพราะหาที่โทรไปต่างประเทศยากมาก	2	11.8
5. ควรมีการจัดทำตารางและสถิติของนักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศมาแสดงให้นักท่องเที่ยวได้ทราบเป็นข้อมูลด้วย	2	11.8
6. ระบบการแจ้งความ น่าจะมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพราะมีคนมาก	2	11.8
7. ควรที่จะมีอาสาสมัครชาวต่างชาติมาช่วยเหลือในการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่เพราะจะทำให้การทำงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น	2	11.8
8. สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ควรที่จะตั้งอยู่ในบริเวณเมืองเก่าของเชียงใหม่ ซึ่งจะสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น.	1	8.9
9. อยากให้มีสายตรวจรถจักรยาน เหมือนกับสถานีตำรวจต่างประเทศ ตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่สำคัญ	1	8.9
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกๆ คน ควรที่จะพูดภาษาต่างประเทศได้หลายๆ ภาษา เพื่อให้สื่อสารกันได้ง่ายยิ่งขึ้น	1	8.9
11. ถ้าหากตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ สามารถพูดภาษาของนักท่องเที่ยวประเทศนั้นได้ ก็จะเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น	1	8.9
12. ห้องน้ำภายในสถานีตำรวจยังไม่มีเพียงพอ ควรจัดให้มีห้องน้ำเพิ่มมากขึ้น	1	8.9
13. ควรมีการจัดทางเดินของเจ้าหน้าที่และผู้ที่มาแจ้งความให้มีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น	1	8.9
14. ป้ายตรารถสายตรวจของตำรวจท่องเที่ยว ควรคิดให้เห็นอย่างชัดเจน	1	8.9
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวและสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	1	8.9
16. เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ แต่งตัวเรียบร้อย และมีบุคลิกดี	1	8.9
17. เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ สามารถให้ให้บริการที่ดี	1	8.9

จากตารางที่ 38 พบว่านักท่องเที่ยวได้ตอบแบบสอบถาม 200 คน ส่วนที่ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิด มีจำนวน 30 คน 5 ลำดับแรกมีดังนี้ คือ ลำดับ 1 ควรที่จะจัดทำป้ายสถานีตำรวจให้ใหญ่ขึ้นกว่าเดิม มีร้อยละ 29.1 ลำดับที่ 2 ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถมากขึ้นเพราะหาที่จอดรถยาก มีร้อยละ 23.5 ลำดับที่ 3 การเดินทางมาที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ต้องสอบถามเส้นทางหลายครั้ง เพราะไม่มีปรากฏในแผนที่ท่องเที่ยว ควรจัดให้มีการจัดทำแผนที่หรือป้ายบอกทางไว้ มีร้อยละ 17.6 ลำดับที่ 4 ควรมีการติดตั้งโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่บริเวณสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เพราะหาที่โทรไปต่างประเทศยากมาก มีร้อยละ 11.8 และลำดับที่ 5 ควรมีการจัดทำตารางและสถิติของนักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศมาแสดงให้นักท่องเที่ยวได้ทราบเป็นข้อมูลด้วย มีร้อยละ 11.8



## บทที่ 5

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยไม่เจาะจง หรือกำหนดเลือกไว้ล่วงหน้า และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากรที่กำหนด คือ นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และเข้ามาใช้บริการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ จำนวน 200 คน โดยเลือกเฉพาะผู้ที่สามารถเข้าใจและตอบแบบสอบถามภาษาอังกฤษได้ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20 ปี ถึง 30 ปี มาจากทวีปยุโรป มีสถานภาพโสด และจำนวนมากเป็นนักศึกษา ซึ่งมีการศึกษาอยู่ในระดับวิทยาลัย
2. นักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ กล่าวคือ ในด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีความเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านการให้บริการ เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเฉลี่ยจากทุกด้านแล้ว สามารถสรุปผลได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในระดับปานกลาง
3. นักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ไว้ว่า ควรที่จะจัดทำป้ายสถานีตำรวจให้ใหญ่ขึ้นกว่าเดิม ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีการทำแผนที่ หรือป้ายบอกทางมายังที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไว้ด้วย ควรที่จะมีการติดตั้งโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่บริเวณสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ และควรมีการจัดทำตารางสถิติของนักท่องเที่ยวแต่ละประเทศ มาแสดงให้นักท่องเที่ยวเพื่อทราบเป็นข้อมูล

#### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญ สามารถนำมาอภิปรายผลโดยใช้หลักตรรกวิทยาดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยพบว่า ในด้านของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ในเรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ การวางตัวของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีทักษะในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปิยะ ศรีสวัสดิ์ ที่ว่า ตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี (รวดเร็ว) และมีความสามารถในการใช้ภาษาเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยคดี รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปิติ หนูขุ้ย ที่ว่า ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพส่วนตัว การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยวมีภาพพจน์ในเชิงบวก และการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ก็จะมีทัศนคติต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวกด้วย และมีความสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องการบริการของ ภาวิณี ตันรังสรรค์ ที่ว่า ความสำคัญของการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการนั้น จะทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการอย่างถูกต้อง และทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งมีความหลากหลาย ทั้งในด้านความต้องการ ความคาดหวัง และการแสดงออกต่อการบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถวางแผนและปฏิบัติงานบริการให้สนองความต้องการ ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการ ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการพึงปฏิบัติ โดยเฉพาะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพ และการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวเห็นด้วยปานกลาง ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอนของการแจ้งความไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว สามารถขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวได้ทันเวลา มีการจัดแสดงป้ายข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศให้นักท่องเที่ยวทราบอย่างชัดเจน มีข้อมูลข่าวสารอื่นๆ นอกเหนือจากการให้บริการมาจัดแสดงให้กับผู้มาใช้บริการทราบ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม การเดินทางมารับบริการมีความสะดวก และการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยอำนวยความสะดวกและบริการตามสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ โทบุญญานนท์ที่ว่า ทัศนคติหรือความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ส่วนองค์ประกอบในการมีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจ ของประชาชน ขึ้นอยู่กับ ความเชื่อ ค่านิยม และการมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพตำรวจ และยังเห็นว่ายังมีความยุ่งยากซับซ้อนในวิธีการแจ้งความ จึงควรที่จะมีการลดขั้นตอนของระบบการแจ้งความของประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยแนะนำ

หรือประชาสัมพันธ์ในเรื่องคดีความต่างๆ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจ ให้มากขึ้นกว่าเดิม และการให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว ยังสอดคล้องหรือเกี่ยวเนื่องกับงานวิจัยของโสณกุล ทรัพย์สมบัติ ที่ว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจดังกล่าว ประกอบด้วยความเร็ว ความเสมอภาค และความเป็นธรรม โดยตัวแปรด้านความเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงสุด รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่าย และความเสมอภาค รวมทั้งมีข้อเสนอแนะในการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับตำรวจ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเน้นความโปร่งใสในการให้บริการประชาชนตลอดจนการประยุกต์แนวคิดทางการบริการเข้ามาช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการที่นักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางในส่วนของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ นั้น ก็อาจเป็นเพราะ การที่ตัวของนักท่องเที่ยวเอง มีความกังวลที่จะต้องเดินทางเพื่อท่องเที่ยวต่อไป ในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ซึ่งอาจจะกลัวเสียเวลา กับการที่จะต้องมารอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ยาวนานเกินไป หรือมีเวลาอันจำกัด ในการสอบถามข้อมูลหรือสังเกตการณ์จากการให้บริการของตัวเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอและทั่วถึง ดังนั้น จึงอาจจะส่งผลมาซึ่งการวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ความเพียงพอของอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โต๊ะ-เก้าอี้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ความทันสมัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการ ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง และตัวอาคารของสถานีตำรวจท่องเที่ยว ที่จ่อครรถสำหรับการมารับบริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ การที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับปานกลางในด้านนี้ ก็อาจจะเป็นตัวบ่งชี้ได้ว่า ตัวของนักท่องเที่ยว ยังไม่มีความแน่ใจว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ให้บริการมีความเพียงพอหรือไม่ และสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีที่ตั้งหรือมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปิยะ ศรีสวัสดิ์ ที่ว่า ทางด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน นักท่องเที่ยวไม่แน่ใจว่ามีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวหรือไม่

สรุปในภาพรวม ในเรื่อง ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ นั้น นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแล้ว พบว่ายังไม่ค่อยมีการศึกษาหรือวิจัยในเรื่องนี้มาก ดังนั้นการที่ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ จึงเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่โดยตรง และผลของการวิจัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแนวทางในการกำหนดแผนการ บริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ รวมทั้งยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดี ในด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นนโยบายต่างๆ ได้ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยพบว่า ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ นั้น ในภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งยังไม่ถึงในระดับมาก หรือมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะในระดับของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว รวมทั้งสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่เอง ควรที่จะต้องมีนโยบายในการ พัฒนา ปรับปรุงระบบการบริการของตำรวจให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านของบุคลากรเจ้าหน้าที่ ระบบ การให้บริการ รวมทั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดย อาจมีการจัดแผนการฝึกอบรมบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสถานีตำรวจ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความสำคัญในการ ปฏิบัติหน้าที่ของตน หรือมีการเพิ่มปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อหรือสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ด้านเป็นบุคลากร อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งการเพิ่มงบประมาณให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน หรือบริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น และจะส่งผลไปยัง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศ ให้มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ให้เกิดในระดับที่ มาก หรือมากที่สุดในอนาคต ต่อไปได้

ด้านการประชาสัมพันธ์หน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เพื่อให้เป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยว ทั่วโลกว่า ในประเทศไทยมีหน่วยงานที่คอยบริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในเวลาที่มีปัญหา หรือ เวลาที่ต้องการข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวภายในประเทศ หน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวสามารถ ให้บริการตลอดเวลา โดยกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว อาจมีโครงการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของ ตำรวจท่องเที่ยวในสื่อต่างๆ หลายๆ รูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นสื่อทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่เหมาะสมให้มากขึ้นด้วย รวมทั้งควรมีการปรับปรุงระบบการบริการทางโทรศัพท์ หมายเลขฉุกเฉิน 1155 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วฉับไว เพื่อให้สอดคล้องกับ ยุคแห่งการพัฒนาเทคโนโลยีในปัจจุบัน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี โดยให้นักท่องเที่ยวที่ชาวต่างประเทศที่มารับบริการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ กรอกแบบสอบถามที่เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งนักท่องเที่ยวบางส่วนอาจรู้จักตำรวจท่องเที่ยวมาก่อนหน้านี้ แต่บางส่วนยังไม่ทราบว่าตำรวจท่องเที่ยวมีหน้าที่อะไร ในการวิจัยครั้งนี้ อาจจะสามารถสรุปเป็นภาพพจน์โดยรวมของตำรวจท่องเที่ยวได้เป็นบางส่วนเท่านั้น ซึ่งยังไม่ครบทุกประเด็นที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เนื่องจากการเก็บข้อมูลใช้ช่วงเวลาสั้นๆ ดังนั้น หากมีผู้ที่ต้องการวิจัยเพิ่มเติมในครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะหลายประเด็นเป็นต้นว่า

1. ควรที่จะมีการวิจัยกลุ่มประชากรเป้าหมาย ที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยใช้แบบสอบถามให้สอดคล้องกับความถนัดในภาษาของแต่ละชาติ และมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาตรวจสอบแบบสอบถามนั้น เพื่อความถูกต้องแม่นยำ เนื่องจากความละเอียดอ่อนของภาษาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความหมาย นอกเหนือจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรที่จะมีการเพิ่มภาษาต่างประเทศอื่นๆ เช่น ภาษาฝรั่งเศส สเปน อิตาลี เยอรมัน จีน และญี่ปุ่น เพื่อได้ข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวในทัศนคติด้านต่างๆ อย่างถูกต้องและแม่นยำ และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เสนอหน่วยงานเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นไป

2. ควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปศึกษาอย่างละเอียดในแต่ละประเด็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการและภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ผลการวิจัยที่ได้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานต่อไป จึงควรมีการวิจัยในทำนองนี้อีกครั้ง

3. ควรวิจัยในจังหวัดต่างๆ ที่สำคัญและเป็นที่ตั้งของสำนักงานตำรวจท่องเที่ยว นอกเหนือจากจังหวัดเชียงใหม่ เช่น กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ภูเก็ต สงขลา เป็นต้น เพื่อที่จะนำข้อมูลและผลของการวิจัย ในแต่ละพื้นที่มาเปรียบเทียบหาข้อสรุปที่เกี่ยวกับ ทัศนคติต่อตำรวจท่องเที่ยว ในด้านภาพลักษณ์ ตลอดจนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมต่อไป



## บรรณานุกรม

### 1. ภาษาไทย

#### 1) หนังสือทั่วไป

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานสถิติประจำปี 2540. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2540.

..... รายงานสถิติประจำปี 2550. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550.

ชาย เสวีกุล, พล.ต.ต. อาชญวิทยาและทัศนวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2512.

ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่. หนังสือบรรยายสรุปสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. เชียงใหม่ : ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, 2548.

ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่. แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัย และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. เชียงใหม่ : ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, 2547.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วีอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด, 2548.

นิคม จารุมณี. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2536.

ประภาพัญญ์ สุวรรณ. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2526.

สุรรัตน์ เตชะทวิวรรณ. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.

โสภา ชูสกุลชัย และคณะ. ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมในทศวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : โครงการอาชญวิทยาและงานยุติธรรมคณะ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2522.

## 2) วิทยานิพนธ์

- กริตพิงษ์ มหิทธิภาฤทธิ์ไกร. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาพักอยู่ในย่านบางลำภู ต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- จุฑาทิพย์ ชอบธรรม. “ทัศนะของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว ต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- ปิติ หุ่นจ้อย. “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- สุปิยะ ตันศรีสวัสดิ์. “การศึกษาทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่มีการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี พัทยา จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- สุรเชษฐ โทบุญญานนท์. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทย : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวต่างประเทศเขตเมืองพัทยา”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- โสณกุล ทรัพย์สมบัติ. “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอทับปุดบุรี”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- อาจิม บัวผัน. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทย : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวต่างประเทศเขตเมืองพัทยา”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- เอกพงษ์ศร คำใจสู้. “ทัศนคติของประชาชนเชียงใหม่ต่อ โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

## 3) บทความจากเว็บไซต์

ภาวิณี ตันรังสรรค์, “สายสนับสนุนกับงานบริการ,” 18 สิงหาคม 2546,

<<http://www.huso.tsu.ac.th/special/pawinee1.pdf.html>>(11 July 2006)

## 2. ภาษาอังกฤษ

### Books

Good, C.V.. **Dictionary of Education**. New York : McGrall-Hill Book co, 1973.

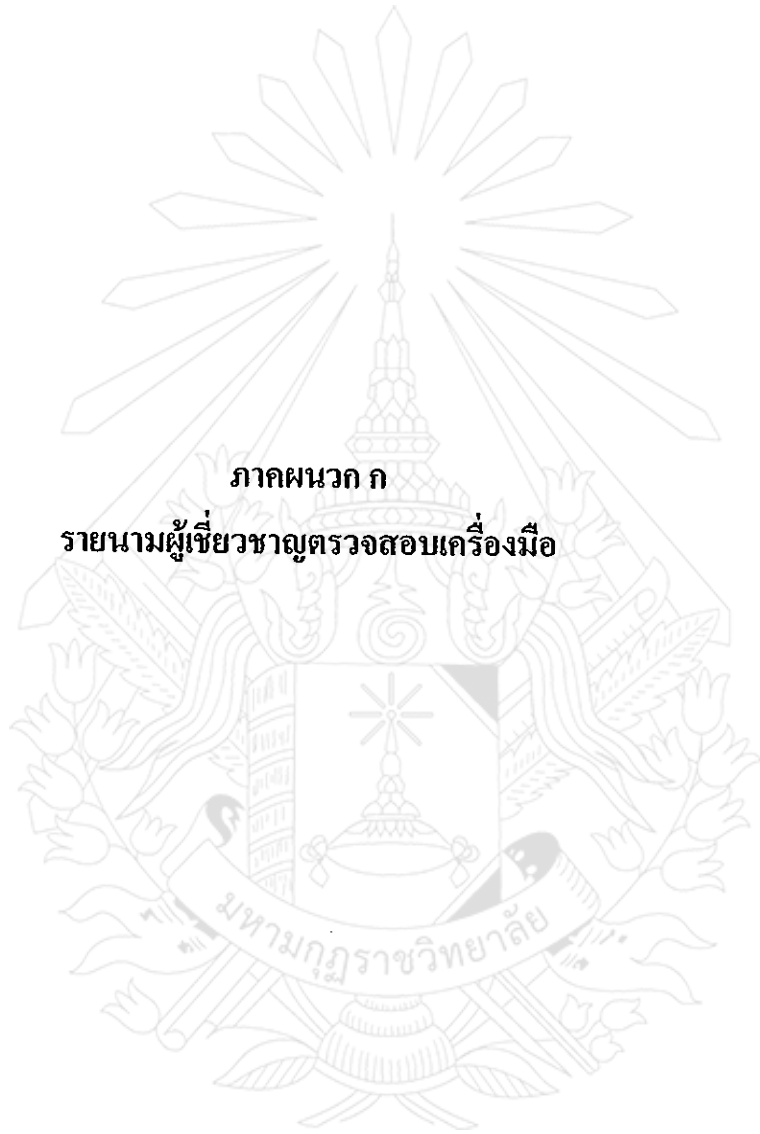
Hellriegel, D., Slocum, J.W. and Woodman, R.W. **Organization Behavior**. Fourth Ed.  
New York : West Publishing Co. 1986.

L.L., Thurstone. "Attitude can be measured". **Attitude Theory and Measurement**. New York : John  
Wiley and Son Inc, 1967.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

### 1. พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณมฺโม

น.ธ.เอก, พธ.บ., กศ.ม. (บริหารการศึกษา)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

### 2. พระครูปลัดจิตติชัย จิตฺตชโย

น.ธ.เอก, ศน.บ, (ปรัชญา) ศศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น)

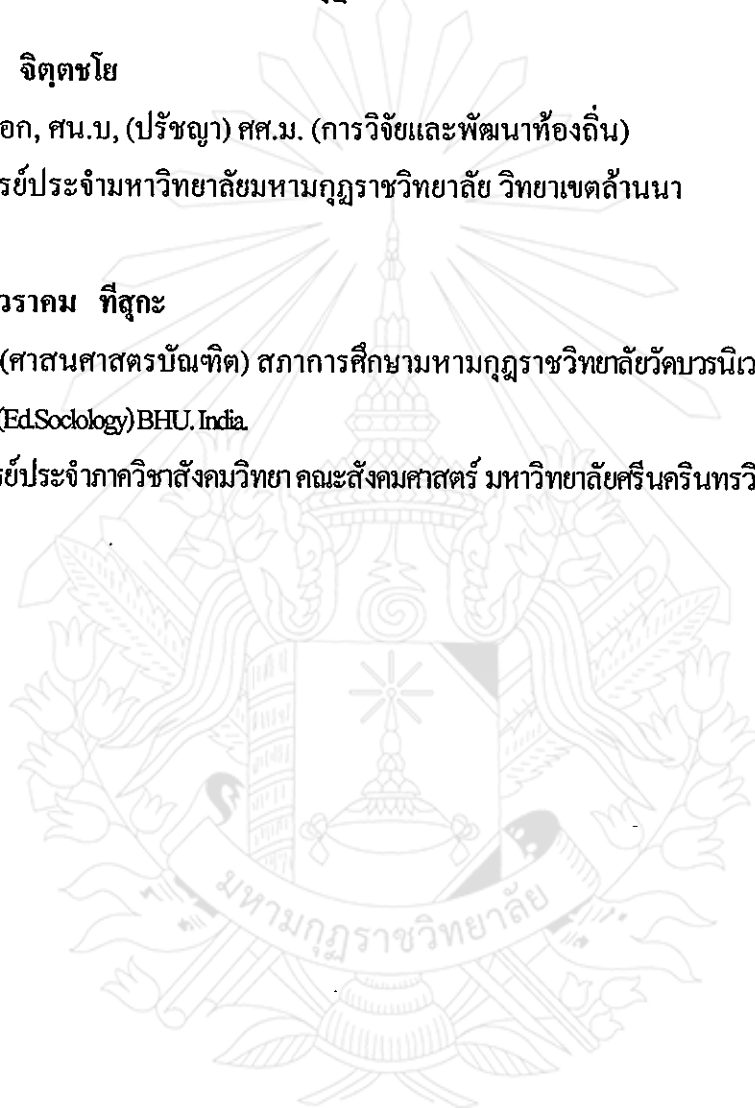
อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

### 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วราคม ทีสุกะ

ศ.บ. (ศาสนศาสตร์บัณฑิต) สภาการศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัยวัดบวรนิเวศวิหาร

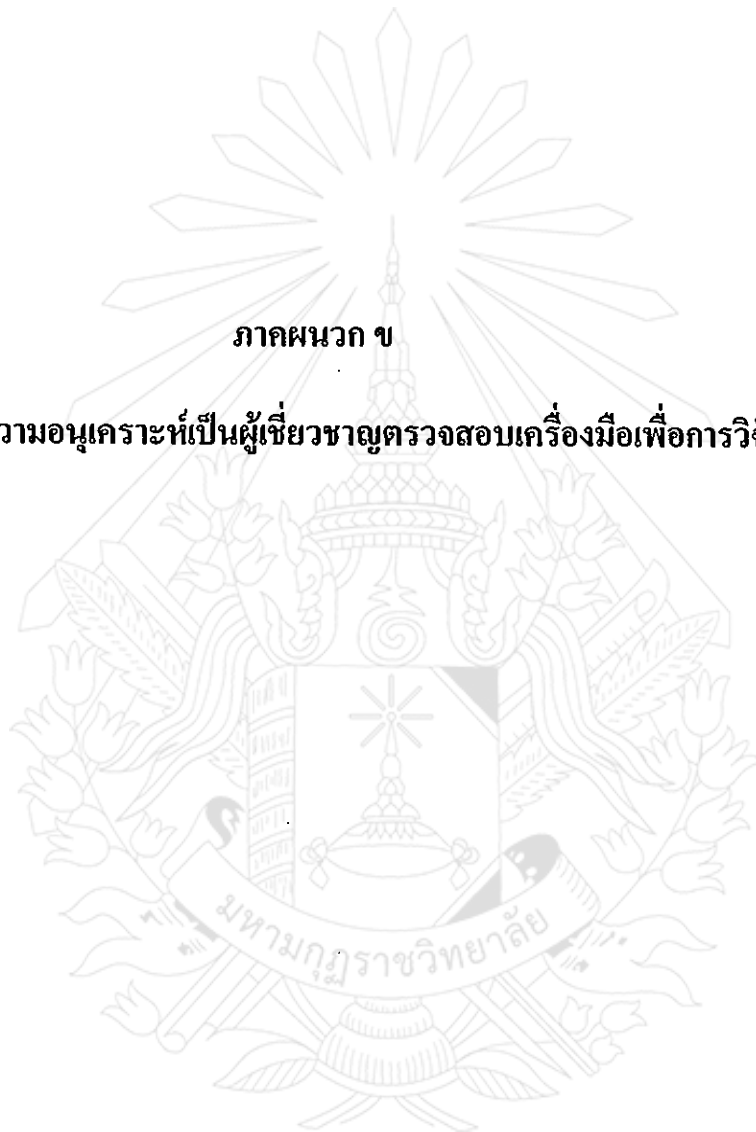
M.A. (Ed.Sociology) BHU, India.

อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย





## บันทึกข้อความ

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

ที่ ศธ 6013(1.9)/195

วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2549

เรื่อง ขออนุญาตขอเป็นผู้อยู่เกี่ยวข้องตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน พระครูปลัดจิตติชัย จิตติขโย

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า จ.ส.ต.จินดา ยาประเสริฐ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 481204014 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.หนูม้วน ร่มแก้ว และ ดร.ศุภกฤษ เมธีโศภพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณธมฺโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา  
ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา





## บันทึกข้อความ

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

ที่ ศธ 6013(1.9)/194

วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร รศ.วราคม ที่สุกะ

ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า รศ.ต.จินดา ยาประเสริฐ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 481204014 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.หนูวัน ร่มแก้ว และ ดร.ศุภกฤษ เณธิโกตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

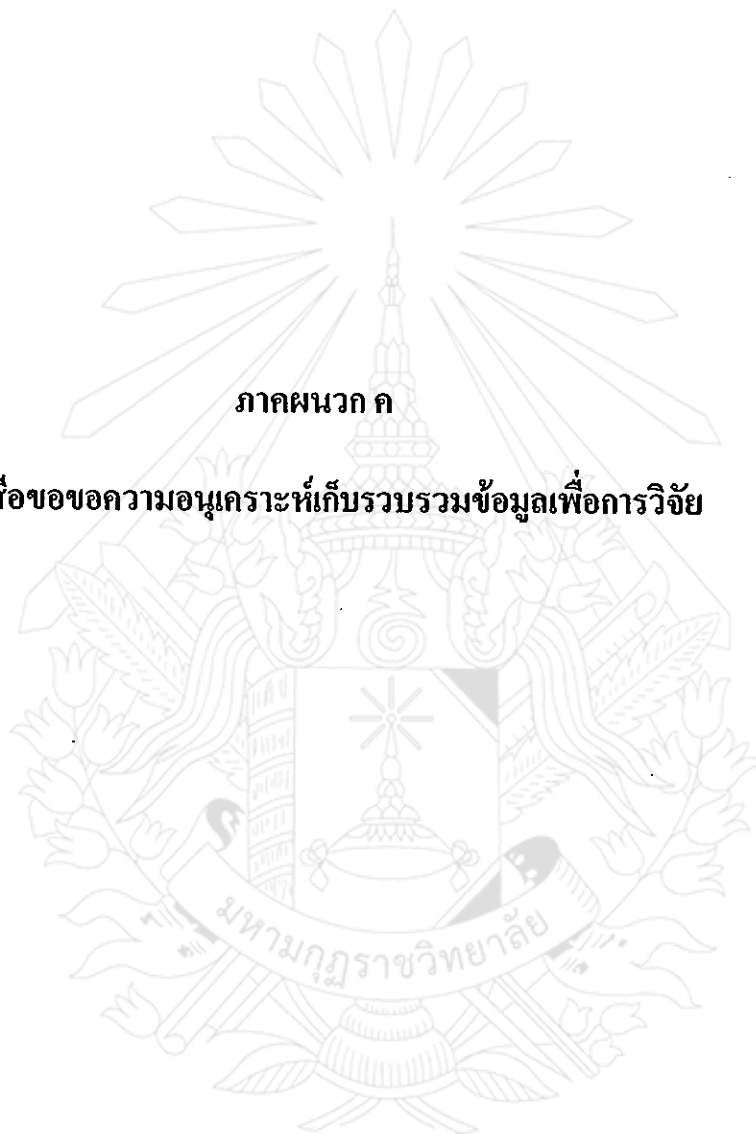
จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณมฺโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา  
ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

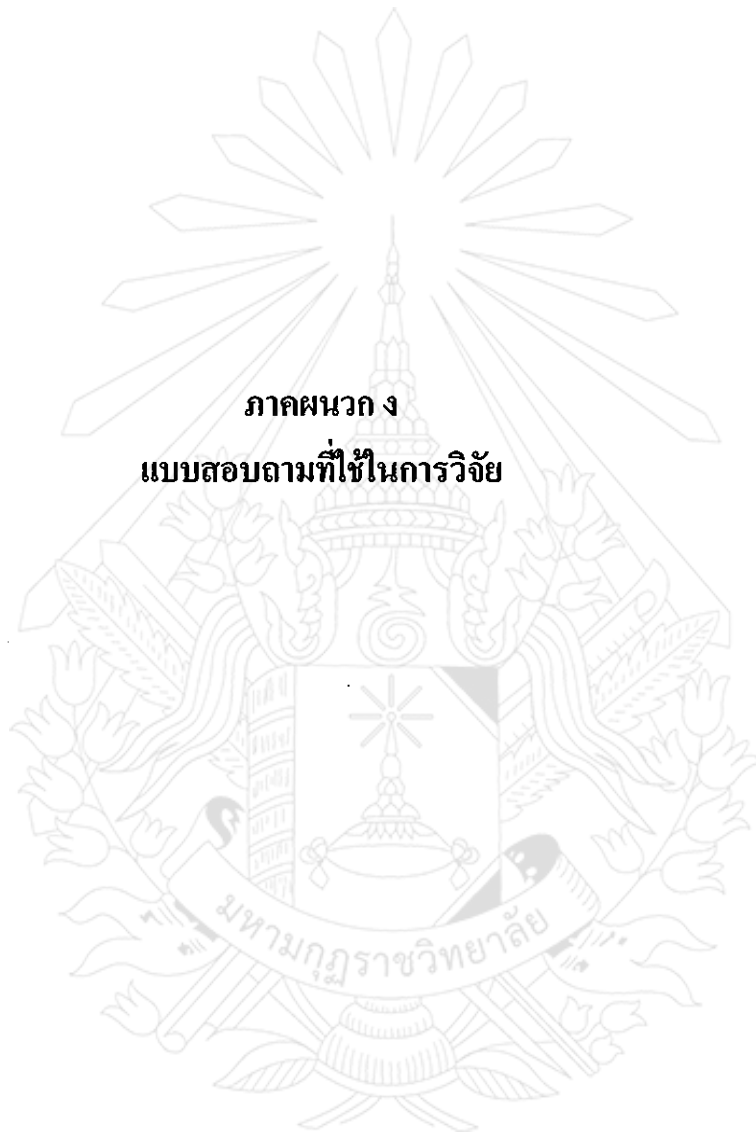
ภาคผนวก ค

หนังสือขอกความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย





**ภาคผนวก ง**  
**แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย**



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโทตามหลักสูตรศาสตราจารย์มหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน  
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล  
ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่  
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)
3. ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่ามีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม หรือหน่วยงานแต่ประการใด จึงขอความกรุณาตอบให้ครบทุกคำถาม เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์ที่ถูกต้องและชัดเจน ผู้วิจัยหวังในความร่วมมือจากท่านด้วยดี

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จำลองตำรวจจินดา ยาประเสริฐ

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย  ใน ( ) หน้าข้อที่ท่านเลือก

1. เพศ

- ( ) 1) ชาย ( ) 2) หญิง

2. อายุ

- ( ) 1) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 4) 41 – 50 ปี  
 ( ) 2) 20 – 30 ปี ( ) 5) มากกว่า 50 ปี  
 ( ) 3) 31 – 40 ปี

3. ถิ่นที่อยู่ของท่านอยู่ในทวีป

- ( ) 1) ทวีปเอเชีย ( ) 4) ทวีปออสเตรเลีย  
 ( ) 2) ทวีปยุโรป ( ) 5) ทวีปแอฟริกา  
 ( ) 3) ทวีปอเมริกา

4. สถานภาพสมรส

- ( ) 1) โสด ( ) 4) หย่าร้าง  
 ( ) 2) สมรส ( ) 5) อื่นๆ, (โปรดระบุ).....  
 ( ) 3) หม้าย

5. ระดับการศึกษา

- ( ) 1) มัธยม ( ) 4) สูงกว่าปริญญาตรี  
 ( ) 2) วิทยาลัย ( ) 5) อื่นๆ, (โปรดระบุ).....  
 ( ) 3) ปริญญาตรี

6. อาชีพ

- ( ) 1) นักศึกษา ( ) 5) เจ้าหน้าที่ของรัฐ  
 ( ) 2) พนักงาน-ลูกจ้าง ( ) 6) ปลดเกษียณ  
 ( ) 3) ธุรกิจส่วนตัว ( ) 7) อื่นๆ, (โปรดระบุ).....  
 ( ) 4) เกษตรกรรม

ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก

ความหมายในการตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นดังนี้ ให้ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ให้ระดับ 4 = เห็นด้วย, ให้ระดับ 3 = ไม่แน่ใจ, ให้ระดับ 2 = ไม่เห็นด้วย, ให้ระดับ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.1 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
2) การวางตัวของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม					
3) การแต่งตัวของเจ้าหน้าที่ที่มีความเรียบร้อย					
4) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ					
5) เจ้าหน้าที่มีทักษะในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
6) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี					
7) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
8) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยคดี					
9) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี					
10) ควรจัดให้มีอาสาสมัครช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจขึ้น					
2.2 ด้านการให้บริการบริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่					
1) ขั้นตอนการแจ้งความไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน					
2) มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เพียงพอ					
4) การบริการมีความสะดวก					

2.2 ด้านการให้บริการบริการของสถานีตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5) เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว สามารถ ขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวได้ ทันเวลา					
6) มีการจัดแสดงป้ายข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ให้นักท่องเที่ยวทราบอย่างชัดเจน					
7) มีข้อมูลข่าวสารอื่นๆ นอกเหนือจากการให้ การบริการมาจัดแสดงให้กับผู้มาใช้บริการทราบ					
8) ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ ให้การบริการมากขึ้นกว่าเดิม					
9) การเดินทางมารับบริการมีความสะดวก					
10) ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยอำนวยความสะดวก และบริการตามสถานที่ท่องเที่ยว เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม					
<b>2.3 ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและ สถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ (ต่อ)</b>					
1) จำนวน โต๊ะ-เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอต่อ จำนวนผู้เข้าใช้บริการ					
2) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ มาใช้บริการ					
3) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย ในการให้บริการ					
4) สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมต่อการมา รับบริการ					
5) ที่ตั้งของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ค้นหาง่าย					



2.3 (ต่อ) ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6) ตัวอาคารของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีความกว้างขวาง					
7) มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม					
8) สถานที่รับแจ้งความสะอาด					
9) สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อการบริการ					
10) มีระบบปรับอากาศเย็นสบาย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ

จำลอง ตำรวจจินดา ยาประเสริฐ  
นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

## QUESTIONNAIRE

### THE ATTITUDES OF FOREIGN TOURISTS TOWARDS THE SERVICES OF CHIANGMAI TOURIST POLICE

#### Remark

1. The questionnaire of this research studied is part of the degree of Master of Arts Department of Government studies graduate school, Mahamakut Buddhist University.
2. This questionnaire contains 3 parts.
  - Part 1 Personal data.
  - Part 2 The Attitudes of Foreign tourists towards the Services of Chiangmai Tourist Police.
  - Part 3 Suggested Solutions.
3. For your answering this questionnaire, there is no effect against anyone who does the answering or concerning any department, please fill the answer to all questions and your answer is very useful for this study research and thank you very much for your kind cooperation.

**Thank you very much.**

**Police Sergeant Major Chinda Yapasert**

**Master's degree of arts department of Government studies graduate school,  
Mahamakut Buddhist University; Lanna Campas**

## QUESTIONNAIRE

### THE ATTITUDES OF FOREIGN TOURISTS TOWARDS THE SERVICES OF CHIANGMAI TOURIST POLICE.

#### PART 1 Personal data.

Remark : Please check ✓ in front of the block ( )

1. Sex

- ( ) 1) Male ( ) 2) Female

2. Age

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

3. Continent of Resident

- ( ) 1) Asia ( ) 4) Australia  
 ( ) 2) Europe ( ) 5) Africa  
 ( ) 3) America

4. Marrital Status

- ( ) 1) Single ( ) 4) Separated  
 ( ) 2) Married ( ) 5) Others.....(Please specify)  
 ( ) 3) Widowed

5. Education

- ( ) 1) High school ( ) 4) Post graduate  
 ( ) 2) College ( ) 5) Others.....(Please specify)  
 ( ) 3) Graduate

6. Occupation

- ( ) 1) Student ( ) 5) Government officer  
 ( ) 2) Employee Private company ( ) 6) Retired  
 ( ) 3) Own business ( ) 7) Others.....(Please specify)  
 ( ) 4) Agricultural

**PART 2 The Attitudes of Foreign tourists towards the Services of Chiangmai Tourist Police.**

Remark : Please check ✓ in the blank

Indicator : 5 = Extremely agree, 4 = agree , 3 = Uncertainly, 2 = Disagree, 1 = Extremely disagree

<b>2.1 The Officers</b>	<b>5</b> Extremely agree	<b>4</b> Agree	<b>3</b> Uncertainly	<b>2</b> Disagree	<b>1</b> Extremely disagree
1) The quantity of the officer is enough for the service.					
2) The officer has an appropriately personality.					
3) The attire of the officer is tidy.					
4) The officer has a good human relationship.					
5) The officer has a good service of skill.					
6) The officer has a good knowledge of foreigner language.					
7) The officer has a good enthusiasm for the service.					
8) The officer is always justice in the term of compensation cases.					
9) The officer is well take care for the tourist.					
10) There should be more volunteer to assist the police.					
<b>2.2 Services</b>					
1) The procedure of lodging the report is not complicated.					
2) The service is fast.					
3) The service from the officer is adequated.					
4) The service is very convenient.					

<b>2.2 Services</b>	<b>5 Extremely agree</b>	<b>4 Agree</b>	<b>3 Uncertainly</b>	<b>2 Disagree</b>	<b>1 Extremely disagree</b>
5) When tourist has problems, they can ask help from the tourist police on time.					
6) There are enough foreigner language information sign for tourist.					
7) There are an other additional information besides the service display for the tourist who use the service in the station.					
8) There should bring more information technologies for the service.					
9) The transportation coming to the station is convenient.					
10) There should be more police to serve and entertain according there are more tourist attraction places increasing.					
<b>2.3 Equipments and the location of Chiangmai Tourist Police Station.</b>					
1) The equipment of station such tables , chairs are adequated for the tourist.					
2) The computer component is also adequated for the tourist.					
3) The information technology system is very up date.					
4) The location of the tourist police station is in an appropriate area.					
5) The tourist police station is easy to find.					

<b>2.3 Equipments and the location of Chiangmai Tourist Police Station)</b>	<b>5 Extremely agree</b>	<b>4 Agree</b>	<b>3 Uncertainly</b>	<b>2 Disagree</b>	<b>1 Extremely disagree</b>
6) The building construction of the tourist police is quite comfortable.					
7) The interior designed of the tourist police station is very well decorated.					
8) The lodging report room is clean.					
9) The parking lot is adequated.					
10) The ventilation of the lodging report room is clear.					

**PART 3 Suggested Solutions.**

**Do you have any suggestion about the Services of Chiangmai Tourist Police?**

.....

.....

.....

.....

**Thank you very much.**

**Police Sergeant Major Chinda Yapraserit**

**Master's degree of arts department of Government studies graduate school,**

**Mahamakut Buddhist University; Lanna Campas**

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	จำสืบตำรวจจินดา ยาประเสริฐ
วัน / เดือน / ปีเกิด :	18 สิงหาคม พ.ศ. 2512
สถานที่เกิด :	13/1 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่ปู้คา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน :	13/1 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่ปู้คา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
วุฒิการศึกษา :	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
พ.ศ. 2547	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เกียรตินิยมอันดับ 2)
ประสบการณ์ :	
พ.ศ. 2532	หลักสูตรนักเรียนพลตำรวจ โรงเรียนตำรวจภูธร 5 ลำปาง รุ่นที่ 40
พ.ศ. 2533	รับราชการตำรวจ ตำแหน่งลูกแถว ทำหน้าที่ เจ้าหน้าที่สายตรวจ งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
พ.ศ. 2537	สถานีตำรวจตำบลมะเริง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ดำรงตำแหน่งผู้บังคับหมู่ ทำหน้าที่ เจ้าหน้าที่สายตรวจ งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สถานีตำรวจท่องเที่ยว แผนก 3 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน	ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่ ทำหน้าที่ เจ้าหน้าที่สายตรวจ งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว