



ที่ศนคตบองนีกห้องเทียวเทีมักการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจห้องเทียวเชียงใหม่

ตบตำรวจปรึกษา กั้นเทา

การนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักหลักสูตรสถานศึกษาตามหลักสูตรมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๔

ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่



ดาบตำรวจปรีชา กันทา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

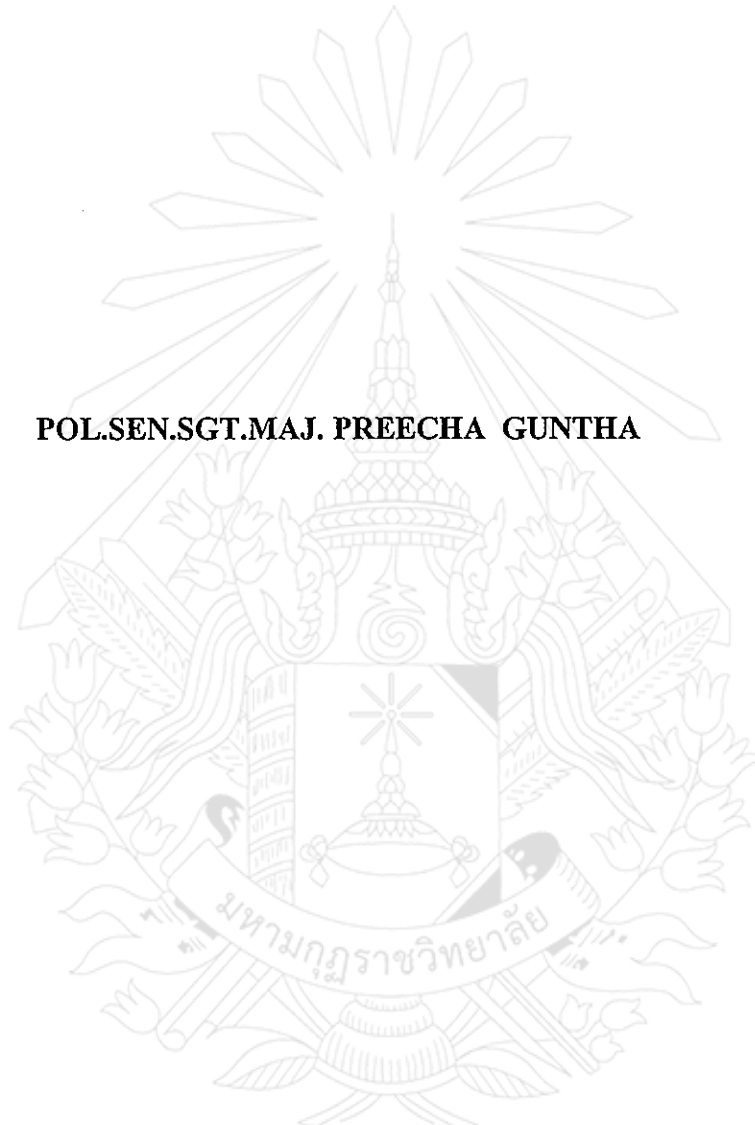
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๔

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

POL.SEN.SGT.MAJ. PREECHA GUNTHA



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.2554 [2011]

หัวข้อสารนิพนธ์ : ทศนคติของนักทอ่งเที๋ยวเที๋ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ทอ่งเที๋ยวเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา : ดาบตำรวจปรีชา ถันทา
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. บุศรา โพธิสุข
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

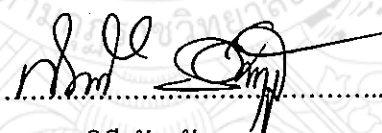

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. บุศรา โพธิสุข)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี)


..... กรรมการ
(ดร. สาลินี รักกตัญญู)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจียน วันทนียตระกูล)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Tourists' Attitude towards the Performance of Chiang Mai
Tourists Police
Student's Name : Pol.Sen.Sgt.Maj. Preecha Guntha
Department : Government
Advisor : Dr. Bursara Pothisook
Co- Advisor : Phramaha Weerasak Suramefi

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

P. Sampipattanavijajarn Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanavijajarn Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

B. Advisor
(Dr. Bursara Pothisook)

W. Suramefi Co-Advisor
(Phramaha Weerasak Suramefi)

S. Raggatanyoo Member
(Dr. Salinee Raggatanyoo)

K. Wantanee Member
(Asst. Prof. Khian Wantaneeayatrakool)

Copyright of the Graduate School, Mahamakut Buddhist University

หัวข้อสารนิพนธ์	: ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: ดาบตำรวจปรีชา กันทา
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. บุศรา โพธิสุข
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: พระมหาวิรัชศักดิ์ สุรมณี
ปีการศึกษา	: 2553

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและ แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่า t -test และ F -test หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัยพบว่า

1) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มี อายุ และถิ่น

ที่อยู่อาศัยต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3) ปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เกิดเหตุวิ่งราวทรัพย์สินตามซอยเปลี่ยวและลักทรัพย์นักท่องเที่ยวตาม โรงแรมที่พักอยู่เสมอ การรับแจ้งความหรือการให้บริการยังไม่ครอบคลุมหรือให้เสร็จสิ้นภายในจุดเดียว ทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลา อีกทั้งสถานีตำรวจท่องเที่ยวอยู่ห่างจากใจกลางเมืองมากเกินไป ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และจุดที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ไม่มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อสืบค้นข้อมูล หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

4) แนวทางแก้ไขปัญหาพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวควรจัดกำลังสายตรวจ ตรวจตราตามถนนตรอกซอยเปลี่ยวและ โรงแรมที่พัก โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียน ตามผลัดเวรการตรวจ ตลอด 24 ชั่วโมง ตามตารางการตรวจ ในด้านการให้บริการ ให้ปรับปรุงในส่วนของอำนาจหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว ให้เสร็จสิ้นในจุดบริการจุดเดียวกันเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการเดินทางมาสถานีตำรวจท่องเที่ยว โดยการจัดทำแผนที่ หรือการแนะนำเส้นทางที่ทำให้ หรือป้ายบอกทางมาสถานีตำรวจท่องเที่ยว ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ให้ชัดเจนง่ายแก่การสังเกต และควรจัดให้มี อุปกรณ์สื่อสาร ระบบคอมพิวเตอร์ ไว้ให้บริการตามจุดบริการนักท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

Thematic Title : **Tourists' Attitude Towards the Performance of Chiang Mai Tourists Police**

Student's Name : **Pol. Sen. Sgt. Maj. Preecha Guntha**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Bursara Pothisook**

Co- Advisor : **Phramaha Weerasak Surameti**

Academic Year : **B.E. 2553 (2010)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) to study tourists' attitude towards the performance of Chiang Mai tourists police, 2) to compare the attitude towards the performance of Chiang Mai tourists police, of the tourists who differed in sex, age and place of residence, and 3) to study suggestions on the problems and solutions to the performance of Chiang Mai tourist police. The study sampling subjects were the tourists, both domestic and foreign, coming to Chiang Mai Province, totaling 400. Tools for data collection were questionnaires. Statistics for the research included frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test and F-test. If statistically significant difference was found at 0.05, it would be tested in pair by means of LSD (Least-Significant Different). Results of the data analysis were presented in descriptive tables.

The results of research were found as follows :

1) The tourists' attitude towards the performance of Chiang Mai tourist police in general was rated at a high level. When considering by aspect ranking from high to low, it was found that the servicing and helping the tourists were rated at a high level, followed by the security in the tourists' life and property being rated at a high level, while the organizational and human resource development at a high level, and the community and people relationship at a medium level, respectively.

2) The hypothesis test showed that the tourists who differed in sex did differ in the attitude towards the performance of Chiang Mai tourist police in the four aspects, while those differed in age and place of residence did not differ in the attitude towards the performance of the Chiang Mai tourist police.

3) As regards problems from the respondents, it was found that there was a frequency of property snatching at the lonely lane and stealing the property at the hotel they stayed in; the case reporting to the police or service provided did not cover totally or finished at one stop, causing

trouble and wasting time; additionally, the tourist police station was too far from the heart of the city, which was not convenient for the tourists to come to use such service, and the service point did not have a computer or communication equipment for the tourists to search for information or forwarding email.

4) With regard to solutions, it was found that the tourist police should delegate patrol police to patrol along the lonely road and lane, and hotel where they stayed on rotating basis for 24 hours according to the operation timetable. In terms of service rendering, the authority of tourist police should be improved so that the service would be finished at one point for the sake of convenience and immediacy; directory to the tourist police station should be made known to the tourists in both Thai and foreign languages; and communication equipment and computer system should sufficiently be provided to service the tourists at several service points for their convenience in searching for information or forwarding email.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านที่ทำงานสารนิพนธ์ฉบับนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ที่ให้สถานศึกษาค้นคว้า รวบรวมความรู้ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเล่าเรียน

ขอกราบนมัสการ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบ และขอขอบพระคุณ ดร.สาธิตี รักกตัญญู ที่ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์ และขอขอบคุณคณะกรรมการสอบทุกท่านที่ได้ชี้แนะข้อบกพร่องในงานวิจัยเพื่อแก้ไขสารนิพนธ์ที่สมบูรณ์ และคณาจารย์ทุกรูป/ท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ แนะนำแนวทางการเรียน ให้ข้อคิด กำลังใจในการเรียนจนประสบผลสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ดร.บุศรา โพธิสุข ที่ปรึกษาหลักสูตรสารนิพนธ์ และพระมหาวิรัตน์ สุระเมธี ที่ปรึกษาร่วมสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละดูแลเอาใจใส่และให้ความเมตตาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และพระปลัด บุญธรรม บุญธรรมโม ดร. ตระกูลชำนาญ และขอขอบพระคุณ พันตำรวจโท ยุทธสิทธิ์ บุญกล้า สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ให้คำแนะนำปรับปรุงเนื้อหาสาระเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และคุณกรติพงษ์ มหิทธาฤทธิไกร เจ้าหน้าที่ท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษให้การช่วยเหลือในการแปลแบบสอบถามในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกเทศบาลนครเชียงใหม่ และประชาชนและนักท่องเที่ยวทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่เป็นส่วนสำคัญในการจัดการเรียนการสอนให้ความช่วยเหลือตลอดการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจและสนับสนุนจนสำเร็จการศึกษานี้ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้ คงเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าต่อไป

ดาบตำรวจปรีชา กันทา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ	30
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	37
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงานของตำรวจ	48
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์	62
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	80
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว	88
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	110
2.9 บริบทพื้นที่ที่ศึกษา	119
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	126

2.11	สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	133
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	134
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	134
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	135
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	136
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	137
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	138
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	138
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	139
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	140
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	140
4.2	ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล	141
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	141
ตอนที่ 1	ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	141
ตอนที่ 2	ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่องเที่ยว เชียงใหม่	143
ตอนที่ 3	การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย	149
ตอนที่ 4	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	166
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	171
5.1	สรุปผลการวิจัย	172
5.2	อภิปรายผล	175
5.3	ข้อเสนอแนะ	188
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	188
5.3.2	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	194

		๗
บรรณานุกรม		195
ภาคผนวก		203
ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	204
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	206
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	210
ภาคผนวก ง	แบบสอบถาม	214
ภาคผนวก จ	แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม	230
ภาคผนวก ฉ	ข้อมูลเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว	235
ประวัติผู้วิจัย		266



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงผลคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจท้องที่ กงกำกับการ 4	117
ตารางที่ 2.2 แสดงผลคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจท้องที่ เชียงใหม่	117
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	141
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	142
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย	142
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของนักท้องที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน	143
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของนักท้องที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เชียงใหม่ ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท้องที่	144
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของนักท้องที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เชียงใหม่ ในด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท้องที่	145
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของนักท้องที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เชียงใหม่ ในด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	147
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของนักท้องที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เชียงใหม่ ในด้าน ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์	148
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของนักท้องที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ	149
ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบทักษะคตินของนักท้องที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ	149

ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ	150
ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบทักษะคตินของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ	150
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ	151
ตารางที่ 4.14	แสดงการเปรียบเทียบทักษะคตินของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ	151
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีทักษะคตินของ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ	152
ตารางที่ 4.16	แสดงการเปรียบเทียบทักษะคตินของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ	152
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ	153
ตารางที่ 4.18	แสดงการเปรียบเทียบทักษะคตินของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากร มนุษย์ จำแนกตามเพศ	153
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินของ นักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ	154

ตารางที่ 4.20	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ	154
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยง จำแนกตามอายุ	155
ตารางที่ 4.22	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยง จำแนกตามอายุ	155
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยง จำแนกตามอายุ	156
ตารางที่ 4.24	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือ จำแนกตามอายุ	156
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ	157
ตารางที่ 4.26	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ	157
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ	158
ตารางที่ 4.28	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ	158

- ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 159
- ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 159
- ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยง จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 160
- ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยง จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 160
- ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยงจำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย ด้วยวิธีการของ LSD 161
- ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยง จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 162
- ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยง จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 162
- ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 163
- ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 163

- ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย ด้วยวิธีการของ LSD 164
- ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนากิจกรรมและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 165
- ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนากิจกรรมและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย 165
- ตารางที่ 4.41 แสดงความถี่ (Frequency) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 166
- ตารางที่ 4.42 แสดงความถี่ (Frequency) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 168
- ตารางที่ 4.43 แสดงความถี่ (Frequency) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ 169
- ตารางที่ 4.44 แสดงความถี่ (Frequency) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนากิจกรรมและทรัพยากรมนุษย์ 170

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงรูปแบบการท่องเที่ยว

หน้า

90

แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

133



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานในสังกัด กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปฏิบัติงานภายใต้ นโยบายและการกำกับดูแลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจหน้าที่สำคัญในการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สืบสวนจับกุม คดีความผิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอาชญากรรมข้ามชาติ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความปลอดภัย ให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สิน หรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการร้องทุกข์ ในกรณีที่ประสบปัญหาอาชญากรรม การถูกเอารัดเอาเปรียบ ในระหว่าง การมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งแต่เดิมนั้นตำรวจท่องเที่ยวได้จัดตั้งเป็น “ศูนย์อำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว” (ศอ.นท.) มีฐานะเป็นกองกำกับการ สังกัด กองปราบปราม กรมตำรวจ ในปี พ.ศ. 2519 แต่ด้วยภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการขยายตัวอย่าง รวดเร็ว กำลังพลที่มีอยู่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ จึงได้ยกฐานะขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กรมตำรวจ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ.2534 ประกอบด้วยหน่วยงานระดับ กองกำกับการในสังกัด 3 กองกำกับการ ในจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่นักท่องเที่ยวนิยมไป ท่องเที่ยว ได้จัดตั้งหน่วยงานระดับแผนกรับผิดชอบดูแลนักท่องเที่ยวในจังหวัดนั้นๆ และจังหวัด ไกล่เคียง จังหวัดเชียงใหม่ได้จัดตั้งเป็น แผนก 8 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ใน ปัจจุบันกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้ขยายหน่วยงานในระดับกองกำกับการไปยังภูมิภาคที่มีแหล่ง ท่องเที่ยว ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 7 กองกำกับการ เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยในเขต พื้นที่ภาคเหนือ ได้จัดตั้งเป็นกองกำกับการ 4 ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ภาคเหนือทั้งหมด 17 จังหวัด ใน ส่วนของจังหวัดเชียงใหม่ นั้น อยู่ในเขตรับผิดชอบของ สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่¹

¹ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, หนังสือบรรยายสรุปสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, (เชียงใหม่ : ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, 2548), หน้า 16.

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีลักษณะภูมิประเทศที่สวยงาม และมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม หรืองานเทศกาลประจำปี เอื้ออำนวยต่อการเป็นแหล่งท่องเที่ยว ประกอบกับจังหวัดเชียงใหม่ มีความพร้อมด้วยสถานที่พักหลากหลายเพียงพอที่จะรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามา จึงทำให้จังหวัดเชียงใหม่ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยในปี พ.ศ.2552 (มกราคม - ธันวาคม) จังหวัดเชียงใหม่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาประมาณ 2,394,388 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 1,373,922คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 1,020,466 คน² การที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ย่อมเกิดปัญหาควบคู่กันไปกับผู้เกี่ยวข้องในด้านนี้ จึงต้องประสานความร่วมมือเพื่อรับมือกับปัญหา ต่างๆที่จะเกิดขึ้น เช่น ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหามาตรฐานการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ และปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ เนื่องด้วยความหลากหลายของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่เดินทางมาจากทุกภูมิภาคทั่วโลก มีความแตกต่างกันด้วยเชื้อชาติ ภาษาและวัฒนธรรม ปัญหาและความต้องการย่อมมีความแตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเองก็ย่อมเกิดเกิดปัญหาเช่นกัน สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่รู้สึกปลอดภัยหรือไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ถือเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งต่อวงการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก หากปัญหาเหล่านี้ยังไม่ได้รับการแก้ไข จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน้าที่ในด้านนี้โดยตรง ตลอดจนชื่อเสียงของภาคการท่องเที่ยวในจังหวัดหรือชื่อเสียงของประเทศไทยได้

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงควรมีการศึกษาหาแนวทางแก้ไข โดยผลการวิจัยจะทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่อย่างไร อยู่ในระดับใด ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง เช่น คุณภาพของการบริการ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวยิ่งขึ้น ซึ่งมีผลต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และข้อมูลดังกล่าวหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังสามารถ

²สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว, “ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว”, เอกสารประชาสัมพันธ์, กรุงเทพมหานคร : กรมการท่องเที่ยว, 2552, (ยึดสำเนา).

นำไปกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์แนวทางในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของตำรวจท้องที่เวียงใหม่ เพื่อปรับปรุงพัฒนา หรือเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของนักท้องที่เวียงใหม่ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เวียงใหม่ เพื่อนำเอาผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขทัศนคติของนักท้องที่เวียงใหม่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท้องที่เวียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานของตำรวจโดยรวม และอุตสาหกรรมการท้องที่เวียงใหม่ให้ดียิ่งขึ้นไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท้องที่เวียงใหม่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เวียงใหม่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เวียงใหม่ของนักท้องที่เวียงใหม่ ที่มี เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เวียงใหม่

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 นักท้องที่เวียงใหม่ที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เวียงใหม่ แตกต่างกัน

1.3.2 นักท้องที่เวียงใหม่ที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เวียงใหม่ แตกต่างกัน

1.3.3 นักท้องที่เวียงใหม่ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เวียงใหม่ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของนักท้องที่เวียงใหม่ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เวียงใหม่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่าง เดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2553 โดยการเปรียบเทียบจากสถิติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเวลาเดียวกัน ของ ปี 2552 จำนวน 765,787 คน³

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่การศึกษาวิจัยทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยว ที่มี เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาวิจัยตามกรอบภารกิจหน้าที่การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว 4 ด้าน คือ 1) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 2) ด้านการให้บริการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 3) ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ 4) ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยว ที่มี เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และการพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น ต่อไป

³กรมการท่องเที่ยว, “สถิตินักท่องเที่ยว”, 19 สิงหาคม 2553

<<http://tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php>>(18 December 2010).

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ ความเข้าใจและความรู้สึกนึกคิด ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ได้ปฏิบัติงานในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยเน้นการป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้น หรือมีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้น ได้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย สามารถลดสถิติการเกิดกลุ่มคดีประทุษร้ายชีวิตต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยวให้ลดลง

2) การบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว หมายถึง ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ได้ให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้านต่างๆ เช่นการให้ข้อมูลท่องเที่ยว การรับเรื่องราວร้องทุกข์ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน หรือญาติของนักท่องเที่ยว รวมถึงการให้ความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ

3) ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ หมายถึง การร่วมมือกัน หรือการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับประชาชน ได้แก่ การให้ความรู้ การฝึกอบรม ตำรวจชุมชน อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เพื่อให้มีหน้าที่ในการช่วยเหลือกิจการของตำรวจท่องเที่ยว หรือการประชาสัมพันธ์ต่างๆ

4) การพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ให้ดีกว่าเดิมและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่นการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอและสะดวกแก่การมารับบริการ เช่นการปรับปรุงอาคารสถานที่ หรือวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมใช้งานในการให้บริการ และการพัฒนาด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ให้เพียงพอในปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริต กิริยามารยาท มีความรู้ความสามารถในภาคปฏิบัติงาน เช่นการมีทักษะตามยุทธวิธีตำรวจ และมีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นการชั่วคราว เพื่อการท่องเที่ยวสถานที่ต่างๆ

การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ในการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและประชาชน งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และการบริหารองค์กรและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

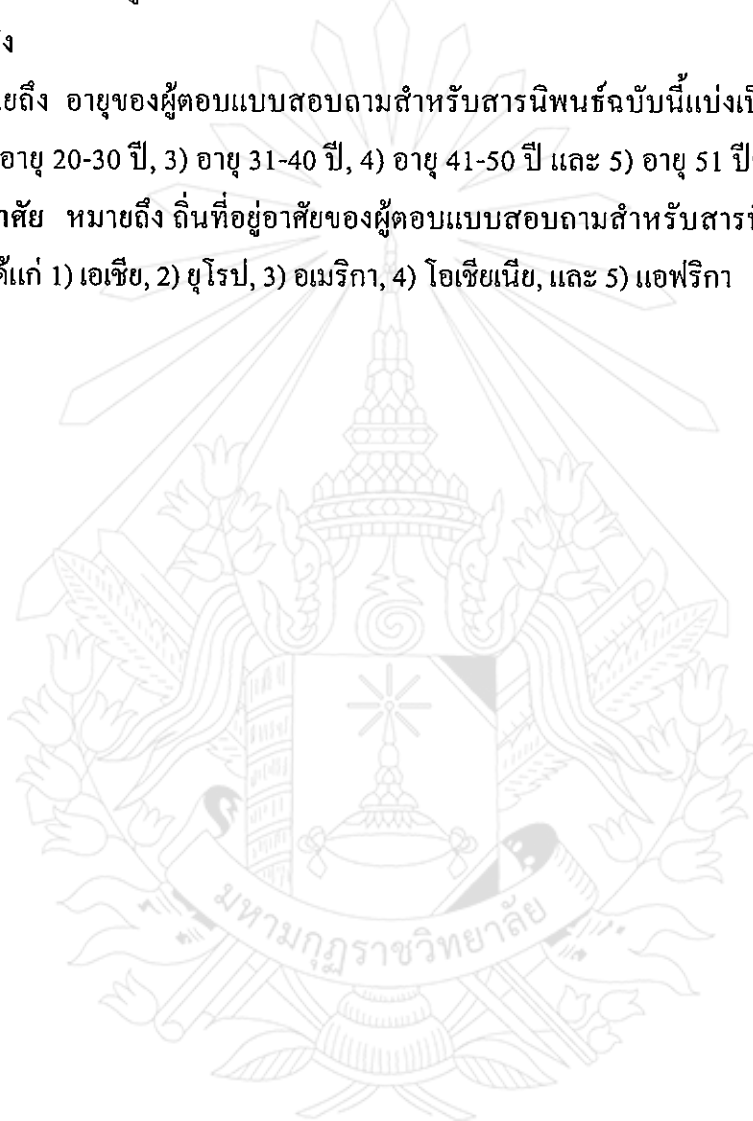
ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ หมายถึง ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขต
จังหวัดเชียงใหม่

สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ หรือศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
เป็นสถานที่รับแจ้งความร้องทุกข์ หรือให้บริการด้านอื่นๆ แก่นักท่องเที่ยว

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศ
ชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ
1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) อายุ 20-30 ปี, 3) อายุ 31-40 ปี, 4) อายุ 41-50 ปี และ 5) อายุ 51 ปีขึ้นไป

ถิ่นที่อยู่อาศัย หมายถึง ถิ่นที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้
แบ่งเป็น 5 ทวีป ได้แก่ 1) เอเชีย, 2) ยุโรป, 3) อเมริกา, 4) โอเชียเนีย, และ 5) แอฟริกา



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงานของตำรวจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
- 2.9 บริบทพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.11 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดท่าทีหรือพฤติกรรมหรือพฤติกรรมแสดงออก ของบุคคลต่อปรากฏการณ์และสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ดังนั้นคน ๆ หนึ่งจะมีทัศนคติมากมาย เนื่องจากบุคคลจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น สิ่งของหรือปรากฏการณ์อื่น ๆ มากมายในแต่ละวัน ทัศนคติก็จะเกิดขึ้นตามสิ่งที่เราเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย

2.1.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้อย่างแตกต่างกันตามทัศนะของตน ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้กล่าวว่า ทักษะคิดตามศัพท์ทา พระพุทธศาสนา คือ “ความเห็น ซึ่งเป็นคำกลาง ๆ ความเห็นถูกจัดเป็นสัมมาทิฐิ ความเป็นผิด จัดเป็นมิจฉาทิฐิ ส่วนทักษะคิดตามความเห็นของนักวิชาการ ซึ่งมีความเห็นที่แตกต่างกันไป”¹

ฮิลการ์ด (Hilgard) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ทักษะคิด คือ พฤติกรรมหรือความรู้สึกครั้งแรกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อแนวคิดใด หรือสภาพการณ์ใดในทางเข้า หรือออกห่างและเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในครั้งต่อ ๆ ไป ในทางเอนเอียงในลักษณะอย่างเดิม เมื่อพบกับสิ่งนั้น หรือแนวคิดนั้น หรือสถานการณ์นั้นอีก”²

โรเจอร์ (Roger) ได้กล่าวถึง “ทักษะคิด ว่า เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทักษะคิด นั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทักษะคิด จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็น มิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม ต่อไป”³

กู๊ด (Good) กล่าวว่า “ทักษะคิด หมายถึง แนวโน้มหรือท่าทีที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ หรือค่านิยมหนึ่ง โดยจะมีความรู้สึกและอารมณ์มาเกี่ยวข้องอยู่ในความคิดเห็นนั้น ซึ่งทักษะคิดสังเกตไม่ได้ แต่อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรมทั้งวาจาและท่าทาง”⁴

¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2546), หน้า 393.

²กันยา สุวรรณแสง, กล่าวถึงทฤษฎีของ Hilgard E.R, *Introduction to Psychology*, จิตวิทยาทั่วไป, (กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยา, 2538), หน้า 244.

³สุรพงษ์ โสทรนะเสถียร, กล่าวถึงทฤษฎีของ Roger , *Mass media and interpersonal*, การสื่อสารกับสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533), หน้า 122.

⁴Good, C.V., *Dictionary of Education*, เรื่องเดียวกัน, หน้า 122.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ กล่าวว่า “ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งบางตำราใช้คำว่า “เจตคติ” หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เจตคติถือเป็นกิริยาท่าทีความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจหรือประสาท ซึ่งแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะแสดงออกในทางสนับสนุนเห็นดีเห็นชอบด้วยหรือต่อต้านไม่เห็นดีเห็นชอบด้วยก็ได้”⁵

ศักดิ์ สุนทรเสณี กล่าวถึง ทัศนคติ ที่เชื่อมโยงไปถึง พฤติกรรมของบุคคล ว่า ทัศนคติ หมายถึง

- 1) ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะ สร้างความพร้อม ที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
- 2) ความโน้มเอียง ที่จะปฏิบัติต่อบุคคลใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้าน สิ่งแวดล้อม ที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
- 3) ในด้าน พฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง⁶

รังสรรค์ ประเสริฐศรี กล่าวว่า “ทัศนคติ คือ การประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นท่าทีหรือแนว โน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิดหรือสิ่งของก็ได้โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์กัน ทัศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจเป็นพลังซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทัศนคติ”⁷

⁵บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ, ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540), หน้า 11-12.

⁶ศักดิ์ สุนทรเสณี, เจตคติ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2531), หน้า 2.

⁷รังสรรค์ ประเสริฐศรี, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2548), หน้า 132.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ กล่าวไว้ว่า “ทัศนคติเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อความเชื่อ ในขณะที่ความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ทัศนคติเป็นปัจจัยภายในที่นักจิตวิทยาหลายคนเชื่อว่าจะเป็นตัวที่ทำให้บุคคลมีการตอบสนองที่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษาในขั้นตอนนี้ เพื่อให้เข้าใจขึ้นเราอาจให้คำสองคำนี้ทดแทนกันได้ในการศึกษาถึงพฤติกรรมทั้งนี้ เพราะคำทั้งสองคำนี้ต่างส่งผลสะท้อนถึงความรู้สึกในทางบวกและทางลบ”³

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกนึกคิด ท่าทีของบุคคลกับคนรอบข้าง ที่จะแสดงพฤติกรรมสนองต่อวัตถุ สถานที่ สถานการณ์ ซึ่งมีผลมาจากสภาพแวดล้อมหรือประสบการณ์ที่ได้รับในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และความพร้อมที่จะแสดงออกเป็นความคิดเห็นหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ในการสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมได้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ ทัศนคติ นั้น

โดยสรุป ทัศนคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติ มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมา จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น แสดงออกมาโดยทางพฤติกรรม

2.1.2 คุณลักษณะของทัศนคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ ได้รวบรวมคุณลักษณะของทัศนคติบางด้านที่นักทฤษฎีทางทัศนคติจำนวนไม่น้อยมีความเห็นพ้องต้องกันและเป็นคุณลักษณะที่น่าสนใจศึกษา เนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ดังนี้

- 1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ฉะนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจทัศนคติ จำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้มาอธิบาย
- 2) ทัศนคติดีคุณลักษณะของการประเมิน ซึ่งคุณลักษณะข้อนี้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่น ๆ
- 3) ทัศนคติดีคุณภาพและความเข้ม คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมินเมื่อบุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ

³ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไคมอนด์ อีบีเอส เวิลด์, 2542), หน้า 78.

(ความรู้สึกไม่ชอบ) ส่วนความเข้มของทัศนคติจะบ่งบอกถึงความมากน้อยของทัศนคติทางบวกหรือลบนั้น ๆ

4) ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุนี้เองการเผยแพร่วิทยาการเกษตรแผนใหม่จึงมักประสบปัญหาเพราะการเปลี่ยนทัศนคติดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก

5) ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึง (attitude object) ที่แน่นอน นั่นคือ ทัศนคติต่ออะไรต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์จะไม่มีทัศนคติลอย ๆ ที่ไม่หมายถึงสิ่งใด

6) ทัศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ เช่น ระหว่างบุคคลกับสิ่งของบุคคลอื่น ๆ หรือสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกงูใจนอกจากความสัมพันธ์ข้างต้นยังมีความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละทัศนคติ⁹

สุรางค์ โคว์ตระกูล ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของทัศนคติไว้ 6 ประการ คือ

1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้

2) ทัศนคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ฉะนั้น ทัศนคติจึงมีทั้งบวกและลบ

3) ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกอารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive Component) และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Action Tendency Component)

4) ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ง่าย การเปลี่ยนแปลงอาจเปลี่ยนจากบวกเป็นลบ หรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การเปลี่ยนแปลงทิศทางของทัศนคติ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น (Intensity) หรือความมากน้อย ซึ่งทัศนคติบางอย่างอาจจะหยุดเลิกได้

5) ทัศนคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชน หรือสังคมหนึ่ง ๆ อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ฉะนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติจะต้องเปลี่ยนค่านิยม

6) สังคมประกิด (Socialization) มีความสำคัญต่อพัฒนาการทัศนคติของเด็ก โดยเฉพาะทัศนคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม อุดมคติ เช่น ทัศนคติต่อเสรีภาพในการพูด การเขียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีทัศนคติทางบวกสูงที่สุด¹⁰

⁹จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2547), หน้า 98.

¹⁰สุรางค์ โคว์ตระกูล, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 247.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของทัศนคติรวม ๆ ที่ทำให้เกิดความเข้าใจทัศนคติให้ดีขึ้น ซึ่งลักษณะของทัศนคติ สรุปได้ดังนี้¹¹

- 1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
- 2) ทัศนคติมีลักษณะที่คงทนถาวรยาวนานพอสมควร
- 3) ทัศนคติมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะดี – ไม่ดี ชอบไม่ชอบ เป็นต้น
- 4) ทัศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ
- 5) ทัศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของและบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ ทัศนคติด้อยมีที่หมายนั่นเอง

เสรี วงษ์มณฑา กล่าวว่าลักษณะของ ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจ หรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พยายามหรือไม่พยายามต่อบางสิ่งบางอย่าง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลจากกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไรโดยมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้¹²

- 1) ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งหนึ่ง ประกอบด้วย แนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่างหรือแนวคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด
- 2) ทัศนคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มา ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลมาจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การเปิดรับจากสื่อมวลชน
- 3) ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง มีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา คือ ทัศนคติในทุก ๆ เรื่องมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก แม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่แต่ทัศนคติไม่จำเป็นจะต้องถาวรเสมอไป สามารถจะเปลี่ยนแปลงได้
- 4) ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมถูกกระทบโดยสถานการณ์

¹¹ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545), หน้า 138.

¹²เสรี วงษ์มณฑา, การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, 2542), หน้า 106.

ธงชัย สันติวงษ์ ได้สรุปคุณลักษณะของทัศนคติไว้ ดังนี้

1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่มืออยู่ภายใน กล่าวคือ เป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละบุคคล

2) ทัศนคติจะมีโชสิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้องอยู่ด้วยในภายนอก และทัศนคติจะก่อตัวจากการประเมินหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าว แสดงว่า ทัศนคติที่มีอยู่จะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

3) ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร กล่าวคือ ภายหลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว ทัศนคตินั้นจะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร และไม่เปลี่ยนแปลงทันทีที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้น จะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงย่อมต้องใช้เวลาเพื่อกระบวนการดังกล่าวด้วย

4) ทัศนคติจะมีความหมายอ้างอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ ทัศนคติไม่ได้เกิดขึ้นมาจากภายในแต่เป็นสิ่งที่ก่อตัว หรือเรียนรู้จากสิ่งที่มีตัวตนที่อ้างอิงได้ สิ่งที่ใช้อ้างอิงเพื่อการสร้างทัศนคติ อาจจะเป็นตัว บุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ¹³

ธีระพร อุวรรณโณ สรุปลักษณะของทัศนคติไว้ 4 ด้านคือ

1) ทัศนคติมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายเหล่านี้ ได้แก่ สิ่งของคน สถานที่ แนวความคิด สถานการณ์ ฯลฯ

2) มีการระบุในแง่ดี ไม่ดี (Evaluation Aspect)

3) มีลักษณะค่อนข้างยั่งยืนคงทน (Relative Enduring)

4) ความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Response)¹⁴

¹³ธงชัย สันติวงษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด, 2539), หน้า 165.

¹⁴ธีระพร อุวรรณโณ, ความเชื่อและค่านิยมในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาและสังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อการแนะแนว, หน่วยที่ 8, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535), หน้า 4.

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า คุณลักษณะของทัศนคติ คือ เป็นการเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งการเตรียมนี้เป็นการเตรียมภายในจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้ ทัศนคติไม่ใช่สิ่งติดมาแต่กำเนิด หากเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์ทัศนคติทำหน้าที่กระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลควรประพฤติ หรือแสดงปฏิกิริยาในอาการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อปัจเจกชน วัตถุ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ทัศนคติจะครอบคลุมเกี่ยวกับการประเมินค่าหรือความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ เป็นการรวบรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และความจริง รวมทั้งความรู้สึกที่เรียกว่า เป็นการประเมินค่าทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันถึงกัน และจะบรรยายให้ทราบถึงจุดแกนกลางของวัตถุ นั้น ๆ ความรู้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.1.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและความเชื่อของบุคคล ซึ่งอาจจะถูกหรือผิดก็ได้

2) ส่วนของความรู้สึก (Affective component) คือ ส่วนของอารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นทัศนคติส่วนบุคคล

3) ส่วนพฤติกรรม (Behavioral component) คือ ส่วนของความตั้งใจที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งสอดคล้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีอยู่เกิดขึ้นก่อน ทัศนคติ ผลลัพธ์ส่วนของความเข้าใจ ก่อให้เกิด ส่วนของความรู้สึก นำไปสู่ ส่วนของพฤติกรรม (Cognitive component) (Affective component) (Behavioral component) ความเชื่อและค่านิยม ความรู้สึก พฤติกรรมที่ตั้งใจ¹⁵

อรรถธรณ ปิณฑธนโธวาท กล่าวว่าทัศนคติโดยทั่วไปจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1) องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component or Beliefs) เป็นความเข้าใจ ความเชื่อ เกี่ยวกับสิ่งที่เราจะมีทัศนคติว่าดี มีประโยชน์ หรือเลว มีโทษ และเป็นองค์ประกอบแรกของการมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ถ้าเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ เลย เราจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ได้ ความรู้หรือความเชื่อถือนี้ เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมาแล้ว จึงมีอิทธิพลต่อการตีความสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล ความรู้ หรือความเชื่อนี้อาจถูก หรือผิดก็ได้ เราไม่คำนึงถึงความถูกต้องของสิ่งที่เราเชื่อ หากมีความรู้ หรือความคิดว่าสิ่งใดดี ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

¹⁵รังสรรค์ ประเสริฐศรี, พฤติกรรมองค์กร, อ่างแล้ว, หน้า 135.

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component or Emotions) เป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งที่มีทัศนคติ เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ดี ไม่ดี ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติโดยสิ่งที่จะเป็นเครื่องชี้ขาดว่าบุคคลจะมีความรู้สึก หรืออารมณ์อย่างไรต่อสิ่งที่มีทัศนคติ คือความเชื่อ ประสบการณ์ หรืออารมณ์อื่นๆที่มาผลักดันโดยบุคคลไม่รู้ตัว หากบุคคลมีความรู้สึกด้านบวกต่อสิ่งใด ย่อมแสดงถึงความชอบสิ่งนั้น หรือหากบุคคลมีความรู้สึกด้านลบต่อสิ่งใด แสดงว่าไม่ชอบสิ่งนั้น

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component or Actions) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคติ เป็นการแสดงออกทางวาจา และกริยาต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เป็นการแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคติ โดยได้รับอิทธิพลจากความเชื่อ และความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใด ๆ ต่างกัน ก็เนื่องจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีความคิดที่แตกต่างกัน¹⁶

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประการ¹⁷

1) องค์ประกอบด้านการรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านการรู้เป็นความเข้าใจ รวมทั้งความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่มีทัศนคติต่อว่าดีมีประโยชน์ หรือเลวมีโทษ และเป็นองค์ประกอบแรกของการมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ถ้าเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ เลยเราจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไม่ได้ ซึ่งความรู้หรือความเชื่อนี้ อาจถูกหรือผิดก็ได้

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นการแสดงความรู้สึก หรืออารมณ์ต่อสิ่งเร้าที่มีทัศนคติ ตามความเชื่อ ประสบการณ์ หรืออารมณ์อื่น ๆ ที่มาผลักดันโดยบุคคลไม่รู้ตัว

3) องค์ประกอบด้านความพร้อมจะแสดงออก (behavioral component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคติ อันเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และด้านความรู้สึก กล่าวคือ ถ้าบุคคลหนึ่งมีทัศนคติทางด้านความรู้และความรู้สึกอย่างไร ก็จะแสดงพฤติกรรมอย่างนั้นด้วย

¹⁶อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท, การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), หน้า 23

¹⁷พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์, จิตวิทยาทั่วไป, (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543), หน้า 83.

สตีเฟน พี โรบิน (Stephen P. Robins) กล่าวว่า “ทัศนคติเป็นการประเมินของบุคคลที่มีต่อวัตถุ บุคคลหรือเหตุการณ์ต่างๆว่า ชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคติจึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ”¹⁸ ทัศนคติจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (Cognitive) ซึ่งได้แก่ ความคิด ความเชื่อ สติปัญญาความรู้ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ เช่นบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective) เป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึกต่อสิ่งเหล่านั้น ซึ่งอาจขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละคน

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้จะสัมพันธ์และส่งผลถึงกัน หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป ก็จะส่งผลต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า ทัศนคติประกอบไปด้วย ความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรม ของบุคคลแต่ละคน ที่จะแสดงออกมา ไม่สามารถจะบังคับให้แต่ละคนคิดเหมือนกันได้ เพราะแต่ละคนมีองค์ประกอบของการแสดงทัศนคติที่แตกต่างกัน จึงทำให้ทัศนคติของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป

2.1.4 ประเภทของทัศนคติ (Types of Attitudes)

ประเภทของทัศนคติที่นักวิชาการด้านพฤติกรรมกรบริหารให้ความสนใจศึกษานั้น เป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลมากกว่าจะศึกษาทัศนคติแบบกว้างๆ โดยทั่วไป การศึกษาในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะทัศนคติที่กระทบต่อการทำงานในองค์กร และทัศนคติที่มีผู้นิยมให้ความสนใจศึกษา ดังนี้คือ¹⁹

1) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงานเป็นการวัดถึงทัศนคติโดยทั่ว ๆ ไป ของบุคคลที่มีต่องานของเขาเอง โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้แก่องค์กรมาก และน่าจะส่งผลถึงผลงานขององค์กร ขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะทุ่มเทต่อการทำงานน้อยลง จะเห็นว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกกับการทำงาน ขณะที่ผู้ที่มีความไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบต่อองค์กร

¹⁸วันชัย มีชาติ, กล่าวถึงทฤษฎีของ Stephen P. Robins, *Essentials Of Organization Behavior, พฤติกรรมกรบริหารองค์การสาธารณะ*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), หน้า 56.

¹⁹พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์, *จิตวิทยาทั่วไป*, อ่างแล้ว, หน้า 85.

2) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) เป็นระดับของการกำหนดหรือผูกพันตัวเองของบุคคลเข้ากับงานที่ทำ หรือกิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วม รวมทั้งการพิจารณาว่าสิ่งที่ได้กระทำเป็นสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานสูงจะให้ความสำคัญและสนใจเกี่ยวกับงานที่ทำและวิธีการทำงาน และมักจะมีอัตราการขาดงานและลาออกต่ำ ซึ่งความรู้สึกเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานนี้ อาจเกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยหลายประการ ซึ่งองค์กรและผู้บริหารจะต้องนำมาพิจารณาและประยุกต์ให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคล

3) ความผูกพันกับองค์กร (Organizational Commitment) เป็นสถานะที่พนักงานผูกพันตัวเองเข้ากับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ และมีความต้องการที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นไว้ ซึ่งพนักงานจะรู้สึกมีความเกี่ยวข้อง จงรักภักดีและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ความผูกพันกับองค์กรนี้มีความแตกต่างจากความเกี่ยวข้องกับงานในแง่ที่ความเกี่ยวข้องกับงาน เป็นการกำหนดตัวเอง และเป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ ส่วนความผูกพันกับองค์กรเป็นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ต้องการทำงานในองค์กร ความผูกพันกับองค์กรจะทำให้คนงานในองค์กรมีอัตราการเข้าออกงานต่ำ

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่า “บุคคลสามารถแสดงทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ”

1) ทัศนคติทางเชิงบวก เป็นทัศนคติ ที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรือ อารมณ์ จากสภาพจิตใจได้ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือ เรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนิน กิจการของ องค์กร อื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมี ทัศนคติทางบวก หรือ มีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าเป็นสมาชิก และร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2) ทัศนคติทางลบ หรือ ไม่ดี คือ ทัศนคติ ที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ ได้รับความเชื่อถือ หรือ ไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนิน กิจการขององค์กร และอื่น ๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมี ทัศนคติ เชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้น ในจิตใจของเขา จนพยายาม ประพฤติ และปฏิบัติต่อต้าน กฎระเบียบของบริษัท อยู่เสมอ

3) ประเภทที่สาม ซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือทัศนคติ ที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นใน เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบันองค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมี ทัศนคติ หนึ่งเฉยๆ ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดเรื่องใดเลย เรื่องกฎระเบียบ ว่า ด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

ทัศนคติ ทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์²⁰

ดร.ณิ พานทอง พาลุสุข กล่าวว่า “การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท” คือ

1) ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดลอมในทางที่ดีหรือยอมรับ ความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2) ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดลอมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าทารุณสัตว์

3) การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉยๆ (Neutral Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือในเรื่องนั้นๆ เราไม่มีแนวโน้มทัศนคติอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้นๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อผู้ไม่โครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของผู้ไม่โครเวฟมาก่อน จะเห็นได้ว่าการแสดงออกของทัศนคตินั้น เกิดจากการก่อตัวของทัศนคติที่สะสมไว้เป็นความคิดและความรู้สึก จนสามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ตามทัศนคติต่อสิ่งนั้น²¹

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า ประเภทของทัศนคติ แบ่งได้เป็นทัศนคติในทางบวก ทัศนคติในทางลบ และทัศนคติประเภทที่สาม คือทัศนคติที่ไม่มีการแสดงออก ส่วนทัศนคติที่เป็นพฤติกรรมที่นักวิชาการให้ความสนใจศึกษา คือพฤติกรรมของความพึงพอใจในสิ่งที่ทำ ถ้าพึงพอใจสูง ก็จะตอบสนองหรือ แสดงออกโดยจะทุ่มเทความพยายามในสิ่งที่ทำมาก เป็นระดับของการกำหนดหรือผูกพันตัวเองของบุคคลเข้ากับสิ่งที่ทำ หรือกิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วม รวมทั้งพิจารณาว่าสิ่งที่ได้กระทำเป็นสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า และรู้สึกเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

²⁰ ธงชัย สันติวงษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์การ, อ่างแล้ว, หน้า 166.

²¹ ดร.ณิ พานทอง พาลุสุข, ทฤษฎีการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542), หน้า 43.

2.1.5 ที่มาของทัศนคติ (Sources of Attitudes)

ทัศนคติจะเป็นเช่นเดียวกับปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลหลายๆ ประการ เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งมีที่มาจากหลายประการคือ²²

1) พ่อแม่และครอบครัว เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการที่จะสร้างทัศนคติให้แก่บุคคล ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อเด็กเกิดมา ครอบครัว พ่อแม่จะทำหน้าที่ในการดูแลและสอนสิ่งต่างๆแก่เด็กซึ่งทางพุทธศาสนาถือว่า พ่อแม่เป็นครูคนแรกของลูก ความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งรอบข้างของเด็กจึงเกิดจากพ่อแม่และครอบครัว เด็กจะมีพฤติกรรมที่เลียนแบบและเรียนรู้จากพ่อแม่ นอกจากนี้เด็กยังเป็นเสมือนสิ่งที่ว่างอยู่ หรือเป็นผ้าขาว ไม่ว่าพ่อแม่และแม่จะใส่อะไรลงไปก็จะเกิดผลต่อพฤติกรรมของเด็ก และสร้างเป็นทัศนคติของเด็กในที่สุด

2) ครูและโรงเรียน เป็นแหล่งที่สำคัญในการสร้างทัศนคติของบุคคลอีกแหล่งหนึ่ง บุคคลแต่ละคนจะใช้เวลานานเพื่อศึกษาใน โรงเรียน และ โรงเรียนเป็นแหล่งที่จะถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเข้าใจในสิ่งต่างๆต่อบุคคลผ่านการเรียน การสอน การทำกิจกรรม การศึกษาดูงาน การอ่าน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อองค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา และความรู้สึกของบุคคลอันเป็นฐานของทัศนคติ นอกจากนี้โดยทั่วไปเด็กมักจะให้ความสำคัญกับครู ซึ่งอาจเป็นต้นแบบของพฤติกรรมและทัศนคติของเด็ก และเป็นผู้ที่ให้ความรู้แก่เด็กในด้านต่างๆ ครูและโรงเรียนจึงมีบทบาทในการสร้างพฤติกรรมของบุคคล

3) กลุ่มเพื่อน (Peer Group) เพื่อนเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคคลรวมกลุ่ม กลุ่มจะมีรูปแบบของความคิดเห็นและพฤติกรรมเฉพาะซึ่งสมาชิกของกลุ่มจะต้องยึดถือปฏิบัติ นอกจากนี้กลุ่มเพื่อนยังเป็นแหล่งให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็นในเรื่องต่างๆของบุคคล อันส่งผลต่อทัศนคติของบุคคลในเรื่องต่างๆในองค์การ กลุ่มเพื่อนที่บุคคลทำงานด้วยและสนิทสนมก็จะมีส่วนในการสร้างทัศนคติของพนักงานแต่ละคน

ระบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการกล่อมเกลาทางสังคม ในสังคมปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่างๆมีมาก การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆก็จะทำให้บุคคลมีข้อมูลต่างๆเพิ่มขึ้น และจะส่งผลต่อทัศนคติของบุคคล นอกจากนี้ การกล่อมเกลาทางสังคม (Socialization) ต่างๆก็จะส่งผลทัศนคติของบุคคลด้วยเช่นกัน

ปภาวดี ดุลยจินดา กล่าวว่า “ทัศนคตินั้นเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้ ซึ่งอาจอธิบายได้โดยทฤษฎีและวิธีการเรียนรู้ที่สำคัญ” คือ²³

²²วันชัย มีชาติ, พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ, อ้างแล้ว, หน้า 57-59.

1) ทฤษฎีการกำหนดข้อแม้แบบคลาสสิก (classical conditioning) นี้คือการเรียนรู้โดยเชื่อมโยงเข้ากับประสบการณ์เดิม บุคคลจะเชื่อมโยงสิ่งของหรือเป้าหมายทัศนคติที่ได้พบใหม่เข้ากับสิ่งของหรือเป้าหมายทัศนคติเดิม ซึ่งตนมีทัศนคติในทางบวกหรือลบอยู่ก่อนแล้ว และจะพัฒนาทัศนคติต่อเป้าหมายใหม่ โดยมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติแบบเดิม ตามทฤษฎีนี้ สิ่งเร้าใหม่ที่ถูกจับคู่เข้ากับเหตุการณ์ที่บุคคลเคยมีทัศนคติอยู่ก่อน จะสามารถกระตุ้นทัศนคติแบบเดียวกันต่อสิ่งเร้าใหม่นั้นได้ ตัวอย่างเห็นได้ชัดคือ เมื่อพ่อแม่มีทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปในทางใด ลูกก็จะมีทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้นไปในทำนองเดียวกันด้วย แม้ว่าจะมีได้รับการสั่งสอนอบรมไม่ว่าจะเป็นโดยตรงหรือทางอ้อมจากพ่อแม่เลยก็ตาม อย่างไรก็ตาม การเชื่อมโยงสิ่งเร้าใหม่เข้ากับเรื่องราวเดิมนี้ไม่จำเป็นที่บุคคลจะต้องมีประสบการณ์ด้วยตนเองเสมอไป เพราะบุคคลอาจเรียนรู้การเชื่อมโยงจากการบอกเล่าของผู้อื่นได้เช่น ไม่จำเป็นที่คนข้ามถนนจะต้องถูกรถชนเสียก่อนจึงจะเรียนรู้ได้ว่าไม่ควรข้ามถนนโดยขาดความระมัดระวัง ในทำนองเดียวกัน บุคคลอาจรับเอาทัศนคติของพ่อแม่หรือคนใกล้ชิดมาเป็นของตน เมื่อเห็นว่าทัศนคตินั้นมีส่วนอย่างสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิตของผู้เป็นเจ้าของ

2) ทฤษฎีการกำหนดข้อแม้แบบปฏิบัติการ (instrumental conditioning) นี้คือการนำแรงเสริมเข้ามาช่วยการเรียนรู้ของบุคคล บุคคลจะได้มาซึ่งทัศนคติเมื่อถูกกระตุ้นด้วยแรงเสริม ซึ่งอาจจะเป็นทั้งแรงเสริมโดยการกระทำหรือโดยวาจา เช่น เด็กรู้ว่าจะได้รางวัลเมื่อยึดมั่นตามทัศนคติของพ่อแม่และอาจถูกทำโทษหากมีทัศนคติแตกต่างออกไป นอกจากนี้ แรงเสริมโดยวาจา

ถวิล ธาราโกชน์ กล่าวว่า “ทัศนคติจะไม่เกิดขึ้น โดยฉับพลัน แต่จะค่อย ๆ สะสมประสบการณ์หรือสิ่งเร้าต่างๆ ทัศนคติมีที่มาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล ปัจจัยที่เป็นที่มาของทัศนคติสรุปได้ 4 ประการ” ดังนี้²⁴

1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specified experiences) เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์นั้นมาด้วยตัวของเขาเอง และในการไปพบนั้นทำให้เกิดความพึงใจกลายเป็นทัศนคติของเขาเช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้นในทางตรงกันข้าม ถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดี ก็มักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ชอบบุคคลนั้นได้

²³ปภาวดี คุลยจินดา, พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร, พิมพ์ครั้งที่ 18, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือพาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), หน้า 506-507.

²⁴ถวิล ธาราโกชน์, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2532), หน้า 50.

2) การติดต่อข่าวสารกับบุคคลอื่น (Communication from others) โดยปกติในชีวิตประจำวันของคนเราจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสังคมอยู่แล้ว จากผลของการติดต่อข่าวสารกับบุคคลอื่นจึงทำให้เรารับเอาทัศนคติหลาย ๆ อย่างเข้าไว้โดยไม่ได้ตั้งใจ ทั้งนี้ เพราะการเกี่ยวข้องกันนั้นจะอยู่ในลักษณะที่ไม่แบบแผน โดยมากจะเป็นในกลุ่มครอบครัว วงศ์เครือญาติหรือผู้ที่สนิทสนมกัน นอกจากนี้สื่อมวลชนก็เป็นช่องทางการสื่อสารชนิดหนึ่ง ถึงแม้ว่าจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติน้อยกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face – to – Face Communication) ก็ตามแต่บางครั้งสื่อมวลชนก็มีส่วนเสริมสร้างทัศนคติของบุคคลได้เช่นเดียวกัน

3) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) มีบ่อยครั้งที่ทัศนคติของเราพัฒนาแบบขึ้นจากการลอกเลียนแบบคนอื่น กล่าวคือ เป็นการมองดูบุคคลอื่นว่าเขากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร แล้วเราจำเอารูปแบบนั้นมาปฏิบัติ ซึ่งรูปแบบอันนั้นจะก่อให้เกิดทัศนคติได้มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้เป็นรูปแบบนั้น เป็นบุคคลที่เขายอมรับและนับถือเพียงใด

4) องค์ประกอบของสถาบัน (Institutional factors) ทัศนคติของบุคคลหลายอย่างสืบเนื่องมาจากสถาบันอันได้แก่ วัด ครอบครัว หน่วยงาน สมาคม โรงเรียน องค์กรต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้เป็นแหล่งที่มีส่วนในการสร้างทัศนคติได้อย่างมากมาย ซึ่งได้แก่การกล่าวซ้ำหลายครั้งหลายหนกับผู้ฟังคนเดิม ก็อาจทำให้บุคคลผู้นั้นมีทัศนคติตามต้องการได้ในเวลาถัดมา

3) วิธีการเรียนรู้โดยการเลียนแบบ (imitation) แม้ว่าแรงเสริมจะมีบทบาทสำคัญในการได้มาซึ่งทัศนคติ แต่ทัศนคติก็น่าจะถูกพัฒนาขึ้นได้จากการที่บุคคลสังเกตพฤติกรรม และทัศนคติของคนอื่นและลอกเลียนตามแบบอย่างที่ได้เห็นนั้น เพราะมนุษย์เรามักมีความโน้มเอียงที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เหมือนกับคนอื่น ๆ อยู่แล้วเป็นพื้นฐาน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในกรณีนี้ก็คือการที่ศิษย์ลอกเลียนแบบอย่างจากครูผู้สอน ซึ่งเขาเฝ้าดูและสังเกตพฤติกรรมอยู่ทุกวัน

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า ที่มาของทัศนคติจะมีที่มาจากที่ใดมาจากการเรียนรู้จากพ่อแม่ ครู และกลุ่มเพื่อน โดยยึดแบบหรือเลียนแบบ การยอมรับ ยกย่อง หรือเอามาเป็นแบบอย่าง เช่นการที่ได้เห็นพ่อแม่กระทำสิ่งใดเด็กก็อาจจดจำเอาเอาพฤติกรรมนั้น ไปเลียนแบบหรือสร้างเป็นทัศนคติได้จากการสังเกตจากผู้อื่นแล้วนำมาขัดเกลาเป็นทัศนคติของตนเองและพฤติกรรมที่มีต่อผู้อื่น หรือการได้รับการอบรมสั่งสอนจากครู หรือการได้แลกเปลี่ยนความคิดจากกลุ่มเพื่อน ล้วนแต่เป็นที่มาของการสร้างทัศนคติทั้งสิ้น

2.1.6 การเกิดทัศนคติ

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่า ทัศนคติ ก่อตัวเกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยหลายประการ ด้วยกัน คือ²⁵

1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติ ที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของ ที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2) ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติ จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วย กลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าไปปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างเป็น ทัศนคติ ขึ้นมาได้

3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้าง ทัศนคติ ขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะ เป็นแหล่งสร้าง ทัศนคติ ให้แก่บุคคลได้

4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่ มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มี ประสบการณ์มาจนกลายเป็น ทัศนคติ ได้

5) ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญ ในการสร้าง ทัศนคติ ให้กับตัวบุคคล

กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon Allport) ได้ให้ความเห็นเรื่อง ทัศนคติ ว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้²⁶

1) เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับ วัฒนธรรม และ ประเพณีจากบิดามารดา ทั้ง โดยทางตรง และทางอ้อม ตลอดจน ได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่ แล้ว รับมาปฏิบัติตามต่อไป

²⁵ธงชัย สันติวงษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์การ, อ่างแล้ว, หน้า 167.

²⁶ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, กล่าวถึงทฤษฎีของ Gordon Allport, Attitude inc. Murchison (Ed.) Handbook of Social Psychologyจิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด, 2544), หน้า 97.

2) เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3) เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคน มีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมชื่นตมเสมอ

4) เกิดจากการเลียนแบบ หรือ รับเอา ทัศนคติ ของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติ ของบิดามารดา หรือ ครูที่ตนนิยมชมชอบ มาเป็น ทัศนคติ ของตนได้

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า การเกิดทัศนคติ เกิดจากความคิด ความเชื่อหรือความรู้สึกรู้สึกอันเกิดจากสิ่งเร้าที่มาในรูปของประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านกระบวนการเรียนรู้แล้วผ่านออกไปสู่พฤติกรรม การแสดงความคิดเห็นหรือเหตุผล ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของคน มีลักษณะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกรอบเลี้ยงดู สิ่งแวดล้อมเพื่อน การอบรมสั่งสอนจากโรงเรียนสถาบันการศึกษา และกระบวนการทางสังคม

2.1.7 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่า มีการเรียนรู้ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ส่วนตัวและแหล่งข้อมูลอื่น และบุคลิกภาพจะทำให้เกิดความรู้สึกรู้สึกทั้งการความคิดและอัตราความเร็วซึ่งทัศนคติจะมีการเปลี่ยนแปลง²⁷

เรียม ศรีทอง ได้กล่าววว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) แหล่งของทัศนคติ (Source) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความเชี่ยวชาญ และสถานภาพเป็นต้น

2) ข่าวสาร (Message)

3) สื่อ (Media)

4) ผู้รับ (Audience) สำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ ความสนใจ (Attention) ความเข้าใจ (Comprehension) การยอมรับ (Yielding of Acceptance) การเก็บจำ (Retention) และการกระทำ (Action)²⁸

²⁷ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, ทฤษฎีองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสาร, 2545), หน้า 206.

²⁸เรียม ศรีทอง, กระบวนการพัฒนาตน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2542), หน้า 101.

เสรี วงษ์มณฑา ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude change) ว่าทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงได้โดยได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ตรง ครอบครัว เพื่อนและเครื่องมือการตลาดของนักการตลาด ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงการจูงใจขั้นพื้นฐาน (Basic motivation) ของมนุษย์ ซึ่งหน้าที่การจูงใจขั้นพื้นฐานประกอบด้วย²⁹

1) หน้าที่ในการสร้างผลประโยชน์ (Utilitarian function) เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริโภคเพราะประโยชน์ของตราสินค้าที่มีต่อผู้บริโภค การใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดโดยเฉพาะการส่งเสริมการตลาด เช่น การลด แลก แจก แถม ชิงโชค ฯลฯ เครื่องมือเหล่านี้ถือว่ามีประโยชน์โดยตรงกับผู้บริโภค

2) หน้าที่ในการป้องกันความเป็นตัวเอง (The ego-defensive function) เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยซึ่งถึงความภาคภูมิใจ สถานะของบุคคล หรือภาพพจน์ส่วนตัว

3) หน้าที่ในการแสดงค่านิยมส่วนตัว (The value-expressive function) เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยซึ่งถึงค่านิยมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ค่านิยมและรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้บริโภคตลอดจนบุคลิกภาพของสินค้าซึ่งถึงบุคลิกภาพของผู้บริโภค

4) หน้าที่ในการให้ความรู้ (The knowledge function) เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการให้ความรู้และความเข้าใจกับผู้บริโภคจะเห็นได้ว่าทัศนคดีย่อมมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการจูงใจให้ผู้บริโภคมีความรู้ สร้างความเชื่อและมีค่านิยมต่าง ๆ จะทำให้ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะทำให้มีการแข่งขันทางการค้าเกิดขึ้น จะส่งผลให้มีการปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์การตลาดต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

แม้ว่าผู้บริโภคจะมีทัศนคติที่อยู่ในระดับความมั่นคงอยู่ก็ตาม ทัศนคติต่าง ๆ เหล่านี้มิได้หยุดนิ่งอยู่กับที่ ความจริงแล้วการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่าง ๆ ของผู้บริโภคในระยะยาวมีความสำคัญต่อผู้บริโภคเท่า ๆ กับที่ผู้บริโภคต้องมีทัศนคติที่มั่นคงในระยะสั้น ความมั่นคงของทัศนคติทำให้เราสามารถปฏิบัติการต่าง ๆ ติดต่อกันได้ แต่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติก็ทำให้เราสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลหนึ่งหรือผู้บริโภคผู้หนึ่ง ๆ ได้เช่นกัน

ขณะนี้เรามีสมมุติฐานว่าทัศนคติกระทบต่อการดำเนินกรรมวิธีเกี่ยวกับข่าวสาร และพฤติกรรมของผู้บริโภคดังนั้นเราอาจสรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับทัศนคติจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วย

²⁹เสรี วงษ์มณฑา, การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค, อ่างแล้ว, หน้า 110.

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เป็นความคิดหรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นผลมาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์สิ่งแวดล้อม หรือจากการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ และมีการแสดงพฤติกรรมออกมาคือความรู้สึกนึกคิด เช่น เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ เนใจหรือไม่เนใจ ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของแต่ละบุคคล อาจจะคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของแต่ละบุคคล อาจทำให้มีผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองได้เหตุการณ์บางอย่างจำเป็นต้องวัดทัศนคติของแต่ละบุคคล เพื่อนำผลไปสู่เหตุแห่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้น ดังนั้นทัศนคติจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาจะเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับเพิ่มขึ้น

2.1.8 การสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติ

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ กล่าวว่า เครื่องมือที่จะเป็นแบบมีสิ่งเร้าให้แล้วตอบออกมาตามความรู้สึกอาจจะไม่ดีมากนักแต่ก็นิยมวัดมากที่สุด เพราะมีความปรนัย แต่อาจจะเกิดการเสแสร้งได้ถ้าเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ ถ้าตอบด้วยความจริงใจก็จะมีความเที่ยงตรงมากพอใช้ได้ สะดวกในการสร้าง และขอสะดวกในการสอบวัด วิธีสร้างที่ดีอาจใช้ข้อความเชื่อหรือคำศัพท์ที่ลักษณะคล้ายกันที่สุด 3 – 4 ข้อเพื่อเป็นการตรวจสอบความคงเส้นคงวาในการตอบของผู้ตอบ ถ้าข้อเหมือนหรือคล้ายกัน 3 – 4 ข้อตอบตรงกันหรือใกล้กัน แปลว่าผู้ตอบคนนั้นเชื่อได้ว่าตอบด้วยความจริงใจ แต่ถ้า 3 – 4 ข้อที่มีลักษณะเหมือนกันแต่ตอบไม่ตรงกันเลย แสดงว่าผู้ตอบนั้นไม่ได้ตอบด้วยความจริงใจอาจจะดึงออกไม่ตรง เพราะแปลผลการตอบไม่ได้ การสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติ มีวิธีสร้างได้หลายแบบ ดังนี้³⁰

1) การสร้างแบบเทอร์สโตน (Thurstone's Method) เทอร์ สโตน พัฒนาเครื่องมือวัดทัศนคติแบบนี้เมื่อ ค.ศ.1929 ส่วนดีของเครื่องมือวัดแบบนี้ตรงไม่ต้องมีมาตราวัดตัวเลขติดเอาไว้ให้ผู้ตอบเห็น จะมีแต่ข้อความแสดงความรู้สึกทั้งทางบวก กลาง และลบ ครอบคลุมจำนวนมาตราที่กำหนดไว้ตอนสร้างตอนแรกเท่านั้น เช่น อาจกำหนด 5 มาตรา จำนวนข้อน้อยที่สุดควรได้ 5 ข้อ ถ้ากำหนดมาตราวัดไว้ 11 มาตรา จำนวนข้อความที่แสดงความรู้สึกทั้งบวกและลบอย่างน้อยต้องให้ใช้ได้ 11 ข้อ วิธีการดำเนินการสร้างมีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้จะได้เครื่องมือที่เรียกว่า Equal Appearing Interval Scale

³⁰ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2538), หน้า 66.

2) การสร้างแบบลิเกิร์ต (Likert's Method) เครื่องมือวัดทัศนคติแบบลิเกิร์ต บางที่เรียกว่า Summated Rating Method ลิเกิร์ตสร้างขึ้นเมื่อ ค.ศ.1932 และเป็นวิธีการสร้างที่ง่ายกว่าวิธีของเทอร์สโตน มีความเชื่อมั่นสูงและพัฒนาเพื่อวัดด้านความรู้สึกได้หลายอย่าง การสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติ แบบนี้เป็นวิธีประเมินน้ำหนักความรู้สึกของข้อความในตอนหลัง คือหลังจากเอาเครื่องมือไปสอบวัดแล้ว ซึ่งตรงกับแบบของเทอร์สโตนที่กำหนดค่าน้ำหนักของข้อความไว้ก่อนการนำไปสอบ การสร้างข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อเป้าหมายทัศนคติจะต้องให้ครอบคลุมและสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ข้อความอาจจะเป็นทางบวกหมดปรือ ทางลบหมด หรือผสมกันได้ การนำคะแนนข้อที่เห็นด้วยหรือข้อที่ไม่เห็นด้วยมาพล็อต กราฟจะเป็นรูปแบบ Monotonous คือลักษณะที่ไปด้วยกัน

3) การแสดงแบบออสกูค (Osgoog's Method) ออสกูค เป็นหัวหน้าคณะในการพัฒนาเครื่องมือวัดทัศนคติแบบหนึ่งเมื่อปี ค.ศ.1957 ให้ชื่อเครื่องวัดแบบนี้ว่า มาตรการวัดแบบนัยจำแนก (Semantic Differential Scale หรือ SDS) การสร้างมาตรการวัดทัศนคติแบบนัยจำแนก อาศัยทฤษฎีและผลงานวิจัยเกี่ยวกับความหมายของคำ ในประโยคที่แสดงความรู้สึกประโยคนั้น ดูเหมือนเป็นประโยคยาว แต่ความจริงแล้วอาจจะแทนด้วยคำที่มีความหมายเพียงคำเดียว เช่น ครูเป็นอาชีพที่น่าขบถ คำสำคัญที่แสดงความรู้สึกจากประโยคนี้คือ คำว่า “ขบถ” เป็นต้นคำทางภาษาต่าง ๆ นั้นมีลักษณะสำคัญอยู่ 2 อย่าง คือบางคำมีความหมายสัมพันธ์นอกเหนือจากความหมายเดิม นั่นก็คือความหมายได้หลายอย่างเรียกว่า Connotation เช่นคำว่า “แดง” นอกจากจะเป็นลักษณะของสีแดงแล้ว ยังมีความหมายสัมพันธ์กับคำว่า “ร้อน” หรือ “กล้าหาญ” ก็ได้ คำว่า “ขาว” มีความหมายเดิมว่าสีขาว แต่ความหมายที่สัมพันธ์นอกเหนือไปจากเดิมอาจหมายถึง บริสุทธิ์ สะอาด สว่าง ดังนั้น

4) วิธีของกัตแมน (Guttman's Method) แนวคิดของกัตแมน เป็นแนวคิดการจัดการมาตราที่มีความเข้มข้นแตกต่างกัน ตามลำดับ เพื่อวัดองค์ประกอบหรือมิติเดียว (Unidimensional) ใช้ได้ทั้งโครงสร้างการวัดความสามารถทางสมองและวัดด้านความรู้สึก การพิจารณาจากการวัดด้านความสามารถหรือวัดด้านสติปัญญาจะมองเห็นชัดว่า มาตรการแบบนี้เป็นลักษณะความเข้มข้นสะสม (Cumulative Scale)

5) วิธีของฟิชบาย (Fishbein' Method) ฟิชบายไม่ได้สร้างมาตราแตกต่างไปจากคนอื่นแต่ประการใด แนวคิดของมาตราจะใช้ของลิเกิร์ตและออสกูคเป็นหลัก แต่แนวคิดของการเกิดทัศนคติอาจจะแปลกแตกต่างไปบ้าง

ดังนั้นสรุปได้ว่า การสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติ เป็นการวัดแบบปรนัย ถ้าตอบด้วยความจริงใจก็จะมีผลเที่ยงตรงมากพอใช้ได้ วิธีการสร้างอาจจะสร้างคำถามที่มีลักษณะเดียวกัน

หลายๆข้อ ถ้าผู้ตอบ ตอบในลักษณะเดียวกัน แสดงว่ามีความจริงใจ แต่ถ้าผู้ตอบตอบไม่ตรงกัน แสดงว่าไม่มีความจริงใจ การสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติทำได้หลายแบบ วิธีของลิเกิร์ต เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุดเพราะเป็นวิธีการสร้างที่ง่าย มีความเชื่อมั่นสูง สามารถวัดความรู้สึกได้หลายอย่าง

2.1.9 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติ เป็นภาวะโน้มน้าบเชิงของการแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำ แต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้น ไม่ว่าจะป็นรูปวาจาหรือการเขียนก็ตามบุคคลมักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคม ค่านิยม การยอมรับ การไม่ยอมรับและการเห็นชอบหรือไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม ดังนั้นจึงยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือทำที่ความรู้สึกของบุคคลโดยตรง อันจะเป็นกรณีที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ อย่างชัดเจน การวัดทัศนคติจึงเป็นเพียงการบันทึจากคำพูดและพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับสิ่งหรือค่านิยมของเขา ที่ผู้ทำการวัดสามารถมองเห็นและเป็นเพียงการคาดประมาณ (Estimate) ทัศนคติของบุคคลเท่านั้น

การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจวัดองค์ประกอบใดองค์หนึ่ง หรืออาจวัดทั้งองค์ประกอบทางการรู้ ่องค์ประกอบทางความรู้สึกและองค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกันไปเลยก็ได้การวัดทัศนคตินั้นนักจิตวิทยานิยมวัดใน 2 ลักษณะ คือ ทิศทาง (Direction) และ ปริมาณ (Magnitude)

1) ทิศทาง (Direction) หมายถึงการประเมินค่าการรับรู้ การรู้สึกและการพร้อมกระทำไปในทางด้านที่เป็นบวก หรือลบซึ่งหมายถึงดีหรือเลว ซึ่งทางบวกหมายถึงการพร้อมที่จะให้การสนับสนุนหรือความช่วยเหลือ ส่วนทางลบหมายถึงความพร้อมที่จะทำลาย ทำร้าย หรือขัดขวางความเจริญของสิ่งนั้น

2) ปริมาณ (Magnituge) หมายถึงความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของทัศนคติไปในทางบวกหรือลบนั่นเอง คือบุคคลอาจมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรงมาก และต่อสิ่งหนึ่งเพียงเบาบาง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้น คนที่มีทัศนคตินั้นรุนแรง อาจจะเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามีทัศนคติใกล้ศูนย์ก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อย

ในการวัดทัศนคติสามารถวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและปริมาณ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี การวัดทัศนคตินิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบวัดทัศนคติมากที่สุด ได้แก่ มาตรการวัดแบบลิเกิร์ต และมาตราส่วนแบบ Semantic Differential เป็นต้น

มาตราส่วนแบบ ลิเกิร์ต (Likert Scales) เรนซิส ลิเกิร์ต (Rensis Likert) เป็นผู้คิดขึ้นและเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ง่าย มาตรการวัดทัศนคติแบบ

ลิเคิร์ตนี้เป็นประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)³¹

สุทรนุ ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ กล่าวว่า “การวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายแบบแต่นิยามใช้กันแพร่หลายได้แก่ แบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต และมาตรวัดแบบเทอร์สโตน ที่สามารถนำมาทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ได้ การวัดทัศนคติอาจทำได้หลายแบบ” ดังนี้³²

1) Scaling Technique เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้วัดทัศนคติ มีอยู่ 2 แบบคือ

1.1) วิธีของ ลิเคิร์ต (Likert Technique) เป็นวิธีที่นิยมใช้กันแพร่หลายมากที่สุดแบบหนึ่ง ที่ออกแบบและสร้างโดย เรนนิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert, 1932) เป็นมาตรวัดแบบรวมคะแนน (summated rating scales) ประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ที่แต่ละประโยคของผู้ถูกทดสอบแสดงความรู้สึกออกมา แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งการใช้มาตรวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ตนี้ สามารถใช้กับจำนวนข้อได้มาก สามารถที่จะครอบคลุมเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวาง ถ้านำมาเปรียบเทียบกับวิธีวัดทัศนคติแบบอื่น ๆ

1.2) วิธีของ เทอร์สโตน (Thurstone Technique) วิธีนี้จะประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ประมาณ 10 - 20 ประโยคหรือมากกว่านั้น ที่ผู้ถูกทดสอบจะต้องแสดงระดับความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้กำหนดค่าเอาไว้คือกำหนดเป็น Scale Value ซึ่งเริ่มต้นจาก 0.0 ถึง 11.0 คือ ประโยคที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดเรื่อยไปจนถึงความรู้สึกเป็นกลาง ๆ (Central statement) ซึ่งอยู่ในระดับ 5.5 จนกระทั่งถึง 11.0 ซึ่งเป็นค่าสูงสุดที่เป็นประโยคพึงพอใจมากที่สุด

2) Polling Technique เป็นการหยั่งเสียงประชาชน ดูว่ามหาชนมีความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ อย่างไรบ้าง ส่วนมากจะนำมาใช้กับการเลือกตั้งของพรรคการเมืองหรือที่ทำอะไรเกี่ยวกับประชาชนผลของการหยั่งเสียง จะขึ้นอยู่กับวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างนั้น ๆว่าจะออกมาในลักษณะใด

3) Questionnaire เป็นการใช้แบบสอบถามประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี แบ่งการสอบถามออกเป็น 2 แบบคือ ก. Fixed-alternative questions เป็นคำถามที่ถามเฉพาะเจาะจงลงไปแล้วให้ตอบตามเรื่องที่ถามเท่านั้น และ ข. Open-ended questions เป็น

³¹เรื่องเดียวกัน

³²สุทรนุ ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ, สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547), หน้า 9-10.

คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมแล้วนำความคิดเห็นหรือความรู้สึกของคนส่วนมากมาจัดกลุ่มว่าเขาเหล่านั้นมีความรู้สึกอย่างไรหรือมีทัศนคติเช่นไร

ถวิล ธาราโกชน์ กล่าวถึง การวัดทัศนคติ “ว่าจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (Direction) และปริมาณ (Magnitude) การวัด ทิศทางมี 2 ทิศทาง คือทางบวก และทางลบ ทางบวก คือการประเมินค่าของการรู้สึก ชอบ พอใจ เป็นต้น ทางลบ คือ การไม่คิด ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น ส่วนการวัดปริมาณ เป็นการวัดความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติ ไปในทิศทางบวก หรือลบนั่นเอง ซึ่งมีวิธีการ” ดังนี้³³

1) การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผน ทั้งนี้จะทราบว่าบุคคลที่เราสังเกตมีทัศนคติ ความเชื่ออุปนิสัยอย่างไร

2) การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แต่จะต้องมีการเตรียมแผนการล่วงหน้าเอาไว้ และผู้สัมภาษณ์จะต้องสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองมากที่สุด ไม่ควรทำให้เป็นแบบแผน

3) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) การวัดทัศนคตินั้นนิยมใช้วิธีนี้มากที่สุด และที่ใช้กันมากที่สุด คือ มาตรการอันดับคุณภาพ มาตรการแบบ เรอร์ส โตน มาตรการแบบ ลิเกิร์ต และ มาตรการส่วนแบบ Semantic Differential

ดังนั้นสรุปได้ว่า การวัดทัศนคติเป็นภาวะของการแสดงออก ที่ไม่ใช่การกระทำ ซึ่งสิ่งที่แสดงออกนี้อาจจะไม่ใช่ความรู้สึกที่แท้จริง เพราะในบางกรณีอาจถือว่าเป็นเรื่องส่วนตัว ซึ่งการแสดงออกจะแสดงออกมาตามสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือทำให้ความรู้สึกของบุคคลโดยตรง อันจะเป็นกรณีที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน การวัดทัศนคติจึงเป็นเพียงการบันทึกจากคำพูดและพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับสิ่งหรือค่านิยมของเขา ที่ผู้ทำการวัดสามารถมองเห็นและเป็นเพียงการคาดประมาณทัศนคติของบุคคลเท่านั้น วิธีการวัดทัศนคติที่นิยมและแพร่หลายมากที่สุด คือวิธีการของลิเกิร์ต

³³ ถวิล ธาราโกชน์, จิตวิทยาสังคม, อ้างแล้ว, หน้า 56.

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและหน้าที่รับผิดชอบของตำรวจ

ตำรวจ แผลงมาจาก “ตรวจ” และในทางกฎหมาย หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ในภาษาอังกฤษนั้น เป็นคำที่มีพื้นฐานมาจากคำว่า police หรือ “ผู้ตรวจตรา” ที่ได้ถือกำเนิดพัฒนามาจาก การจักระบบตรวจตราและคุ้มครอง (Watch and ward system)³⁴

2.2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจนั้น มีผู้กล่าวว่า ตำรวจมีหน้าที่มากมายครอบคลุมแทบทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม แต่หน้าที่หลักของตำรวจ ก็คือ การบังคับใช้กฎหมายและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ได้แก่การสืบสวนคดีอาญาการตรวจท้องที่การควบคุมการจราจรให้ความคุ้มกันการชุมนุมของประชาชนรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้การชี้แนะหรือตัดสินใจให้แก่ประชาชนเป็นหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องจากอดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เรียกว่าการปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law Enforcement Order Maintaining) ตำรวจหลายท่านได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ไว้ อาทิเช่น

เจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะข้าราชการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้าราชการตำรวจ ให้ไว้ ณ วันที่ 13 มกราคม พ.ศ.2547 มีสาระสำคัญ ดังนี้

มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
- (2) ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติกรตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- (3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
- (4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
- (5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

³⁴ พล.ต.อ. อชิรวิทย์ สุพรรณเภสัช, พระบรมราชโองการและพระบรมราชโบายในการบริหารงานตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2540), หน้า 62.

(6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดความผิดทางอาญาขึ้นสำหรับการกระทำใดเป็นการเฉพาะ และตกอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติตาม (3) (4) หรือ จะตราพระราชกฤษฎีกาโอนอำนาจหน้าที่ตาม (3) (4) หรือ (5) เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญาดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่อื่นใดก็ได้ ในกรณีเช่นนั้น ให้ข้าราชการตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ้นจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน และให้ถือว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ พนักงานสอบสวน หรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว³⁵

พล.ต.ต. แฝ้ว โสตถิพันธ์ ได้กล่าวถึงหน้าที่ของ ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไว้ ดังนี้

- 1) การลาดตระเวนท้องที่
- 2) การควบคุมสอดส่องบุคคลหรือภาวะที่อาจเป็นภัย
- 3) การทะเบียนและการอนุญาต
- 4) การสืบสวนคดีอาญา
- 5) การจับกุมผู้กระทำความผิด
- 6) การสอบสวนคดีอาญา³⁶

พล.ต.อ. อชิรวินัย สุพรรณเภสัช กล่าวว่า “อำนาจและหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญาวิทยา และทัณฑวิทยา แบ่งออกได้เป็น 6 ประการ” คือ³⁷

³⁵สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุทรไพศาล), 2549, หน้า 3.

³⁶พล.ต.ต. แฝ้ว โสตถิพันธ์, ปัญหาการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในการสัมมนา ปัญหาการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ระหว่างวันที่ 7-10 กันยายน 2534, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2534), หน้า 25.

³⁷พล.ต.อ.อชิรวินัย สุพรรณเภสัช, พระบรมราโชวาทและพระบรมราโชบายในการบริหารงานตำรวจ, ย่างแล้ว, หน้า 64.

- 1) ดำรงมีหน้าที่รักษากฎหมาย
 - 2) ดำรงมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 - 3) ดำรงมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มิให้เป็นอันตรายจากภัยต่างๆ
 - 4) ดำรงมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำผิดอาญาทั้งปวง
 - 5) ดำรงมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
 - 6) หน้าที่พิเศษอื่นๆ ของตำรวจ ได้แก่ การป้องกันรักษาความสงบในยามสงคราม
- ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ได้มีกฎหมาย ระเบียบข้อต่าง ๆ กำหนดอำนาจของตำรวจไว้เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ตำรวจได้อย่างสมบูรณ์ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ อาทิ

1) ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ. 2478 ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2478 เป็นกฎหมายหลักที่มีความสำคัญยิ่งฉบับหนึ่ง ที่กำหนดถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจพอสรุปได้ดังนี้

1.1) ตำรวจเป็นเจ้าหน้าที่พนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบของประชาชน รวมอยู่ในคำจำกัดความของคำว่า “เจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ” ตามความในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ย่อมมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาทั่วราชอาณาจักร

1.2) ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวนย่อมมีอำนาจสอบสวนคดีอาญาภายในเขตอำนาจของตนตามที่กำหนดไว้ในกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดหน่วยงาน เขตอำนาจความรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ

1.3) ตำรวจจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีอาญา อาจเป็นทั้งกรณีที่มีหมายจับและไม่มีหมายจับ รวมทั้งการค้นตัวในที่สาธารณะสถาน

1.4) อำนาจควบคุมผู้กระทำความผิด ที่ถูกจับไว้ได้ตามที่กำหนดเวลาที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

1.5) อำนาจตรวจค้นเคหะสถานที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รื้อฐานตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

2) อำนาจตามกฎหมายพิเศษอื่น กฎหมายที่มีโทษทางอาญานั้น นอกจากประมวลกฎหมายอาญาเป็นหลักแล้ว ยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่บัญญัติให้อำนาจตำรวจไว้โดยเฉพาะ ซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนี้ ได้แก่ พระราชบัญญัติอาวุธปืน พระราชบัญญัติจรรยาทางบก เป็นต้น จะสังเกตเห็นว่าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติต่าง ๆ ดังกล่าว เป็นสิ่งที่ส่งเสริมและหล่อหลอมต่อการประกอบอาชญากรรม และบางประเภทก็เป็นภัยต่อความปลอดภัยรวมทั้งศีลธรรมอันดีของประชาชน จึงมีกฎหมายออกมาควบคุมในลักษณะป้องกัน ดังนั้น อำนาจ

ของตำรวจตามกฎหมายพิเศษเหล่านี้สามารถทำให้ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชนในด้านต่างๆ

3) อำนาจของตำรวจตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงาน เขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ ซึ่งออกประกาศโดยอาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมตำรวจในกระทรวงมหาดไทย เป็นการกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยในกรมตำรวจไว้เป็นการเฉพาะหน่วยเพื่อประสิทธิผลในการรักษาความสงบเรียบร้อย³⁸

นอกจากนี้ยังมีพระราชกำหนด กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ กำหนดอำนาจและหน้าที่ของตำรวจไว้อีกมากมายนอกจากนี้ยังมีพระราชกำหนด กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ กำหนดอำนาจละหน้าที่ของตำรวจไว้อีกมากมาย ตำรวจจึงมีอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวาง เพื่อให้ปฏิบัติราชการในหลายฐานะอย่างมีประสิทธิภาพ ตำรวจไทยทั่วไปแม้ตามปกติจะไม่มีเขตอำนาจหรือเขตพื้นที่รับผิดชอบในการระงับปราบปรามผู้กระทำความผิดคืออาญาต่าง ๆ หรือเป็นการปฏิบัติงานนอกเขตอำนาจหรือเขตพื้นที่ซึ่งตนต้องรับผิดชอบโดยตรง แต่หากมีเหตุเกิดขึ้นซึ่งอยู่ในลักษณะที่จะต้องระงับปราบปรามก็ต้องปฏิบัติตามความจำเป็นกรณี อาทิ รับระงับหรือป้องกันมิให้เหตุนั้นลุกลามร้ายแรงขึ้นหรือเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นซึ่งหน้าที่ต้องรับผิดชอบตามตัวผู้กระทำความผิดเพื่อจับกุม โดยกระชั้นชิดเป็นต้นตำรวจทุกคนต้องถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการเรื่องนั้นตามอำนาจจะละเว้นมิได้

อย่างไรก็ตาม การจะใช้อำนาจหน้าที่ดังกล่าวมาแล้วให้เป็นธรรมนั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานพระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานกระบี่แก่ตำรวจที่ร้อยตำรวจตรี ที่สำเร็จการศึกษาชั้นสูงสุด จากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ประจำปีการศึกษา 2516 เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2516 ความว่า “ตำรวจเป็นผู้มีอำนาจที่จะสอบสวนจับกุม คุมขังและปราบปราม เป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ อำนาจเหล่านี้สามารถสร้างคุณสร้างโทษให้ได้เท่า ๆ กันสุดแต่การใช้ท่านทั้งหลายเป็นผู้มีความปรารถนาและมีความตั้งใจอันบริสุทธิ์ที่จะปฏิบัติหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ให้สำเร็จผลอันสมบูรณ์ตรงตามอุดมคติ ควรจักได้พิจารณาด้วยเหตุด้วยผลให้เกิดปัญญาเห็นจริงในข้อนี้ ตำรวจระวางกายใจให้แน่วแน่ ไม่ใช้อำนาจเกินขอบเขตแห่งหน้าที่และความจำเป็นไม่ยอมให้ผู้อื่นมาแอบแฝงใช้อำนาจตน ทั้งไม่ยอมเป็นเครื่องมือของผู้หนึ่งผู้ใดที่จะบังคับหรือหลอกล่อให้ใช้อำนาจโดยไม่ชอบธรรม เมื่อทำได้นี้อำนาจของท่านจะเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ทุกคนจะประสบความสำเร็จในการงานทุกอย่างได้ชื่อว่าเป็นแบบอย่างของตำรวจที่แท้ และ

³⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 65-67.

จะเป็นผลทำให้สถาบันตำรวจมีความมั่นคงเป็นที่น่าเชื่อถือได้ว่าจะอำนวยความสะดวกและความยุติธรรมแก่ประชากรราษฎรอย่างแท้จริง”

Weston นักวิชาการด้านตำรวจได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจไว้หลายประการ ดังต่อไปนี้

- 1) การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
- 2) พิทักษ์รักษาสันติสุข(รักษาความสงบภายในประเทศ)
- 3) ป้องกันบุคคลและทรัพย์สิน(รักษาความปลอดภัย)
- 4) บังคับใช้กฎหมาย
- 5) สืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรม
- 6) เสาะหาทรัพย์สินที่ถูกลักขโมยไป
- 7) จับกุมผู้กระทำความผิด
- 8) กำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม
- 9) ป้องกันสิทธิของบุคคลควบคุมการจราจร
- 10) การเตรียมคดีเพื่อแสดงแก่ศาล

ความคิดของ Weston ดังได้กล่าวมานี้สามารถสรุปได้ดังนี้

1) การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมไปถึงการป้องกันบุคคลและทรัพย์สินการบังคับใช้กฎหมาย การสืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรมการเสาะหาทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกลักขโมยไป การจับกุมผู้กระทำความผิด การป้องกันสิทธิส่วนบุคคลการจัดเตรียมคดีเพื่อการแสดงศาล

2) การพิทักษ์สันติสุขในข้อนี้รวมไปถึงการกำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม การควบคุมจราจร การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่างๆบทบาทหน้าที่ของตำรวจตามความคิดของนักวิชาการในทางอาชญาวิทยาข้างต้น

สรุปตำรวจมีหน้าที่หลักอยู่ 3 ประการ คือ

1) หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย หน้าที่ที่มีความสำคัญยิ่งคือ หน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรมนั่นเอง

2) หน้าที่ในการป้องกันเหตุร้ายต่างๆ ในสังคมเป็นการป้องกันอาชญากรรม ป้องกันความประพฤติเสียหายต่างๆ

3) หน้าที่ให้บริการชุมชน เป็นการบริการด้านการแพทย์ ด้านกฎหมายและอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ

การปฏิบัติให้สอดคล้องตามหน้าที่ต่างๆ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้น ตำรวจต้องทำงานมากมายหลายอย่าง งานหลักที่ต้องทำเพื่อให้เป็นไปตามหน้าที่ดังได้กล่าวมาแล้วคือ การตรวจท้องที่ การสืบสวนสอบสวนและการจับกุมผู้กระทำผิดและจะได้พิจารณาถึงรายละเอียดงานต่าง ๆ ดังนี้

1) การตรวจท้องที่เป็นงานที่ตำรวจต้องทำในเขตพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบเป็นประจำตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการป้องกันการเกิดอาชญากรรมแลพิทักษ์ความสงบเรียบร้อยในชุมชนอย่างได้ผลการประกอบอาชญากรรมจะเกิดขึ้นหากการตรวจท้องที่ล้มเหลว การตรวจท้องที่ เป็นผลให้การสืบสวนสอบสวน การจับกุมและค้นหาของที่ถูขโมยไปได้ทันเวลาที่ การตรวจท้องที่อาจจะกระทำได้โดยการเดินเท้าเปล่า ใช้นานพาหนะ เช่น จักรยาน จักรยานยนต์ รถยนต์ หรือ เฮลิคอปเตอร์ ตลอดจนการใช้สัตว์บางชนิด เช่น สุนัข เป็นต้น

การตรวจท้องที่ เป็นการมอบหมายงานให้ตำรวจออกสู่พื้นที่ การปฏิบัติงานทำนองนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดก็ต้องดำเนินการเป็นขั้นตอน คณะกรรมการบังคับใช้ให้เป็นไปตามกฎหมายการบริหารงานยุติธรรมที่ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาได้เสนอแนะขั้นตอนต่างๆ ในการตรวจท้องที่ไว้ 6 ขั้นตอนด้วยกันคือ

ขั้นตอนที่ 1 จะต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ออกไปตามความจำเป็น

ขั้นตอนที่ 2 จะต้องปรับปรุงการควบคุมตำรวจที่ออกพื้นที่ให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 3 จะต้องปรับปรุงการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ออกสู่พื้นที่

ขั้นตอนที่ 4 จะต้องปรับปรุงเทคนิคในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะการเดินทางและรถจักรยานยนต์ โดยมีเจ้าหน้าที่ 2 คน ร่วมนั่งไปด้วยอย่างไรก็ตาม การไม่เป็นการเสี่ยงอันตรายจนเกินไปก็ใช้กำลังเจ้าหน้าที่ซึ่งแต่งเครื่องแบบเพียงคนเดียวก็พอ

ขั้นตอนที่ 5 ในกรณีต้องใช้พนักงานสอบสวนออกสู่พื้นที่ก็ให้เขาออกไปตามลำพังจำเป็นอาจจะต้องให้เจ้าหน้าที่อื่นๆ ติดตามไปด้วยอีกสัก 2 คน หรือมากกว่านั้น

ขั้นตอนที่ 6 ต้องมีเทคนิคในการรายงานเหตุการณ์และเทคนิคในการถ่ายเอกสารที่ทันสมัย

การตรวจท้องที่เป็นการปฏิบัติที่ได้ผลดียิ่งขึ้นในการควบคุมอาชญากรรมซึ่งอาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้กระทำมีความต้องการจะกระทำผิดและเชื่อว่าจะสามารถทำเช่นนั้นได้จริงหรือโอกาสอำนวยให้กระทำได้ กล่าวคือ ต้องมีทั้งความคิดและความเชื่อมั่นว่าจะไม่มีอะไรมาขัดขวางการกระทำตนหากมีเพียงความคิดแต่ไม่มีความเชื่อมั่นอาชญากรรมก็จะไม่เกิดขึ้นหรือมีเพียงเพราะความเชื่อ แต่ขาดความคิดอาชญากรรมก็จะไม่เกิดขึ้นเช่นกัน อย่างไรก็ตามความคิดมาก่อนความเชื่อมั่นในการทำลายความเชื่อมั่นของผู้ที่จะคิดประกอบอาชญากรรมก็อาศัยใช้กำลังตำรวจออกตรวจพื้นที่นั่นเอง

2) การสืบสวนสอบสวน มีความหมายที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะความหมายตามหลักกฎหมายมีนัยอธิบายว่า การสืบสวน หมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิดในการสอบสวนหมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ซึ่งพนักงานสอบสวน ได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ จากความหมายในทางกฎหมายดังที่ได้กล่าวมานี้ พิจารณาได้ว่า การสืบสวนจะเกิดก่อนการสอบสวน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติจริงๆ แล้วอาจจะกระทำไปพร้อมๆกัน คำสองคำดังกล่าวมานี้มักใช้ควบคู่กันไป

ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของไทยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์การสืบสวนเอาไว้ ส่วนการสอบสวนนั้น กฎหมายดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ประกอบด้วยหลักทั่วไป การสอบสัมภาษณ์ การชันสูตรพลิกศพ พยาน หลักฐาน เป็นต้น ดังนั้น ตำรวจในฐานะพนักงานสอบสวนจึงต้องปฏิบัติตามกฎหมาย พิจารณาความอาญา และต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องด้วย³⁹

Mayer G. Rey ได้ให้ทัศนะในเรื่องหน้าที่หรือบทบาทของตำรวจในสังคมกว้างๆเป็น 2 ข้อใหญ่ คือ

1) บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการแก่ชุมชน (Community Role) บทบาททางด้านนี้ เป็นสิ่งซึ่งตำรวจสามารถปฏิบัติได้อย่างดี เช่น ระวังความวุ่นวายซึ่งเกิดขึ้นในสังคม รับผิดชอบกระทำที่เกี่ยวกับเรื่องยาเสพติด คอยดูแลเด็กหรือเยาวชนที่ถูกปล่อยปละละเลย คอยช่วยเหลือปฐมพยาบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน นอกจากนี้ยังต้องปฏิบัติตนเหมือนกับหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ หน่วยหนึ่งโดยเฉพาะเวลาเลิกงานและในวันหยุดสุดสัปดาห์การช่วยเหลือคนชราคนยากจนหรือคนที่อาศัยอยู่ในถิ่นยากจนและชุมชนแออัด

2) บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย (Law Enforcement Role) บทบาทหน้าที่ด้านนี้อยู่ในฐานะผู้ใช้อำนาจการบังคับและการจับกุมคนร้ายหน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบก็คือ การสืบสวนหาผู้กระทำผิด รวบรวมหลักฐาน ปรามปรามพวกมิจฉาชีพ ปรามปราม

³⁹ อัยฎางค์ ปาณิกบุตร, กล่าวถึงทฤษฎีของ Weston, Paul B, Criminal justice : Introduction and guidelines a revision of Law enforcement and criminal justice, หน้าที่หรือบทบาทของตำรวจที่มีต่อสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รามคำแหง, 2524), หน้า 27.

พวกก่อความไม่สงบและการจลาจลหน้าที่โดยทั่วๆ ไป คือการเอาใจใส่ไม่ให้มีผู้กระทำความผิดกฎหมายอาญา⁴⁰

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตำรวจมีหน้าที่ ในการรักษาความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง การทำหน้าที่ป้องกันรักษาชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ เช่นการถวายความปลอดภัย หรือรักษาความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ การปฏิบัติตามหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญาตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เช่นการสืบสวน สอบสวน การติดตามจับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีตามกฎหมาย ถ้าจะสรุปโดยรวมคือ ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การบริการ และการบังคับใช้กฎหมายนั่นเอง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ และเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

ในเรื่องของการบริการได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลาย ๆ อย่างด้วยกัน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ⁴¹

การบริการ (Service) ในความหมายโดยทั่วไปคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น แต่ในเชิงธุรกิจ ศิริพร วิษณุหิมาชัย กล่าวไว้ว่า “การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ความสุข ความสะดวกสบาย หรือความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น”⁴²

⁴⁰Mayer G. Ray, *Modules : From Design to Implementation*, เรื่องเดียวกัน, หน้า 28.

⁴¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542, อ้างแล้ว, หน้า 607.

⁴²ศิริพร วิษณุหิมาชัย, *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาวชสาร, 2548), หน้า 1.

วิยะดา วรรณานันท์ ได้ให้ความหมายของการบริการ ดังนี้

1) การบริการ คือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น

2) การบริการ คือ กิจกรรมใด ๆ อันเป็นประโยชน์และความพอใจของผู้ให้บริการพึงมอบให้บุคคลอื่น⁴³

ศุภนิศย์ โชครัตนชัย กล่าวว่า “การบริการ เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว”⁴⁴

นิคม จารุมณี กล่าวว่า “ศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า “hospitality” ซึ่งพบบ่อยในธุรกิจ โรงแรมและมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำให้แก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ออบอ้อมและมีไมตรีจิต”⁴⁵

ชื่นจิต แจ่มเจนกิจ ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ “กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ”⁴⁶

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่ได้มีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความประทับใจหรือพึงพอใจจากการบริการนั้น ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้ผู้รับบริการดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

⁴³ วิยะดา วรรณานันท์, การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเวิร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2546), หน้า 15.

⁴⁴ ศุภนิศย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2536), หน้า 13.

⁴⁵ นิคม จารุมณี, การจัดการอุตสาหกรรมบริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอเดียสโตร์, 2536), หน้า 138.

⁴⁶ ชื่นจิต แจ่มเจนกิจ, การบริการและตลาดองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540), หน้า 1.

2.3.2 องค์ประกอบของการบริการ

การบริการจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

- 1) ลูกค้า หรือผู้รับบริการ
- 2) ผู้ให้บริการ หรือพนักงาน
- 3) ตัวสินค้าหรือบริการ ซึ่งสิ่งที่จะประกอบขึ้นเป็น “สินค้าและบริการ” ได้นั้นมี 2 ส่วน คือ

3.1) ฮาร์ดแวร์ ในทางการบริการหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจับต้องได้ เช่น ตึก การตกแต่งภายนอกและภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบโทรศัพท์ เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในสำนักงาน เป็นต้น

3.2) ซอฟต์แวร์ ในทางการบริการหมายถึง การให้บริการที่ดี มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า สนใจในรายละเอียด ทำให้ลูกค้ามีความสุขสบายและสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของลูกค้าให้ลุล่วงไปด้วยดี ตัวอย่างซอฟต์แวร์ เช่น การไหลเลื่อนของลูกค้าที่ไม่ติดขัด ระบบการตอบรับโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ การบริหารการรอของลูกค้า การปฏิบัติต่อลูกค้าพิการ และการรับคำตำหนิ (Handling Complaint) รวมทั้งการแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ เป็นต้น

จากนิยามของคำว่าซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์นั้น จะเห็นได้ว่าฮาร์ดแวร์คือหาซื้อมาได้โดยง่าย องค์การบริการใดต้องการให้ฮาร์ดแวร์ของตนโดดเด่นกว่าคู่แข่งกำลังทรัพย์แลงมาได้ ฮาร์ดแวร์จึงไม่ทำให้องค์การเกิดความสามารถในการแข่งขัน(Competitive Advantage) ที่ยั่งยืน เพราะโลกมีวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอ คู่แข่งเข้ามาในธุรกิจใหม่ๆ ก็สามารถใช้จ่ายซื้อฮาร์ดแวร์ที่เหนือกว่าเราได้ แต่ในทางตรงข้ามซอฟต์แวร์หรือการบริการคือสิ่งที่ยากจะลอกเลียนแบบหรือทำให้ได้มาอย่างง่าย ๆ จากการดูแลพนักงานผู้ให้บริการให้มีความสุขทั้งกายและใจ โดยฝึกอบรมผู้ให้บริการรู้ขั้นตอนและวิธีการบริหารที่ถูกตั้งและรวดเร็ว ผู้บริหารต้องให้อำนาจ (Empowerment) การตัดสินใจแก่พนักงาน เพื่อจะได้ให้บริการลูกค้าได้ทันท่วงที และปลุกฝังให้พนักงานจดจำรายละเอียดของลูกค้าทุกคน จะเห็นได้ว่าถ้าจะทำให้เกิดซอฟต์แวร์ที่ดีเลิศนั้น เงินอาจเป็นปัจจัยหนึ่ง แต่ไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซอฟต์แวร์เกิดจากความตั้งใจจริงของผู้บริหารและพนักงานผู้ให้บริการที่จะส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ซึ่งเกิดจากการบ่มเพาะนิสัยและวัฒนธรรมมาเป็นช่วงเวลาอันยาวนาน ซอฟต์แวร์จึงยากจะเลียนแบบกันได้โดยง่าย และซอฟต์แวร์คือสิ่งที่ทำให้องค์การเกิดความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนเหนือคู่แข่ง⁴⁷

⁴⁷จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2551), หน้า 27.

ศุภนิธย์ โขครัตนชัย กล่าวไว้ว่า “กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือกิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ”

1) กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบ ระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

2.1) ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม

2.2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม

2.3) ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

ระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่เป็นส่วนสำคัญ 5 ประการ คือ

1) ผู้รับบริการ หรือลูกค้า

2) ผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริการ

3) องค์การบริการ

4) ผลิตภัณฑ์บริการ

5) สภาพแวดล้อมของการบริการ⁴⁸

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการบริการมี ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความ

⁴⁸ศุภนิธย์ โขครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, อ่างแล้ว, หน้า 29-35.

ประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งทีบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการ

3) ความพร้อมในการบริการ (Readiness) คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายใต้ขอบเขตของเวลาหรือทรัพยากรอื่นๆ และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการอย่างทันทีทันใด ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ

4) ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและความพยายามที่จะนำเสนอบริการในแต่ละจุดสัมผัสของบริการให้ถูกใจผู้รับบริการ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ค้ำค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5) ความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจเอาใจใส่อย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยทั่วถึงไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างกัน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

6) ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนมีมารยาทของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน

7) ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ

และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ⁴⁹

ศุภชัย คุณรัตนพฤษ์ และอนุวัฒน์ สุภษุติกุล กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของการบริการ มีด้วยกัน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การเข้าถึงการบริการ ได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ภาษาและการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

2) ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่ที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์ มิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เป็นต้น

3) คุณภาพด้วยมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการแก่ลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้า การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟังและสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองอย่างเหมาะสม และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ

4) คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว และปลอดภัยและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า⁵⁰

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการ คือกิจกรรมที่ให้บริการและการแสดงออกในการบริการ นั้นให้ผู้รับบริการรู้สึกสัมผัสได้ จากการภายนอก เช่นการพูดจา การแต่งกาย หรือการแสดงออกอื่นๆ ขณะให้บริการ ตลอดจนการรู้สึกถึงภายใน คือด้านทัศนคติ การแสดงอารมณ์ เป็นต้น ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการด้วย

⁴⁹วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543), หน้า 7.

⁵⁰ศุภชัย คุณรัตนพฤษ์ และอนุวัฒน์ สุภษุติกุล, “การพัฒนาการบริการด้านสุขภาพสำหรับประเทศไทยในอนาคต”, (กรุงเทพมหานคร : กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข, 2536, (อัครา).

2.3.3 คุณลักษณะของการบริการ

คุณลักษณะของการบริการที่ดีควรคำนึงถึงดังนี้

1) ประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่มียากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเห็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกัน ไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

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

4) การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ปริมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็ว เท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด⁵¹

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กล่าวว่า “บริการมีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด” ดังนี้

⁵¹ สานนท์ ฉายเรืองโรจน์, “การบริการที่ประทับใจ”, วารสารหนังสือพิมพ์สหกรณ์, ฉบับที่ 52 (กรกฎาคม-กันยายน 2537): 15-17.

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ซึ่งมีส่วนประกอบ สถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าการขายบริการเป็นใครจะใช้เมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ ไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า⁵²

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะในการให้บริการ ดังนี้

1) S= Smiling & sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

2) E=Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันใจได้เอ่ยปากเรียกหา

3) R=Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

4) V=Voluntaries manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

5) I=Image enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

6) C=Courtesy กิริยาอาการอ่อน โขน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7) E=Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ⁵³

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวถึง คุณลักษณะการบริการควรประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1) การบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

⁵²ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริการการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา), 2541, หน้า 335-336.

⁵³วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, อ่างแล้ว, หน้า 7

2) การบริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลและการบริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น และควรระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3) การบริการด้วยน้ำใจ ถ้าหากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยความเต็มใจ แต่หากไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนก็ควรจะแจ้งให้ทราบว่าจะต้องติดต่อได้ที่ไหน และต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อหยาศัยดี และมารยาทงาม

4) การบริการต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เนื่องจากทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับการบริการที่มากที่สุดและดีที่สุด แต่ไม่ยอมให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคน ได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งคุณภาพและปริมาณที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ในขณะที่เดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่า ได้รับการปฏิบัติที่ดีเหมือนคนอื่น⁵⁴

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการ ขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง การบริการนั้นประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม

2.3.4 ความสำคัญและคุณภาพของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ โดยที่ช่วยให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก ช่วยให้ได้รับบริการที่พึงพอใจหรือประทับใจ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้เกิดความสุข และในฐานะผู้ให้บริการ โดยที่ช่วยสร้างผลกำไรและสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรหรือของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

การดำเนินการในองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรราชการ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรเอกชน ต่างก็ให้ความสนใจกับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรด้วยการจัดให้มีการบริการที่มีคุณภาพทั้งสิ้น การที่องค์กรจะบริหารงานได้ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้น คุณภาพของการบริการนับเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานและเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความสำเร็จ หรือความเป็นเลิศขององค์กรและการที่องค์กรจะสามารถให้บริการที่ดี มีคุณภาพได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจการบริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความรู้สึกหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ และการดำเนินการบริการให้ประสบผลสำเร็จดังกล่าว ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานขององค์ประกอบ 7

⁵⁴ กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), การบริการลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2538), (อัดสำเนา).

ประการ คือ 1) ความพึงพอใจ 2) ความคาดหวัง 3) ความพร้อม 4) ความมีคุณค่า 5) ความสนใจ 6) ความมีโมติวิจิต และ 7) ความมีประสิทธิภาพ⁵⁵

สมิต สัจฉกร กล่าวว่าความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ ถ้ามีการบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไรและถ้าการบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้⁵⁶

- 1) ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการ ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ไม่ดี ไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

⁵⁵จิตตินันท์ เศษะคุปต์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539), หน้า 17-20.

⁵⁶สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2550), หน้า 11-13.

สมเดช มุงเมือง ได้กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพไว้ว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่น จะต้องเป็นหลักยึดถือปฏิบัติไม่ใช่ว่าการช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้⁵⁷

- 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก
 - 2) จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
 - 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน
 - 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์
 - 5) ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ให้เกิดประโยชน์แก่ลูกค้าฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องของหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย
- ดังนั้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ คือ ผู้บริการต้องมีเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ความแนบเนียนต่างๆ เพื่อเอาชนะใจลูกค้า สร้างภาพลักษณ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการได้รับบริการและเกิดความสุข และมีความศรัทธาต่อหน่วยงานซึ่งจะได้มีการแนะนำไปยังผู้อื่นให้มาใช้บริการอีก

⁵⁷สมเดช มุงเมือง, จิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 4, (เชียงใหม่ : สยามโฆษณาคารพิมพ์, 2546), หน้า 42.

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงานของตำรวจ

2.4.1 นโยบายการบริหารราชการ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

ภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละกองบังคับการ ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ได้ถูกกำหนดไว้ตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจนแล้ว จึง ถือเป็นหน้าที่ของทุก กองบังคับการ และข้าราชการตำรวจทุกคน ที่จะต้องมุ่งมั่นตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ อย่าง เต็ม กำลังความรู้ความสามารถ สำหรับนโยบายที่จะมอบให้ในครั้งนี้ เป็นการนำภารกิจ และแนวทาง การบริหารงานที่เห็นว่ามีมีความสำคัญและเร่งด่วน มากำชับ เพื่อให้ทุกกองบังคับการ และ ข้าราชการตำรวจทุกคนนำไปถือปฏิบัติ โดยทันที⁵⁸

1) เป้าหมาย

พัฒนากองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ให้เป็นหน่วยงานสืบสวนสอบสวนมืออาชีพ มีความทันสมัย เป็นสากล มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณสูง จนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจหน่วยงานอื่น และประชาชน โดยทั่วไป

2) นโยบาย

การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ใน 3 ด้าน ด้วยกัน ได้แก่ การพัฒนาคน ระบบงาน และหน่วยงาน ซึ่งในแต่ละด้านได้กำหนด นโยบาย ในการปฏิบัติ ดังนี้

2.1) การพัฒนาคน

คน เป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด ถือเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาสรรพสิ่งทั้งหลายทั้งปวง การพัฒนาใด ๆ จึงต้องเริ่มที่คนก่อน ดังคำกล่าวที่ว่า “การสร้างคนก่อนสร้างงานคือ พื้นฐานของการพัฒนา” คนแต่ละคน ย่อมจะมีความแตกต่างกันไป ทั้งในเรื่องของความรู้ (Knowledge) ทักษะความชำนาญงาน (Skill) ความคิด จิตใจ และอารมณ์ คุณสมบัติที่แตกต่างกันของคนแต่ละคน ย่อม จะมีความเหมาะสมสำหรับ การประกอบอาชีพ ที่แตกต่างกันไป สำหรับคุณสมบัติที่สำคัญของ ผู้ที่จะเป็นตำรวจนั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้พระราชทาน พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานกระบี่แก่ที่ร้อยตำรวจตรีที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ประจำปีการศึกษา 2516 เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2517 ความตอนหนึ่งว่า

⁵⁸พล.ต.ท.วรพงษ์ ชิวปรีชา, “นโยบายการบริหารราชการ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ปี 2551”, 19 ตุลาคม 2551

<<http://www.cib.police.go.th/policy51.html>>(1 December 2010).

“ผู้ที่จะเป็นตำรวจจำเป็นต้องฝึกฝนอบรมตนเองให้แข็งแกร่งเสมอ ทั้งในด้านความรู้ กำลัง และจิตใจ พร้อมกับมีอุดมคติ มีความมั่นคงในความคิดอย่างสูง จึงจะสามารถปฏิบัติการให้มี ประสิทธิภาพเต็มที่ได้อ”

จากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับคนดังกล่าวข้างต้น เราจะเห็นได้ว่า คนคือทรัพยากร การบริหารที่ สำคัญที่สุด จึงถือเป็นหน้าที่ ของผู้บังคับบัญชาและข้าราชการตำรวจทุกคน จะต้องช่วยกันสร้างคน ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ให้เป็น ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีสุขภาพร่างกาย แข็งแรง และมีจริยธรรมและจรรยาบรรณสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป โดยมีแนวทางดังนี้

2.2) การพัฒนาจิตใจ

จิตใจ ถือเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของคน เพราะแม้จะเป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถ สูง มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์สักปานใด แต่หากเป็นคนที่ไม่มีจิตใจไม่ตั้งงาม ก็คงจะไม่เป็น บุคคล ที่พึง ประารถนาของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานตำรวจซึ่งมีอำนาจหน้าที่สามารถ ให้คุณ ให้โทษ แก่ผู้อื่น ได้ การยกระดับ จิตใจของบุคลากรในหน่วยเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ซึ่ง ผู้บังคับบัญชา ในอดีต ได้ให้ความสำคัญต่อเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จะเห็นได้จากกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ กำหนดไว้ ให้ถือ ปฏิบัติมาอย่าง ช้านาน เช่น การกำหนดให้ข้าราชการตำรวจ จะต้องเข้าแถวเคารพ ธงชาติ กล่าวคำสัตย์ปฏิญาณตน และอุดมคติทุกเช้า และการสาบานตนต่อธงชัย ทุกวันที่ 13 ตุลาคม เป็นต้น ล้วนเป็นกิจกรรม ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนาจิตใจ จิตใจที่ตั้งงาม เหมาะสมกับ งานในหน้าที่ของตำรวจนั้น หากพิจารณาจาก พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดช และอุดมคติของตำรวจ จะพบ ได้ว่ามีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

- 1) มีความสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่
- 2) ถือประ โยชน์สุขของประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- 3) มีความอดทน และจิตใจที่มั่นคงต่อสิ่งเข้ยว่นทั้งหลาย
- 4) มีความอดทน ต่อความยากลำบากทั้งปวง
- 5) ไม่มักมากในผลประโยชน์
- 6) มีจิตใจเป็นธรรม

จึงเป็นหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทุกคนต้องฝึกฝนจิตใจของตนเองอย่าง สม่าเสมอ สำหรับผู้บังคับบัญชา นอกจากจะต้องฝึกฝนจิตใจตนเองแล้ว ยังต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่าง ที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และจัดกิจกรรมในการฝึกฝนจิตใจผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างจริงจัง เข้มขัน และสม่าเสมอด้วย

2.3) การพัฒนาความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Skill)

นอกจากข้าราชการตำรวจแต่ละคนจะได้รับการฝึกฝนจิตใจ จนมีความพร้อม แล้ว ยังจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ข้าราชการตำรวจทุกคน จะต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทั้งด้าน วิชาการ ฝึกฝนทักษะและพัฒนาร่างกายให้แข็งแรงตลอดเวลา นอกจากนั้น ยังให้ถือเป็นหน้าที่ ของผู้บังคับบัญชา จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพูนความรู้ ฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน แก่บุคลากร ในหน่วยงาน ของตนอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม เข้มข้น สม่าเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้และทักษะ เกี่ยวกับงานในหน้าที่

2.4) การเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจ

“ขวัญ คือ อำนาจกำลังรบที่ไม่มีตัวตน” “ขวัญมีอำนาจร้ายแรงกว่าอาวุธใดๆ ทั้งปวง” ขวัญของผู้ใต้บังคับบัญชาจะเกิดขึ้นได้ โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สร้าง และที่สำคัญ ผู้บังคับบัญชา จะต้องดำรงตนเป็นแบบอย่าง ดังนี้

- 1) เป็นผู้เสียสละ ไม่เอาเปรียบ ไม่เบียดเบียนผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2) ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค
- 3) กล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ
- 4) เสริมสร้างการรักษาระเบียบวินัย และความสามัคคีปรองดองกันระหว่างข้าราชการตำรวจ ในปกครองบังคับบัญชา
- 5) เอาใจใส่ดูแลความเป็นอยู่และทุกข์สุข รวมทั้งสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมุ่งเน้นความเป็นอยู่ อย่างพอเพียงและสมควรแก่ฐานะตน รวมทั้งส่งเสริมการหารายได้เสริมจากการประกอบอาชีพสุจริต แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาปฏิบัติหน้าที่ราชการ
- 6) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด ทศนคติและวัฒนธรรมองค์กร ไปสู่สิ่งที่สอดคล้อง กับการเปลี่ยนแปลงภายนอกเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคม โดยส่วนรวม โดยใช้ศิลปะและ ภาวะความเป็นผู้นำ ในการกระตุ้นและโน้มน้าว ชักจูงจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความร่วมมือกัน ในการเปลี่ยนแปลง เช่น ปรับทัศนคติในการให้บริการว่าตำรวจเป็นผู้รับใช้ มิใช่เป็นเจ้านายของประชาชน เป็นต้น
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสมรรถภาพทางร่างกายของข้าราชการตำรวจในปกครองบังคับบัญชา ให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ โดยส่งเสริมการออกกำลังกาย เล่นกีฬาชนิดต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างความสมัครสมานสามัคคีและการประสานงานที่ดีของข้าราชการตำรวจระหว่างหน่วย และมีการทดสอบสมรรถภาพทางร่างกายของข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ

2.5) การพัฒนาระบบงาน

กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เป็นหน่วยที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นหน่วยสนับสนุนและคานอำนาจการปฏิบัติ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชนและผู้บังคับบัญชา กรณีที่หน่วย ปฏิบัติงานในพื้นที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยแวดล้อมหรือเหตุผลต่าง ๆ ดังนั้น ระบบงานของ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง จึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน งานที่มีความเกี่ยวพัน เชื่อมโยงกันหลายพื้นที่ หรือเชื่อมโยงกับต่างประเทศ งานที่สร้างความเสียหายให้กับประชาชนหรือประเทศชาติ ในวงกว้าง สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 จึงขอให้ความสำคัญและเร่งด่วนในงานด้านต่างๆดังต่อไปนี้

2.5.1 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช และสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ได้ทรงมีพระราชดำรัสใน โอกาสต่างๆแสดงความห่วงใยในปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย มาเป็นเวลานานมาก กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางในฐานะที่มีหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามผู้กระทำความผิด เกี่ยวกับ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงถือเป็นภารกิจสำคัญเร่งด่วนในการปราบปรามจับกุม ผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง รวมทั้ง การส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อีกส่วนหนึ่งด้วย

2.5.2 การให้ความคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ตามพ.ร.บ. คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.2550

พระเจ้าหลานเธอพระองค์เจ้าพัชรกิติยาภา ทรงรับเป็นองค์ทูตสันถวไมตรี ของกองทุนพัฒนาเพื่อสตรีแห่งสหประชาชาติ และได้ทรงเป็นองค์ประธานการสัมมนาในหัวข้อ “1 ปี หลังประกาศใช้ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.2550” พบว่า ปัจจุบันยังมีปัญหาการกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวเกิดขึ้นจำนวนมาก โดยที่ผู้ถูกกระทำมิได้รับการคุ้มครองจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็น “พนักงานเจ้าหน้าที่” ตาม พ.ร.บ. ดังกล่าว จึงให้ถือเป็นภารกิจสำคัญ ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชนและสตรี จะต้องเข้าไปมีส่วนสนับสนุน และร่วมกับตำรวจพื้นที่ในการแก้ไขปัญหาสำคัญดังกล่าวอย่างจริงจังและเร่งด่วน

2.5.3 สร้างระบบการรับแจ้งเหตุให้กว้างขวางครอบคลุมสะดวกต่อประชาชนผู้แจ้ง

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ก็เพื่อคานอำนาจกรณีประชาชน ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือบริการที่ดีจากตำรวจพื้นที่ แต่เนื่องจากหน่วยงานส่วนใหญ่มีที่ตั้ง อยู่ในกรุงเทพมหานคร และไม่กระจายตัวเท่าที่ควร จึงไม่สะดวกต่อประชาชน ที่จะเข้าร้อง

ทุกซ์ หรือให้ข้อมูลเบาะแส ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวจึงให้ทุกหน่วยงานสร้างระบบการรับแจ้งเหตุ ที่กว้างขวางและครอบคลุมทุกพื้นที่ ตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดให้มีอุปกรณ์อย่างครบถ้วนเพียงพอ ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความพร้อม มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และนำปัญหาที่ได้รับแจ้งมาแก้ไขอย่างเป็นระบบ โดยให้มีการรักษาความลับอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ให้ประชาสัมพันธ์ระบบการรับแจ้งเหตุดังกล่าว ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วถึง

2.5.4 การสร้างระบบการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการ

เนื่องจากงานในความรับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ได้ถูกจัดตามลักษณะงานแล้วแบ่งมอบให้กองบังคับการต่างๆ ในสังกัดรับผิดชอบ โดยมีพื้นที่ครอบคลุมทั่วประเทศเหมือนกันทุกกองบังคับการ แต่ในข้อเท็จจริง ผู้กระทำความผิดในเรื่องหนึ่ง ซึ่งเป็นงานในความรับผิดชอบของกองบังคับการหนึ่ง อาจเป็นผู้ที่กระทำความผิดในเรื่องอื่นๆ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองบังคับการอื่นๆอีกก็ได้ ดังนั้น หากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลการสืบสวนสอบสวนของแต่ละกองบังคับการเข้าด้วยกันได้ ก็จะเกิดประโยชน์ในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ดังนั้น จึงให้ทุกกองบังคับการในสังกัด พิจารณาจัดทำระบบในการแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยให้กองบังคับการอำนวยการ เป็นผู้พิจารณาวางระบบเชื่อมโยงข้อมูลในภาพรวมของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

2.6) การพัฒนาหน่วยงาน

หน่วยงานประกอบไปด้วย โครงสร้างการจัดหน่วย บทบาท อำนาจหน้าที่ อาคารสถานที่ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การที่หน่วยงานจะสามารถดำรงอยู่และปฏิบัติหน้าที่ของตน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น จะต้องมีความพร้อมทั้ง อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงโครงสร้างการจัดที่ถูกต้องเหมาะสม ดังนั้น หน่วยงานจึงจะต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและสังคมอยู่ตลอดเวลาในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีแนวความคิดที่จะพัฒนาหน่วยงาน ดังนี้

2.6.1 การปรับปรุงโครงสร้างการจัดหน่วย

เนื่องจากปัจจุบัน กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีปัญหาเรื่องการจัดโครงสร้างใหม่ จนเป็นเหตุให้มีข้าราชการตำรวจ ดำรงตำแหน่งประจำกองบังคับการต่างๆ จำนวนมาก ไม่มีอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน ดังนั้น จึงกำหนดให้การแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างการจัดหน่วย เป็นงานนโยบายสำคัญเร่งด่วน ที่จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ทั้งนี้ ไม่ควรเกินเดือนเมษายน 2552

2.6.2 พัฒนาหน่วยงานฝ่ายอำนวยการ (Staff)

โดยพัฒนาให้มีประสิทธิภาพจนสามารถ ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการวางแผน และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการ (Line) ได้ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา

มา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนา หน่วยงาน ฝ่ายปฏิบัติการ (Line) มากกว่าการพัฒนาหน่วยงานฝ่ายอำนวยการ (Staff) ในขณะที่ตัวข้าราชการตำรวจเอง ก็สนใจที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการ (Line) มากกว่าในหน่วยงานฝ่ายอำนวยการ (Staff) คนที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอำนวยการก็มักจะได้รับการแต่งตั้งโดยไม่สนใจ ส่งผลให้คุณภาพคนและงานของหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการ (Line) ดีกว่าของหน่วยงานฝ่ายอำนวยการ ทั้งที่ จริงๆแล้ว ทั้งหน่วยงานฝ่ายอำนวยการ (Staff) และหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการ (Line) มีความสำคัญต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติเท่าเทียมกัน หากจะเปรียบเทียบหน่วยงานเหมือนทีมฟุตบอล ผู้เล่นในสนามคือ ฝ่ายปฏิบัติการ (Line) ผู้ฝึกสอน คือผู้ที่ทำหน้าที่วางแผนการเล่น และกำกับดูแลให้ผู้เล่น เล่นไปตามที่วางแผนไว้ ก็เหมือนหน้าที่ ของฝ่ายอำนวยการ (Staff) ที่มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการวางแผนและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ของหน่วยปฏิบัติงานหลัก ทีมฟุตบอล ใด ถึงแม้จะมีผู้เล่นในสนามเก่งกาจแค่ไหน หากมีโค้ชที่ไม่มีฝีมือ เพียงพอ วางแผนไม่เป็น ควบคุม กำกับดูแลไม่ได้ โอกาสที่ทีมจะได้รับชัยชนะก็เป็นไปได้ยาก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องพัฒนา หน่วยงานฝ่ายอำนวยการให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพทัดเทียมกับฝ่ายปฏิบัติการ

2.6.3 พัฒนาประสิทธิภาพหน่วยกำลังสำคัญ

ได้แก่ คอมมานโด กองร้อยควบคุมฝูงชน ชุดคุ้มครองบุคคลสำคัญ โดยการปรับโครงสร้าง การจัด ฝึกเพิ่มพูนทักษะ เปลี่ยนถ่ายกำลัง ปรับเปลี่ยนเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัยและครบถ้วน เป็นต้น

2.6.4 เร่งรัดการก่อสร้างอาคารที่ทำการกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามที่ได้รับงบประมาณ ไว้แล้ว

2.6.5 จัดหาอาคารสถานที่ในส่วนภูมิภาค

เป็นที่ทำการส่วนหน้า เพื่อรองรับระบบการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นโยบายของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางเป็นนโยบายที่มุ่งเน้น ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้าน โดยการเริ่มพัฒนาคน พัฒนาจิตใจ รวมถึง ความรู้และขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ หรือทุกหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ จะต้องให้ความสำคัญกับฝ่ายปฏิบัติการทุกด้าน อย่างเท่าเทียมกัน เพราะถือว่างานทุกด้านจะต้อง ขับเคลื่อน ไปด้วยกันไม่อาจที่จะแยกงานด้านใดด้านหนึ่ง ออกจากการปฏิบัติได้

2.4.2 นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีภารกิจหน้าที่ในการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและ รักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยประสานการปฏิบัติกับ

หน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวที่มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วต่อเนื่องปริมาณนักท่องเที่ยวจากทุกมุม โลกเดินทางเข้าสู่ประเทศจำนวนมาก ก่อให้เกิดรายได้มหาศาลเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะที่ประเทศซึ่งอยู่ในช่วงกำลังเผชิญกับปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจรายได้จากกิจการการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวหลั่งไหลนำเงินตราเข้ามาเป็นค่าใช้จ่ายในประเทศ ถือได้ว่าเป็นรายได้ที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศชาติเป็นอย่างยิ่ง ในขณะเดียวกันกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันจึงได้กำหนดแผน นโยบายบริหารงานของ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ให้รองรับกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และนโยบายของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เพื่อให้การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวบังเกิดผลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่สำคัญไว้ 7 ด้าน คือ⁵⁹

1) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

การกำหนดและวางแผนแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยเน้นความคิดที่ว่า การป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้น หรือมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย สามารถลดสถิติการเกิด กลุ่มคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว ให้ลดลง

1.1) ป้องกันอาชญากรรม

1.1.1 เพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาระบบสายตรวจ ให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ตลอดจนประเภทสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถเข้าถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วหลังรับแจ้งเหตุ

1.1.2 เข้าไปมีมวลชนสัมพันธ์กับมวลชนในพื้นที่ เพื่อดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเป็นแนวร่วมในการให้ความร่วมมือในการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ร่วมมือกันป้องกันแก้ปัญหาอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

⁵⁹ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, คู่มือสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, (กรุงเทพมหานคร : กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, 2548), หน้า 96-105.

1.1.3 ประสานงานกับหน่วยงานข้างเคียง ที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล แสวงหาความร่วมมือซึ่งกันและนำไปสู่จุดประสงค์ในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ให้เกิดความเรียบร้อย รวดเร็ว

1.1.4 การมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนให้มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะจรรโลงให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางท่องเที่ยวตลอดจนร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว

1.2) ปรามปรามอาชญากรรม

1.2.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

1.2.2 ปรามปรามการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ในระหว่างวงจรกิจกรรมของการท่องเที่ยว ระหว่างเดินทางหรือในสถานที่พักแรม แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ตลอดจนธุรกิจการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 ดำเนินการขจัดปัญหาร้านอัญมณี ร้านขายของที่ระลึก สถานบริการ ร้านค้าที่มีพฤติการณ์ฉ้อ โกง เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยการดำเนินการให้กฎหมายที่มีผลบังคับใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

1.2.4 ให้การสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการปรามปรามในความผิดที่ทำลายอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และภาพลักษณ์ของประเทศ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสวัสดิภาพผู้หญิงเยาวชนและเด็ก หรือผู้ด้อยโอกาส มิให้ถูกชักนำไปในทางที่เสื่อมเสีย

1.2.5 กวดขันกวดล้างอาชญากรรม กลุ่มมิจฉาชีพ แก๊งคนร้าย ที่ทำลายแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนถึงการก่อความเดือดร้อนรำคาญกับนักท่องเที่ยว ในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

1.2.6 ให้ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในการปรามปรามการกระทำผิดพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

2) ด้านการสอบสวนและการอำนวยความสะดวกธรรมชาติ

2.1) มุ่งเน้นให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

2.2) เพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว ด้านการสอบสวนดำเนินคดีให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ภายใต้กรอบของกฎหมาย

2.3) คดีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องเดินทางกลับประเทศ ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนที่รับผิดชอบ ประสานพนักงานอัยการ ร้องขอต่อศาลทำการสืบพยานหรือผู้เสียหายซึ่ง

เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติก่อนฟ้องตาม ป.วิอาญา มาตรา 237 ทวิ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วไม่ล่าช้า และให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกมากที่สุด

2.4) พัฒนาเพิ่มขีดความรู้ความสามารถและเทคนิคการสอบสวน ตลอดจนพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษให้ได้ระดับสากล สร้างความเชื่อถือ เข้าใจ และความมั่นใจในการดำเนินการทางคดีแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้มาใช้บริการในความยุติธรรมของการพิจารณาคดี

2.5) เพิ่มพูนประสิทธิภาพในกระบวนการสอบสวนดำเนินคดี การนำวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โนโลยีสมัยใหม่เพื่อยืนยันการกระทำผิดของผู้ต้องหา และสร้างความเป็นธรรมในการรวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาคดีได้อย่างถูกต้อง

3) นโยบายความมั่นคงภายในประเทศ

3.1) ตรวจจับความปลอดภัยแก่องค์กรประมุข พระบรมวงศานุวงศ์ และอารักขาบุคคลสำคัญของต่างประเทศ ที่เข้ามาเยือนประเทศไทย

3.2) แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนท้องถิ่น ในการรักษาความมั่นคงทางสังคม ส่งเสริมทิศทางการท่องเที่ยวให้เจริญเติบโต เป็นการสร้างงานและรายได้

3.3) ดำเนินการประสานงาน และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในด้านการปราบปรามปัญหาอาชญากรรม คนร้ายข้ามชาติ ตลอดจนสกัดกั้นปราบปรามผู้ลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย

3.4) ปรับปรุงหน่วยงานและบุคลากร ให้สามารถใช้เทคนิคและวิธีการ ตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติภารกิจตามปกติ

3.5) เข้ามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อประชาชน ร่วมกันปรับปรุงให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ มีทิศทางที่สอดคล้องตามความต้องการของประชาชน เพิ่มความมั่นใจต่อสังคม เกิดความเชื่อถือ เสริมสร้างความร่วมมือกันสู่เป้าหมายความสำเร็จ

4) ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและประชาชน

4.1) อบรมปลูกฝังทัศนคติ เปลี่ยนแปลงทิศทางของตำรวจท่องเที่ยว ให้เป็นตำรวจท่องเที่ยวยุคใหม่พร้อมให้การพิทักษ์รับใช้ และให้บริการกับนักท่องเที่ยว ด้วยจิตวิญญาณของนักบริการที่ดี (Service Oriented Mind) อย่างมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี (Hospitality) สุภาพอ่อนโยนมีน้ำใจ ยุติธรรม

4.2) จัดบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การช่วยเหลือเสร็จสิ้น ไม่ล่าช้า (One stop Service) โดยมีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

(Tourist Assistant Center) เบอร์เดียว 1155 ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว บริการนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยร่วมมือประสานองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนบรรเทาช่วยเหลือเหตุร้ายต่างๆที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

4.3) ให้นำหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับแจ้งความร้องทุกข์กับนักท่องเที่ยว จัดรถบริการรับแจ้งความและบริการทั่วไปแก่นักท่องเที่ยวโดยจัดรถบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) บริการแก่นักท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นประจำ หรือตามงานเทศกาลท่องเที่ยว ตามปฏิทินการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

4.4) ข้าราชการตำรวจทุกนาย ควรตระหนักและถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องให้ความช่วยเหลือบริการแนะนำ และปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และประชาชน ผู้มาติดต่อด้วยความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีพูดจาสุภาพ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ด้วยบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือสง่างาม(Smart)

4.5) ในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นผู้เสียหาย ในคดีที่รุนแรงสะเทือนขวัญ ตำรวจท่องเที่ยวจะต้องให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียหาย ญาติมิตร สถานทูต สถานกงสุล แล้วแต่กรณีเพื่อบรรเทาความรู้สึกทางจิตใจของนักท่องเที่ยว

4.6) ให้มีการจัดระดมกำลังหน่วยปฏิบัติการในพื้นที่ ออกดูแลบริการ อำนวยความสะดวก ค้ำครองให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่ช่วงมีเทศกาล งานประเพณี หรืองานอื่นๆที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวหนาแน่น

4.7) ปรับปรุงวิธีการ ขจัดปัญหาร้านค้า โรงแรม สถานบริการ ผู้ขายบริการและบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีพฤติกรรมเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ตลอดจนขจัดกลุ่มหรือบุคคลที่เข้ามาก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว ในรูปแบบต่างๆ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวมิได้รับความสะดวกสบายในการสัญจรให้หมดไป

4.8) จัดทำคู่มือการใช้ภาษา แบบคำร้อง แผ่นผ้าคำแนะนำ ตักเตือน ข่าวสารสิ่งที่นักท่องเที่ยวควรรู้แจกจ่ายแก่นักท่องเที่ยว หรือมีไว้ตามสถานที่ต่างๆ ที่สามารถบริการแก่นักท่องเที่ยวได้

4.9) จัดให้มีการบริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อมวลชนประเภทต่างๆ

5) ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

5.1) ปรับปรุงสถานที่ทำการให้มีความสะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศที่เป็นมิตร ง่ายต่อการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ ร้อยเวรฯ รับแจ้งความ ต้องเป็นผู้มีอัธยาศัยแต่งกายเรียบร้อย ยานพาหนะสายตรวจต้องสะอาด สวยงาม สภาพดี อยู่ตลอดเวลา

5.2) ประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวและประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดความร่วมมือในเรื่องข้อมูลข่าวสาร ในพื้นที่อื่นเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนปรับทิศทางการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของสังคมท้องถิ่น และร่วมแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายที่จะส่งผลกระทบต่อภาพลบต่อการท่องเที่ยวของประเทศโดยรวม

5.3) อบรมอาสาสมัครช่วยเหลือ และป้องกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ประสานให้ความร่วมมือกัน ร่วมกันคิดร่วมกันทำ เพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

5.4) สร้างค่านิยมและปลูกจิตสำนึกทั้งข้าราชการตำรวจและประชาชน เพื่อให้ตระหนักถึงการปฏิบัติเป็นเจ้าบ้านที่ดีที่มีความเข้าใจว่าชาวไทยทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ประเทศไทย ในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอย่างเต็มความสามารถ

6) ด้านการบริหาร

6.1) พัฒนาการองค์กรและบริหารงาน

6.1.1 ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน กำหนดหน้าที่การงานอัตรากำลังพลให้เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ปริมาณและคุณภาพของงาน และสอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพสูงสุด

6.1.2 ปรับปรุงระบบการบริหารให้เป็นระบบสากล มีระเบียบมีระบบ การเร่งรัดติดตามงานขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้น และคล่องตัวโดยกระจายอำนาจการปฏิบัติ เพื่อความคล่องตัวรวดเร็ว

6.1.3 ปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ที่จะเน้นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ ให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

6.1.4 พัฒนาระบบการข่าว และข้อมูลสนเทศ ให้เป็นระบบที่ทันสมัย โดยเฉพาะข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ จัดแผนงานและกำลัง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

6.1.5 จัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอกับภารกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งซ่อมแซม บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี สมบูรณ์สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ทันที และมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน

6.1.6 พัฒนาการกระจายพื้นที่การให้บริการให้ทั่วถึงและครอบคลุมสถานที่แหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่อยู่ห่างไกล

6.1.7 พัฒนาตนเองและหน่วยงานให้มีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่แขนงต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ก้าวทันต่อสถานการณ์การท่องเที่ยว ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

6.1.8 สนับสนุนงานค้นคว้าและวิจัย เพื่อการพัฒนา เป็นโครงการนำร่องสู่การพัฒนาหน่วย ให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชน โดยส่วนรวมต่อไป

6.1.9 ควบคุมดูแลการบริการและการใช้จ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปอย่างประหยัดแต่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามนโยบายของรัฐบาล

6.2) พัฒนาทรัพยากรมนุษย์

6.2.1 พัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความประพฤติที่ดี ซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัย มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ดำรงชีวิตที่เรียบง่าย ประหยัด อุดหนุน มีน้ำใจ

6.2.2 พัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถพิเศษ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นให้ใฝ่หาความรู้ เพิ่มพูนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อยู่ในระดับสากล รวมถึงความรู้ในการให้บริการที่ดี และการยิงปืนแบบยุทธวิธี

6.2.3 พัฒนาศักยภาพทางร่างกาย ให้มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ ควบคู่กับการพัฒนา ทางด้านจิตใจรู้จักเสียสละ มีความเมตตา ช่วยเหลือ สุขุมรอบคอบ ในการปฏิบัติงาน ประกอบกับการพัฒนาบุคลิกภาพให้สง่างามเป็นที่น่าเลื่อมใส ศรัทธา โดยมีท่าทีแสดงความเป็นมิตรด้วยรอยยิ้มที่เต็มใจ

6.2.4 พิจารณาคัดเลือก และแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถความชำนาญ เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้เกิดแก่การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ

6.2.5 สนับสนุน จัดหาสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจ ตามความจำเป็นเหมาะสม ตลอดจนสิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทน ตามสิทธิอันพึงได้ ให้เป็นอย่างรวดเร็วถูกต้อง

6.2.6 สร้างและปลูกจิตใต้สำนึกให้ข้าราชการตำรวจ มีคุณธรรม จริยธรรม และวิญญูณของความเป็นตำรวจอาชีพ พร้อมทั้งจะให้การพิทักษ์รับใช้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และประชาชนด้วยความมโนธรรม เสมอภาพ

6.2.7 ปรับบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว ให้เข้าใจถึงความเป็นที่ต้องการศึกษา และติดตามสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยว เพื่อสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างสอดคล้องลงตัว ไปใน

ทิศทางเดียวกัน พร้อมกันยกระดับภาพพจน์ของหน่วยให้เป็นที่ยอมรับ และไว้วางใจของ นักท่องเที่ยวและประชาชน

7) ด้านการปกครองบังคับบัญชา

7.1) สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจทุกนาย ถือปฏิบัติตามแนวกระแสพระราชดำริของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ตามหลักทฤษฎีใหม่ “ดำรงชีพ โดยการประหยัด ไม่ฟุ่มเฟือย”

7.2) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ต้องทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ยึดหลัก คุณธรรมในการบริการงานบุคคล เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจที่ แก่ข้าราชการตำรวจ เครื่องคิดใน ระเบียบวินัย เป็นแบบอย่างในด้านครองตน ครองคน ครองงาน อบรมสั่งสอน กวดขันด้านความ ประพฤติ และระเบียบวินัย ปกครองด้วยความเที่ยงธรรม และเท่าเทียมกัน

7.3) ช่วยกันดำเนินการกำจัดข้าราชการตำรวจที่เสื่อมและหย่อนสมรรถภาพ ไม่เอาใจใส่ ต่อหน้าที่การงานเอาเวลาราชการไปทำประ โยชน์ส่วนตัว ช่มเหรงรังแกนักท่องเที่ยวและประชาชน ททุจริต ประพฤติมิชอบรีดไถหาผลประโยชน์โดยมิชอบเรียกร้องผลประโยชน์ จากแหล่งที่กระทำผิด กฎหมาย ให้หมดสิ้นไป

จากแนวนโยบายในการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ทั้ง 7 ด้านที่กล่าว มาแล้วข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่นเดียวกับ ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานอื่น โดยทั่วไป เป็นการปฏิบัติภารกิจไปตามอำนาจหน้าที่ตามปกติ หรือได้รับมอบหมายในบางกรณีเพื่อความเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือคำสั่งการจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นคราวๆ ไป เช่นการไปปฏิบัติงานด้านความมั่นคง จะเน้นไปด้านการสืบสวนหา ข่าวเกี่ยวกับบุคคลที่เป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ เช่นผู้ร้ายข้ามชาติ หรือนักเคลื่อนไหว หรือ อาชญากรรมในด้านอื่น ส่วนด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกด้านคดีนั้น เนื่องจาก ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไม่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในการสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความอาญา การดำเนินการกับนักท่องเที่ยวจึงกระทำได้เพียงการนำส่งสถานีตำรวจท่องเที่ยว เท่านั้น ส่วนในด้านผู้บังคับบัญชา เป็นการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่จึงเน้นการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว การอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวและ ประชาชน หรือปฏิบัติงานด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องซึ่งถือเป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ของตำรวจ โดยรวม ตลอดจนการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นหรือประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมใน การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากตำรวจท่องเที่ยวมีภารกิจหลักที่เน้นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสวัสดิภาพความปลอดภัย และ การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในทุก

พื้นที่ของประเทศ ซึ่งถือได้ว่าเป็นภารกิจที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยทั่วไป

ดังนั้นในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอา นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในด้านที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง 4 ด้าน คือ

1) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยเน้นความคิดที่ว่า การป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้น หรือมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย สามารถลด สถิติการเกิด กลุ่มคดีประทุษร้ายชีวิตต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยวให้ลดลง

2) การบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว หมายถึง ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ได้ให้การ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้านต่างๆ เช่นการให้ข้อมูลท่องเที่ยว การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงาน หรือญาติของนักท่องเที่ยว รวมถึงการให้ความสะดวกในการเดินทางไป ยังสถานที่ต่างๆ

3) ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ หมายถึง การร่วมมือกัน หรือการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับประชาชน ได้แก่ การให้ความรู้ การฝึกอบรม ตำรวจชุมชน อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เพื่อให้มีหน้าที่ในการช่วยเหลือกิจการของตำรวจท่องเที่ยว หรือ การประชาสัมพันธ์ต่างๆ รวมถึงการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม กับตำรวจท่องเที่ยว เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี

4) การพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานตำรวจ ท่องเที่ยวเชียงใหม่ ให้ดีกว่าเดิมและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในด้านกาให้บริการแก่ นักท่องเที่ยว เช่นการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอและสะดวกแก่การมารับบริการ เช่นการ ปรับปรุงอาคารสถานที่ หรือวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมใช้งานในการให้บริการ และการพัฒนาด้าน บุคลากรเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ให้ใหม่เพียงพอในปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริต กิริยามารยาท มีความรู้ความสามารถในภาคปฏิบัติงาน เช่นการมีทักษะตาม ยุทธวิธีตำรวจ และมีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการ ให้บริการช่วยเหลือ และการทำหน้าที่ในการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

โดยนำเอาการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งในแต่ละด้านมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน และมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว ที่จะปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว โดยเริ่มจากการพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ ล้วนมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านอื่นๆ ด้วยทั้งสิ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงขององค์กรใด ๆ ก็ตาม ไม่ว่าจะป็นองค์กรของรัฐ องค์กรของเอกชนหรือองค์กรอื่นใด สามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน ตั้งแต่วิธีที่ใช้มาตรการรุนแรงและหวังผลในฉับพลันทันทีไปจนถึงวิธีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปหรือปล่อยให้เปลี่ยนแปลงไปตามธรรมชาติ

การพัฒนาองค์กร (Organization Development) หรือที่เรียกย่อๆว่า OD. เป็นเครื่องมือการบริหารแผนใหม่ที่ได้รับการยอมรับว่า เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาทางด้านพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ อย่างได้ผล

2.5.1 ความหมายของการพัฒนาองค์กร

ปัจจุบันการพัฒนาองค์กร (Organization Development) ยังมีลักษณะเป็นศาสตร์ที่กำลังมีการพัฒนาตัวความรู้ (Body of Knowledge) อย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การเป็นศาสตร์ที่สมบูรณ์ต่อไป นักพฤติกรรมศาสตร์ นักจิตวิทยา นักจิตวิทยาสังคม นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม นักทฤษฎีทางการจัดการ นักบริหาร นักวิชาการและนักปฏิบัติการทางด้านการพัฒนาองค์กร ต่างก็ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรไว้หลากหลายกัน ดังนี้⁶⁰

แมคกิล (McGill) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรว่า “การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการวางแผนที่จะมุ่งพัฒนาความสามารถขององค์กร เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและธำรงไว้ซึ่งระดับปฏิบัติงานที่พึงพอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความเจริญเติบโตขององค์กร”⁶¹

เบนนิส (Bennis) ได้กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาองค์กรว่า “การพัฒนาองค์กรเป็นการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและยุทธศาสตร์ทางการศึกษาที่สลับซับซ้อน ที่มุ่งให้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมและโครงสร้างขององค์กร เพื่อว่าองค์กรจะสามารถปรับปรุงตัวเองให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสิ่งต่างๆ รวมตลอดถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเอง”⁶²

⁶⁰สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, การพัฒนาองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือราชภัฏสวนดุสิต, 2545), หน้า 43.

⁶¹สายหยุด ใจสำราญและสุภาพร พิศาลบุตร, กล่าวถึงทฤษฎีของ McGrill. Michael E., Organization for operation Management, การพัฒนาองค์กร, อังแล้ว, หน้า 43.

⁶²Bennis, Warren G., Organization Development, เรื่องเดียวกัน, หน้า 44.

เฟรนช์ และเบลล์ (French and Bell) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การพัฒนาองค์กรไว้ว่า การพัฒนาองค์กร เป็นเรื่องของการใช้ความเพียรพยายามในระยะยาวที่จะปรับปรุงกระบวนการแก้ปัญหาและการฟื้นฟูตนเองขององค์กร โดยจะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กรและจะเน้นเป็นพิเศษเฉพาะวัฒนธรรมของทีมงานบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมกัน ทั้งนี้โดยอาศัยความช่วยเหลือของที่ปรึกษา และใช้ทฤษฎีประกอบกับเครื่องทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์เป็นหลัก รวมทั้งใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ”⁶³

การพัฒนาองค์กร คือ ความพยายามอย่างมีแผน ที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร เป็นความพยายามที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ควรมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรเป็นหลัก ไม่ใช่การมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงของบุคคล แต่การเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่เกิดขึ้นเป็นผลพลอยได้ของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร

อรุณ รักธรรม ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารของไทย ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรว่า มีหลายแนวทางด้วยกัน แนวหนึ่งของการพัฒนาองค์กร “หมายถึง เป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นเครื่องมือในการศึกษาองค์กร เพื่อมุ่งที่จะให้การเปลี่ยนแปลงด้านความเชื่อ ทักษะ ค่านิยม และ โครงสร้าง ในอันที่จะให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้”⁶⁴

สุนันทา เลานันท์ กล่าวว่า “การพัฒนาองค์กรหมายถึงความเพียรพยายามในระยะยาวที่จะปรับปรุงสมรรถนะในการแก้ปัญหาและฟื้นฟูองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยทำการวินิจฉัยวัฒนธรรมมาปฏิบัติงานของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร ทั้งนี้โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีการใช้ทฤษฎีและเทคนิคทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์และการวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นแม่แบบ”⁶⁵

⁶³French, Wendell L. and Cecil H. Bell, Jr., **Organization : Behavioral Science Interventions fir Organization Improvenment**, เรื่องเดียวกัน, หน้า 44.

⁶⁴อรุณ รักธรรม, **การพัฒนาองค์กร**, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2524), หน้า 134.

⁶⁵สุนันทา เลานันท์, **การพัฒนาองค์กร**, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : ดี.ดี.บี.คส.โตร์, 2544), หน้า 74.

สมยศ นาวิการ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาองค์การ “หมายถึง กระบวนการของการเตรียมและการจัดการเปลี่ยนแปลงเป็นแนวความคิดอย่างหนึ่งที่มีความมุ่งหมาย ที่จะปรับปรุงความมีประสิทธิภาพขององค์การให้ดีขึ้นกว่าเดิม และเพื่อความเจริญเติบโตของ องค์การ”⁶⁶

สมคิด บางโม ให้ความหมายของ การพัฒนาองค์การว่า “หมายถึงความพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผนทั่วทั้งองค์การ โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูงเพื่อเพิ่มความมีประสิทธิภาพและความเจริญเติบโตขององค์การ โดยสอดคล้องสิ่งที่ได้มีการวางแผนไว้แล้วเข้าไปในกระบวนการขององค์การด้วยการใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์”⁶⁷

สร้อยตระกูล อรรถมานะ ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การว่า “หมายถึง การฝึกอบรมในหลาย ๆ รูปแบบ หรือการพยายามเข้าแทรกแซงองค์การในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งประสงค์ที่จะปรับปรุงองค์การหรือสมาชิกขององค์การ และในภาพรวมการพัฒนาองค์การก็จะ เป็นไปตามชื่อ นั่นคือ ให้ความสำคัญที่การเจริญเติบโตและการพัฒนาขององค์การทั้งหมด”⁶⁸

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การพัฒนาองค์การนั้น หมายถึง การพัฒนาสมรรถนะขององค์การอย่าง มีแผนไว้ล่วงหน้าและจะเน้นกระทำในส่วนที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมและกระบวนการของกลุ่มบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน ด้วยความช่วยเหลือของที่ปรึกษาและใช้เครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ เข้าช่วยในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ

2.5.2 กระบวนการพัฒนาองค์การ

องค์การจะมีสมรรถนะดีได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการ (Process) หรือพฤติกรรมการทำงานขององค์การที่ยอมให้คนในองค์การใช้ศักยภาพ (Potentials) หรือสติปัญญาความสามารถของเขาได้อย่างเต็มที่ เพราะศักยภาพเป็นเครื่องชี้การปฏิบัติงานของคนในองค์การ การที่จะได้รับและธำรงไว้ ซึ่งผลงานสูงสุด องค์การจึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการหรือวัฒนธรรม

⁶⁶สมยศ นาวิการ, การบริหารและพฤติกรรมองค์การ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2543), หน้า 14.

⁶⁷สมคิด บางโม, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2540), หน้า 50.

⁶⁸สร้อยตระกูล อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542), หน้า 440.

ที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรใช้ศักยภาพของเขาให้ได้มากที่สุด กระบวนการหรือวัฒนธรรมเช่นนี้เป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่ OD. จะต้องหาทางพัฒนาให้เกิดขึ้นในองค์กรให้ได้

คำว่า “กระบวนการ” ในที่นี้ หมายถึงลักษณะหรือพฤติกรรมในการประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่องานโดยส่วนรวมขององค์กร เช่น ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ลักษณะและวิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาและการวินิจฉัยตัดสินใจ ลักษณะการใช้ภาวะผู้นำหรือการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือพฤติกรรมในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ เป็นต้น

การประพฤติปฏิบัติในเชิงกระบวนการในเรื่องดังกล่าว จะให้ความสนใจเฉพาะในเรื่องที่ว่าเขาทำการอย่างไรมากกว่าที่จะสนใจว่าเขาทำอะไรกัน เช่น ในการพิจารณาปัญหาหรือการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เราจะไม่สนใจว่าเขาพิจารณาปัญหาอะไรหรือจะทำการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องอะไร แต่เราจะสนใจเฉพาะว่าเขาพิจารณาหรือตัดสินใจ ในเรื่องนั้นกันอย่างไร เช่น เขาได้มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องนั้นกันอย่างไร เช่น เขาได้มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือไม่ และข้อยุติจากความเห็นร่วมกันของที่ประชุมหรือไม่ หรือในกรณีการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาเอาแต่สั่งงานอย่างเดียวโดยไม่ฟังความเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเลยว่าจะทำได้หรือไม่ หรือมีปัญหาอะไร ครั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจะทบทวนคำสั่งก็เกรงจะถูกตำหนิว่ากระด้างกระเดื่องไม่รับผิดชอบมอบงานแล้วไม่ทำ ทำตนเป็นคนมีปัญหา มาก เช่นนี้เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แหละที่เราเรียกว่าเป็นเรื่องของกระบวนการ ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมกันตรวจวินิจฉัยและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ในทางปฏิบัติ การพัฒนาองค์กร หรือ OD. จะมีความหมายเพียงง่าย ๆ ว่าเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานธรรมดาที่จะตอบคำถามเหล่านี้ คือ

1) ขณะที่เราอยู่ที่ไหน (Where are we now?) หรือสถานะขององค์กรในปัจจุบันเป็นอย่างไร

2) เราต้องการจะไปทิศทางใด (Where do we want to go?) หรือเราจะเปลี่ยนแปลงอะไรในองค์กร

3) เราจะไปยังทิศทางที่ต้องการได้อย่างไร (How do we get from where we are to where we want to be ?) หรือเราจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร

4) เราจะรู้ได้อย่างไรว่าเราได้ไปถึงทิศทางที่เราต้องการ (How will we know when we get there ?) หรือเราจะรู้ได้อย่างไรว่า การเปลี่ยนแปลงได้สำเร็จตามที่ต้องการหรือไม่อย่างไร

กระบวนการขั้นพื้นฐานตามข้อ 1-4 ดังกล่าวข้างต้นนี้ สมาชิกขององค์กรจะเป็นผู้ดำเนินการโดยใช้ศักยภาพ หรือสติปัญญาความสามารถของตนเอง ประกอบด้วยเครื่องมือทาง

OD. ต่าง ๆ และมักจะอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษา OD. ที่มีความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และจากความหมายของการพัฒนาองค์การในภาพรวมใหญ่ ๆ สามารถสรุปเป็นแนวคิดได้ เป็น 3 แนวทางด้วยกัน ดังนี้

1) แนวคิดของการพัฒนาองค์การที่เน้นกระบวนการปรับปรุงองค์การอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้าให้กลับสู่สภาวะใหม่ที่เหมือนเดิม หรือดีขึ้นกว่าเดิม (Organization Renewal Process) แนวความคิดนี้ มองว่าการพัฒนาองค์การ คือ กระบวนการปรับปรุงองค์การให้กลับสู่สภาพใหม่ที่เหมือนเดิมหรือดีกว่าเดิม โดยต้องมีความกล้าที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เน้นให้องค์การมีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ ที่จะนำนวัตกรรม เทคโนโลยี วิทยาการใหม่ ๆ และทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่ามาสู่องค์การ

2) แนวคิดของการพัฒนาองค์การเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ (Organizational Culture) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประติมากรรม แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติฐานของคนจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ

3) แนวคิดการพัฒนาองค์การเน้นการใช้แม่แบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research Model) ความหมายของการพัฒนาองค์การ ตามแนวคิดนี้ คือ กระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้แม่แบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ แม่แบบ (Model) นี้ มีลักษณะเป็นกระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 3.1) การวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น
- 3.2) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3) การป้อนข้อมูลย้อนกลับ
- 3.4) การสำรวจปัญหาขององค์การจากข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด
- 3.5) วางแผนปฏิบัติการ
- 3.6) ดำเนินการ⁶⁹

อภิสิทธิ์ เวชยุทกุล กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาองค์การมี 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การรวบรวมข้อมูล (Data gathering)
- 2) การตรวจวินิจฉัย (Diagnosis)
- 3) การใส่สิ่งสอดแทรก (Intervention)

⁶⁹สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ, วัฒนธรรมองค์การ : แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์, (กรุงเทพมหานคร : โฟร์เพช, 2540), หน้า 11.

4) การประเมินผล (Evaluation) การรวบรวมข้อมูล (Data gathering) นับเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก ทั้งนี้เพราะกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของการพัฒนาองค์การจะดำเนินไม่ได้ หากปราศจากการเก็บข้อมูลเพื่อ วิเคราะห์หาเหตุผล และความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง หรือปัญหาขององค์การก่อน เป็นเบื้องต้น ความพยายามในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจึงจำเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ เพราะ การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นปัญหาขององค์การที่ถูกต้อง จะนำไปสู่การเลือกใช้เทคนิคการพัฒนาองค์การที่เหมาะสมกับธรรมชาติของปัญหาที่องค์การกำลังประสบอยู่⁷⁰

นางนุช วงษ์สุวรรณ กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาองค์การโดยใช้แบบ การสร้างทีมงาน (Team buliding model) มีขั้นตอนในการพัฒนา 7 ขั้นตอน ไว้ดังนี้⁷¹

1) ขั้นตอนที่ 1 การวินิจฉัยเบื้องต้น (Initial diagnosis) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารระดับสูงและที่ปรึกษาร่วมกันกำหนดโครงการพัฒนาองค์การที่ต้องการการวินิจฉัย จะทำให้ทราบถึงจุดที่ต้องเปลี่ยนแปลงทั้งในระบบ ในโครงสร้างและในบุคคล

2) ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูล (Data collcotion) ที่ปรึกษาจะต้องเก็บรวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์การ มนุษย์ในองค์การ บรรยากาศ / ปัญหาและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ

3) ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบข้อมูล (Data confrontation) ที่ปรึกษาจะตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้แล้ว เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าที่ได้รับข้อมูลความจริง มีเหตุผล และเป็นข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

4) ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนปฏิบัติงาน (Action planning) ผู้นำข้อมูลที่ได้มาไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน โดยที่ปรึกษาจะต้องเลือกสรรข้อมูลและกำหนดเป้าหมาย ให้สอดคล้องกับปัญหาขององค์การมากที่สุด

5) ขั้นตอนที่ 5 การสร้างทีมงาน (Team building) ที่ปรึกษาจะต้องฝึกให้หัวหน้ากลุ่ม มีความรู้ในเรื่องกระบวนการติดต่อสื่อสาร การวางแผน การแก้ปัญหา การกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม และการตัดสินใจ โดยให้มีทีมงานเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลที่ต้องใช้ในการพัฒนาองค์การ

6) ขั้นตอนที่ 6 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Intergroup development) สนับสนุนให้กลุ่มแต่ละกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อให้กลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการพึ่งพาอาศัยกันและกัน

⁷⁰ อภินันท์ เวทขานุกุล, การพัฒนาองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : การศาสนา, 2531), หน้า 6.

⁷¹ นางนุช วงษ์สุวรรณ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักส์, 2546), หน้า 44-45.

สุนันทา เลาหนันท์ กล่าวถึง กระบวนการพัฒนาองค์การ โดยใช้แม่แบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1) ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ปัญหากระบวนการจะเริ่มต้นเมื่อผู้บริหารระดับสูง หรือ

ผู้บริหารคนสำคัญ ซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจรับรู้ว่าองค์การประสบปัญหา และผู้บริหรมองเห็นความจำเป็นที่จะต้องขอรับความช่วยเหลือจากนักพฤติกรรมศาสตร์ปัญหาต่าง ๆ ที่องค์การประสบ เช่น การติดต่อสื่อสารไม่ดี มีความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม การวางแผนและการกำหนดเป้าหมายไม่เป็นระบบ แรงจูงใจของพนักงานต่ำ ทีมงานไม่มีประสิทธิผลหรือรูปแบบของการบริหารไม่ดี เป็นต้น

2) ขั้นตอนที่ 2 การเก็บรวบรวมและตรวจวินิจฉัยข้อมูลเบื้องต้นในขั้นนี้ที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบที่เป็นอยู่ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามอาจจะเป็นแบบสอบถามที่กำหนดรูปแบบไว้ล่วงหน้า หรืออาจเป็นแบบคำถามปลายเปิดก็ได้ การสังเกตการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่ม หรือดูจากการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน ต่อจากนั้นที่ปรึกษาจะตั้งสมมุติฐานหรือคาดคะเนสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติในลำดับต่อไป

3) ขั้นตอนที่ 3 การให้ข้อมูลป้อนกลับและการวินิจฉัยร่วมกัน ในขั้นนี้ที่ปรึกษาจะเป็นผู้ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมมา ได้แก่ กลุ่มผู้บริการในระหว่างที่มีประชุมอย่างไม่เป็นทางการ ในการให้ข้อมูลกลับนี้ ที่ปรึกษาต้องระมัดระวังที่จะไม่เปิดเผยไปถึงแหล่งที่มาของข้อมูล ต่อจากนั้น ที่ปรึกษากับผู้รับบริการ จะร่วมกันตรวจวินิจฉัยปัญหาร่วมกัน ปัญหาใดบ้างที่สมควรจะได้แก้ไขและจะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้อย่างไร

4) ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนและปฏิบัติร่วมกันในเบื้องต้นผู้รับบริการกับที่ปรึกษาจะต้องตกลงร่วมกันในเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์การ และกำหนดแนวทางที่ จะช่วยให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อจัดทำแผนปฏิบัติการเรียบร้อยแล้วจึงลงมือปฏิบัติการตามแผน

5) ขั้นตอนที่ 5 การเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจวินิจฉัยข้อมูลใหม่อีกครั้งหนึ่งหลังจากที่ได้ปฏิบัติตามแผนไปแล้ว ที่ปรึกษาจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้บริการซึ่งโดยปกติจะนำไปสู่การวินิจฉัยใหม่ทำให้เกิดการปฏิบัติใหม่ไปอีกระยะ⁷²

⁷²สุนันทา เลาหนันท์, การพัฒนาองค์การ, อ่างแล้ว, หน้า 73-75.

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาองค์การ หมายถึงลักษณะหรือพฤติกรรมในการประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่องานโดยส่วนรวมขององค์การ เช่น ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ลักษณะและวิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาและการวินิจฉัยตัดสินใจ ลักษณะการใช้ภาวะผู้นำหรือการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือพฤติกรรมในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ รวมถึงขั้นตอนในการพัฒนาองค์การ ซึ่งได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนไว้ในรูปแบบต่างๆ เช่นการกำหนดทิศทาง และการกำหนดแม่แบบในการดำเนินการ เป็นต้น

2.5.3 ลักษณะของการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การจะมีลักษณะต่างๆ หลายประการ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงและทีมที่ปรึกษาจะต้องพิจารณาควบคู่กันไป เช่น การพัฒนาจะมุ่งเน้นไปที่วัฒนธรรมขององค์การ (Organization Cultural), ค่านิยม (Value) และทัศนคติของบุคคลภายในองค์การ โดยการพัฒนาจะต้องกระทำเป็นระบบ เช่น ระบบโครงสร้างใหม่ ซึ่งจำเป็นจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง มีการสอดแทรกข้อคิด (Intervention) เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาจะต้องเริ่มที่ผู้บริหารระดับสูงสุดและคณะกรรมการบริหารจะต้องให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อวัดประสิทธิภาพที่ได้จากการพัฒนาองค์การ การพัฒนาองค์การจะต้องใช้เทคนิค และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคคล และมุ่งขจัดความขัดแย้งในองค์การ⁷³

สำหรับความสมบูรณ์ขององค์การ (Organizational health) นั้นต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) ต้องมีความสามารถในการประสานความต้องการของบุคคลและเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกันได้เป็นอย่างดี
- 2) คนในองค์การและตัวองค์การเองต้องมีความสามารถอย่างสูงในการแก้ปัญหาขององค์การโดยเน้นการใช้ประโยชน์จากศักยภาพของคนในองค์การ ไม่ว่าจะในฐานะส่วนบุคคลหรือในฐานะกลุ่มเป็นสำคัญ
- 3) องค์การจะต้องมีบรรยากาศที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้คนและองค์การมีความเจริญก้าวหน้า (Growth) ควบคู่กันไปความหมายในทางปฏิบัติ

⁷³เสนาะ ตีแยว, หลักการบริหาร : การวางแผน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), หน้า 58.

อุทัย เลหาวิเชียร ได้กล่าวถึงลักษณะที่เด่นของการพัฒนาองค์การดังนี้⁷⁴

- 1) การพัฒนาองค์การเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผนที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ปัญหาทางสังคม
- 2) การพัฒนาองค์การมีลักษณะของการมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาคือ พยายามแสวงหาวิธีแก้ปัญหามากกว่าจะใช้เวลาในการอภิปรายเชิงแนวคิด ทฤษฎี และปัญหาต่างๆเหล่านี้คือปัญหาที่ทุกคนในองค์การกำลังเผชิญอยู่
- 3) กระบวนการพัฒนาองค์การ มองการเปลี่ยนแปลงองค์การในแง่ระบบที่ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่ต่างพึ่งพาอาศัย ดังนั้นผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงองค์การจะต้องตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นที่ส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์การ ปฏิเสธไม่ได้ว่าจะมีอิทธิพล หรือผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ขององค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่ตัวบุคคลย่อมส่งผลกระทบต่อกลุ่มและการเปลี่ยนแปลงที่กลุ่มย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การ
- 4) การพัฒนาองค์การเป็นส่วนประสานของกระบวนการบริหารหรือการจัดการ โดยเฉพาะการบริหารหรือการจัดการกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การ
- 5) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่ต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
- 6) การพัฒนาองค์การมีลักษณะของการฟื้นฟู ปรับปรุง องค์การให้ดีขึ้น
- 7) การพัฒนาองค์การมุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- 8) การพัฒนาองค์การมีลักษณะของการดำเนินการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีและการปฏิบัติ
- 9) การพัฒนาองค์การมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงค่านิยม ทัศนคติ พฤติกรรม และการปฏิบัติงานของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การมากกว่าปัจเจกบุคคล
- 10) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาอาจจะเป็นปีหรือหลายปี ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีคุณค่ามีความหมายอยู่ได้นาน
- 11) การพัฒนาองค์การมีลักษณะมุ่งเน้นการเพิ่มสมรรถนะและสุขภาพที่สมบูรณ์ขององค์การ
- 12) การพัฒนาองค์การจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ที่จะต้องแสดงความผูกพันตลอดจนตระหนักถึงความรับผิดชอบที่ตนมี

⁷⁴อุทัย เลหาวิเชียร, การบริหารและพัฒนาองค์การ,(กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542), หน้า 152.

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ลักษณะการพัฒนางานองค์กร ต้องมีการประสานความต้องการของบุคคล และเป้าหมายขององค์กร คนในองค์กรต้องมีความสามารถ และองค์กรต้องมีบรรยากาศที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า รวมถึงการปรับปรุงฟื้นฟูองค์กรด้วย

2.5.2 ความสำคัญของการพัฒนางานองค์กร

จากการพิจารณาความหมายของการพัฒนางานองค์กรหรือ OD. สามารถสรุปสาระสำคัญของ OD. ได้ดังนี้⁷⁵

1) OD. เป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรอย่างมีแผน ซึ่งต้องกระทำโดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมขององค์กรตลอดเวลา

2) การพัฒนาสมรรถนะขององค์กร จะเน้นในเชิงกระบวนการของกลุ่ม และขององค์กรเป็นที่ตั้ง โดยกระบวนการเหล่านี้จะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้ใช้ศักยภาพหรือสติปัญญาความสามารถอย่างเต็มที่

3) เน้นทีมงานเป็นเป้าหมายเพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมขององค์กรเป็นส่วนรวม

4) เน้นความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของทีมงาน

5) เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กรทั้งระบบใหญ่และระบบย่อย

6) ใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ

7) ใช้ที่ปรึกษาหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง มาช่วยให้คำปรึกษา

8) ยุทธศาสตร์อันสำคัญยิ่งของการพัฒนางานองค์กรก็คือ การใช้เครื่องมือทาง OD. เข้าสอดแทรก (Organization Development Intervention) โดยไม่หยุดยั้ง

9) กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

10) มุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์กร ทั้งในด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล และความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์กร

ซูซีฟ พุทธประเสริฐ ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนางานองค์กรไว้ว่า องค์กรทุกองค์กรเป็นพลวัต (Dynamic) ย่อมต้องเคลื่อนไหวไปตามสภาพของปัจจัยทั้งภายนอกและภายในองค์กร การปรับตัวและการเคลื่อนไหวจะเกิดขึ้นตลอดเวลา มิฉะนั้นองค์กรจะตายไม่สามารถดำรงอยู่ได้ เช่นเดียวกับสิ่งมีชีวิตอื่นๆ ซึ่งแนวคิดพื้นฐานสำคัญในการพัฒนางานองค์กร คือ⁷⁶

⁷⁵สายหยุด ใจสำราญและสุภาพร พิศาลบุตร, การพัฒนางานองค์กร, อ่างแล้ว, หน้า 45.

⁷⁶ซูซีฟ พุทธประเสริฐ, การพัฒนางานองค์กร เทคนิคการบริหารการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ 3. (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542), หน้า 66.

- 1) เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผน กล่าวคือ จะต้องมีการตรวจวินิจฉัยปัญหาในองค์กรอย่างมีระบบเพื่อให้ได้สาเหตุที่แท้จริงและนำไปสู่การแก้ไข
 - 2) เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทุกระบบที่ประกอบกันเป็นองค์กร มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงทั้งองค์กร
 - 3) การพัฒนาองค์กรต้องอาศัยความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ และใช้ศิลปะในทุกขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลง
 - 4) เป็นการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพของทุกระบบ ให้สามารถร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลถึงการพัฒนาองค์กรให้ทันกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก
 - 5) เป็นกระบวนการที่ดำเนินไปในลักษณะประสานสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง คือเป็นกระบวนการ เป็นขั้นตอน
 - 6) เป็นกลวิธีเปลี่ยนแปลงในลักษณะเสริมสร้างด้วยการให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติมหลายรูปแบบเพื่อให้บุคคลเปลี่ยนแปลงค่านิยม ความเชื่อในการทำงาน ความรู้สึกในคุณค่าของคน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
 - 7) เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐาน
 - 8) เป็นกระบวนการที่อาศัยประสบการณ์พื้นฐานความเชื่อที่ว่าประสบการณ์สอนคนปัญหาที่นำมาพิจารณาจึงเป็นปัญหาจากการปฏิบัติอยู่จริง
 - 9) ใช้กระบวนการกลุ่มในการดำเนินงาน โดยเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในองค์กรจะไม่ประสบผลสำเร็จเลย ถ้ากลุ่มไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของการพัฒนาองค์กร เป็นการสร้างความเปลี่ยนแปลงหรือการปรับตัวในองค์กรให้เกิดการพัฒนาไปในทางที่ดีและต่อเนื่อง โดยเน้นการกระบวนการของกลุ่มเป็นหลัก ทำงานเป็นทีมอย่างมีเป้าหมาย ใช้การวิจัยเป็นแม่แบบการดำเนินการหรือการใช้ที่ปรึกษา เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและการพัฒนาอย่างแท้จริง

2.5.3 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กร

ถึงแม้ว่าโครงการของการพัฒนาองค์กร หรือ OD. จะมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันออกไปตามลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นภายในแต่ละองค์กรซึ่งไม่เหมือนเดิม แต่การพัฒนาองค์กรก็ยังมีวัตถุประสงค์โดยทั่ว ๆ ไปดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อยกระดับความไว้วางใจ และการสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกและหน่วยงานภายในองค์กร
- 2) เพื่อกระตุ้นให้มีการคิดและพิจารณาแก้ไขปัญหาขององค์กรร่วมกัน

3) เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่เปิดเผยมในการแก้ไขปัญหามิว่าจะเป็นปัญหาภายในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่ม และในขณะเดียวกันพยายามชี้ให้เห็นถึงผลเสียในการ “หมกปัญหา” หรือใช้วิธีแก้ปัญหาแบบ “ผักชีโรยหน้า”

4) เพื่อหาทางให้ความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาอยู่ที่จุดซึ่งใกล้ชิดกับข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ดีกว่าการที่จะมอบหมายเรื่องการแก้ปัญหาและการตัดสินใจให้เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารระดับใดระดับหนึ่งที่มีอำนาจตามสายการบังคับบัญชา

5) ใฝ่หาวิธีการแก้ปัญหาในลักษณะสร้างสรรค์หรือแบบร่วมมือร่วมกัน

6) ส่งเสริมให้มีความเปิดเผยในการติดต่อสื่อสารทั้งในแนวดิ่ง แนวนอน และแนวเฉียง

7) เพื่อสร้างเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน

8) ช่วยเพิ่มความสามารถในการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์มากกว่าประสบการณ์ในอดีต

9) เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดการบริหารงานแบบควบคุมตนเอง และการกำกับหรือกำหนดแนวทางของตนเองของสมาชิกในองค์กร

10) ช่วยสร้างเสริมสัมพันธภาพบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมกัน

11) เพื่อสร้างเสริมให้เห็นความสำคัญของ “กระบวนการทำงานโดยใช้กลุ่ม” และผลของการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการดังกล่าว

12) เพื่อยกระดับความรับผิดชอบของสมาชิกและกลุ่มในการวางแผนและการปฏิบัติการตามแผนการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กรดังกล่าวข้างต้นได้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้เครื่องมือทาง OD. เข้าสอดแทรกเกี่ยวกับการแก้ปัญหาขององค์กรอย่างมีระบบ ซึ่งต้องอาศัยการค้นคว้า และการใช้สมมติฐานทางทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์เข้าช่วยด้วยวิธีการดังกล่าว จะช่วยให้องค์กรสามารถสำรวจวิธีการทำงานที่เป็นอยู่รวมทั้งปทัสถานและค่านิยมขององค์กร และหาทางแก้ปัญหาในทางที่ถูกที่ควร เพื่อให้ได้มาซึ่งสัมฤทธิ์ผลแห่งวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กรดังกล่าวมาแล้ว⁷⁷

สุนันทา เลาหนันท์ กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กรมีดังนี้

⁷⁷สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, การพัฒนาองค์กร, อ่างแล้ว, หน้า 45

- 1) เพื่อพัฒนาการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทันสมัย ให้องค์การมีระบบที่สามารถยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสภาพงานในทุกลักษณะ และหลุดพ้นจากระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจที่ดี มุ่งส่งเสริมให้องค์การปฏิบัติงานโดยยึดแนวความคิดที่ว่า “รูปแบบเกิดทีหลังหน้าที่” (Forms follow functions) แทนที่จะทำงานในลักษณะ “หน้าที่มาทีหลังรูปแบบ” ทำงานจะขึ้นอยู่กับหน้าที่ เมื่อมีหน้าที่แตกต่างกัน รูปแบบจึงอาจแตกต่างกัน และรูปแบบจะต้องเกิดขึ้นภายหลังที่ต้องมีหน้าที่กระทำ
- 2) เพื่อเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยส่งเสริมให้มีการรวมพลัง (High collaboration) คิดค้นหาเทคนิคกลไกในการปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยการวางกฎระเบียบในการวิเคราะห์การทำงาน การจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนสร้างวิธีการที่จะป้อนข้อมูลย้อนกลับในขณะที้องค์การและหน่วยงานต่าง ๆ กำลังปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อมุ่งช่วยองค์การให้สามารถตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้สูงและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างดีที่สุดตามมาตรฐาน
- 4) เพื่อส่งเสริมให้มีทัศนคติแบบร่วมมือร่วมใจต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์การร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันก็มุ่งลดทัศนคติแบบแข่งขันซึ่งคิซิงเค้นในระหว่างหน่วยงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน
- 5) เพื่อประสานเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน โดยส่งเสริมให้บุคคลในทุกระดับชั้นขององค์การได้วางแผนการปฏิบัติงาน โดยมุ่งยึดถือเอาเป้าหมายหลักหรือวัตถุประสงค์รวมขององค์การเป็นแนวทาง
- 6) เพื่อเพิ่มสัมพันธภาพให้ดียิ่งขึ้นระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การรวมตลอดถึงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกๆ ระดับชั้นขององค์การด้วย
- 7) เพื่อขจัดอุปสรรคข้อขัดแย้งเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ข้อความระหว่างบุคคลและกลุ่มคนทั้งในแนวราบและแนวตั้ง
- 8) เพื่อมุ่งช่วยให้บุคคลในองค์การเผชิญหน้าและแก้ปัญหาความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ โดยยึดถือว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งธรรมชาติที่องค์การจะหลีกเลี่ยงไม่ได้
- 9) เพื่อทำองค์การไปสู่การจัดองค์การที่มีการตัดสินใจที่มีพื้นฐานมาจากฐานข้อมูล (Data base) มากกว่าคำนึงถึงอำนาจตามบทบาทในตำแหน่ง
- 10) เพื่อมุ่งเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมที่ล้าสมัย และเป็นตัวถ่วงความเจริญขององค์การ ให้เป็นแรงผลักดันหรือตัวเสริมสร้างวิธีการแก้ไขปัญหาที่ดี⁷⁸

⁷⁸ สุนันทา เลาหพันธ์, การพัฒนาองค์กร, อ่างแล้ว, หน้า 65-66.

ศิริอร ชันชหัตต์ ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์การไว้ คือการพัฒนาองค์การ มีวัตถุประสงค์ 7 ประการคือ⁷⁹

- 1) เพื่อพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทันสมัย และให้มีระบบที่สามารถเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างคล่องแคล่วกับสภาพงานทุก ๆ ลักษณะอยู่เสมอ
- 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร โดยการคิดค้นหาเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้
- 3) เพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกร่วมมือและร่วมใจกันอย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหา ต่าง ๆ และให้ทุกคนในองค์การมองเห็นผลประโยชน์ร่วมกัน
- 4) เพื่อเพิ่มพูนสัมพันธภาพอันดีระหว่างหน่วยงานต่างๆรวมถึงผู้บังคับบัญชา ทุกระดับชั้นขององค์การด้วย
- 5) เพื่อส่งเสริมให้บุคคลในทุกระดับชั้นขององค์การ ได้วางแผนปฏิบัติงาน โดยยึดหลักหรือวัตถุประสงค์รวมขององค์การเป็นแนวทาง
- 6) เพื่อเพิ่มความไว้วางใจ หรือความไว้วางใจกันในบรรดาสมาชิกขององค์การ โดยการสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น
- 7) เพื่อสร้างระบบการสื่อสารเปิด โดยให้สมาชิกขององค์การมีการติดต่อและเข้าใจ กันทุกวิถีทาง

ดังนั้นสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์การเพื่อมุ่งเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ในการตัดสินใจพัฒนา ตลอดจนแก้ไขปัญหาคือข้อขัดแย้งให้บุคคลมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ โดยมีระบบเทคโนโลยี ที่สามารถปรับตัวได้อย่างคล่องแคล่วเพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งฉีกเป้าหมายของส่วนรวม ของบุคคลและองค์การเข้าด้วยกัน ตลอดจนการเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดี ระหว่างองค์การอีกด้วย

2.5.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในโลกที่มีการแข่งขันสูงอย่างสูงนี้ การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ขององค์การเป็นเรื่องที่จำเป็น แต่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากกว่า แต่นั่นก็ขึ้นอยู่กับแต่ละองค์การด้วยว่าให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากน้อยเพียงไร เพราะทรัพยากรมนุษย์หรือทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดเป็นได้และถือว่าการลงทุนที่ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุดในแต่ละองค์การเลยก็ได้ ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีคุณค่านั้นต้องมีลักษณะที่อาจกล่าวได้คือ มีองค์ความรู้ มีทักษะหรือความชำนาญ และมีความสามารถให้สมกับการลงทุนที่คุ้มค่าของบริษัท

⁷⁹ศิริอร ชันชหัตต์, องค์การและการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ 5, (กรุงเทพมหานคร : อักษรวิพัฒน์, 2544), หน้า 188.

ซึ่งในเรื่องนี้ผู้จัดการสายงานหลัก (Line Manager) จำเป็นจะต้องหาทางพัฒนาในตัวบุคคลแต่ละบุคคล โดยร่วมมือกันกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ด้วยการร่วมกันคิดร่วมกันทำ นำเอาความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้มากที่สุด⁸⁰

1) ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามที่ วิลเลียม เวิร์เทอร์ และ เคียท เดวิด (William Werther and Keith David) ได้แสดงทฤษฎีของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้⁸¹

1) ความหมายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การจัดการบุคลากรในองค์กร โดยให้ความสำคัญ โนศักดิ์ศรีแห่งความเป็นคนและต้องทำให้บุคลากรเหล่านั้นได้รับผลประโยชน์อย่างเหมาะสม นอกจากนั้นจะต้องเอาใจใส่ ดูแลในเรื่องความต้องการทั้งหลายของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานจะก่อให้เกิดผลสำเร็จ และความเจริญก้าวหน้าในการดำเนินงานขององค์กร

2) ความหมายทางการจัดการ (Management) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการทุกคน ฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่ให้บริการ ทั้งผู้จัดการ และบุคลากรทั้งหลาย โดยต้องอาศัยการใช้ประสบการณ์ความชำนาญในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ขั้นสุดท้าย จะพบว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกันของทั้งหัวหน้างานหรือ ซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Department) จะต้องสร้างให้บุคลากรทุกคนมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี และมีความอยู่ดีกินดี

3) ความหมายทางด้านระบบ (Systems) การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเกิดขึ้นในองค์กรที่มีระบบการทำงานขนาดใหญ่มากขึ้น ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การประเมินผลการทำงานของบุคลากร โดยให้ความสำคัญต่อผลผลิตของบุคลากรที่ทำให้แก่องค์กรในทางด้านปฏิบัติ ผู้เชี่ยวชาญทั้งหลายต่างก็ให้การยอมรับการจัดรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบระบบเปิดที่มีความสัมพันธ์ภายในกับฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร เพราะว่าแต่ละฝ่ายขององค์กรย่อมมีผลกระทบต่อฝ่ายต่าง ๆ ตลอดทั้งได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรด้วย

⁸⁰วิเชียร วิทยอุดม, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2549), หน้า 1.

⁸¹อำนาจ แสงสว่าง, กล่าวถึงทฤษฎีของ William Werther and Keith David, **Personel Management and Human Resource**, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : หจก.ทรัพย์วิสุทธิ, 2541) หน้า 2-4.

4) ความหมายทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ (Proactive) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่บุคลากรทุกระดับ นับตั้งแต่บุคลากรระดับล่างจนถึงระดับสูงโดยจัดให้มีการทำงานแบบร่วมมือประสานงานกันเพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และทำให้เกิดผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์การ

ไพศาล ไกรสิทธิ์ กล่าวว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตามความรู้ความสามารถ และทักษะที่มนุษย์มีนั้น จะต้องเป็นปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกันมนุษย์จะต้องมีเจตคติที่จะพัฒนาตนเองและสังคมในลักษณะบูรณาการ เพื่อก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคมหรือของประเทศ”⁸²

กุลธน ธนาพงศธร กล่าวว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”⁸³

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่มีการใช้กลยุทธ์และศิลปะอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะพบว่า ผู้จัดการทุกระดับมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงาน จะต้องมีส่วนรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากบ้างหรือน้อยบ้าง ผู้จัดการจะทำงานได้ผลสำเร็จย่อมจะต้องความร่วมมือกันการทำงานจากผู้ร่วมงานอย่างเต็มความสามารถและด้วยความสมัครใจ เป็นปัจจัยสำคัญ

2.5.6 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในการบริหารองค์การ มนุษย์นับเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นและต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการและเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ที่เน้นคุณภาพ มาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการออกจากองค์การไปด้วยดีนั้น ล้วนต้อง

⁸²ไพศาล ไกรสิทธิ์, การศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (ม.ป.ท. : ม.ป.พ., 2541), หน้า 58.

⁸³กุลธน ธนาพงศธร, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ, พิมพ์ครั้งที่ 12, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544), หน้า 150.

อาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการบริหารองค์การ

พะยอม วงศ์สารศรี กล่าวว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก่อให้เกิดความสำคัญ” ดังนี้

1) ช่วยพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโตเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น ลือกลางในการประสานงานกับแผนกต่างๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์การ เมื่อองค์การได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ย่อมทำให้องค์การเจริญเติบโตและพัฒนายิ่งขึ้น

2) ช่วยให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงาน

3) ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ ถ้าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์การและผูปฏิบัติงาน ทำให้สภาพสังคมโดยรวมมีความสุข ความเข้าใจดีต่อกัน⁸⁴

ไพศาล ไกรสิทธิ์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า “การพัฒนาประเทศที่ถูกต้องจะต้องใช้วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการพัฒนาที่มุ่งประชาชน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนามีความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ และนำไปสู่การพัฒนาแบบยั่งยืน⁸⁵

กุลธน ธนาพงศธร ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า “เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์การมีความเจริญรุ่งเรือง หรือความเสื่อมโทรมได้ ถึงกับมานักวิชาการบางคนเชื่อมั่นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญเหนือกว่าปัจจัยบริหารอื่น ๆ ทั้งหมด ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นปัจจัยประเภทพิเศษที่แตกต่างไปจากปัจจัยอื่น ๆ ในแง่ที่ว่า มนุษย์เป็นปัจจัยที่มีหน้าที่ในการรวบรวมปัจจัยอื่น ๆ ทั้งหมดทั้งเงินหรือ งบประมาณ วัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และวิธีการบริหารงาน เพื่อให้เกิดสภาพทาบริหารขึ้นนอกจากนี้มนุษย์ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สภาพการบริหารนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่อีกด้วย ซึ่งถ้าหากองค์การใดที่ทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงแล้ว องค์การนั้นย่อมมีโอกาสที่จะบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้โดยง่าย ด้วยเหตุนี้ทุกองค์การ

⁸⁴พะยอม วงศ์สารศรี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2540), หน้า 8.

⁸⁵ไพศาล ไกรสิทธิ์, การศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, อ้างแล้ว, หน้า 58.

จึงต้องการให้ทรัพยากรมนุษย์ของคุณเป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง และวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง”⁸⁶

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ เพราะต้องใช้นุษย์เป็นผู้ให้บริการที่สำคัญ ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้มีคนทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง ได้คนดีมีความรู้ความสามารถมาทำงานที่เหมาะสมกับงาน มีการรักษาคณินให้อยู่กับองค์การ โดยมีการพัฒนา การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการประเมินผลที่เหมาะสม ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสมในการทำงานให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความขัดแย้งของบุคลากร สร้างความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์การ เป็นการช่วยพัฒนาสังคมให้สงบสุข อีกด้วย

2.5.7 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะต้องอาศัยวัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ด้านสังคม (Societal Objectives) องค์การจะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อค่านิยมและสังคม ขจัดและระงับการดำเนินกิจการที่ผิดทั้งด้านคุณธรรมและสังคม
- 2) วัตถุประสงค์ด้านองค์การ (Organizational Objectives) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้น เพื่อช่วยให้องค์การมีประจักษ์ภาพในการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึง เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่มีส่วนช่วยสร้างองค์การตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น การจัดตั้งฝ่ายทรัพยากร มนุษย์ขึ้นมา เพื่อทำหน้าที่ในการรับใช้องค์การ
- 3) วัตถุประสงค์ด้านหน้าที่ (Functional Objectives) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อช่วยรักษาระดับการตอบสนองความต้องการขององค์การได้อย่างเหมาะสม จะพบว่า เมื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์กระทำไปอย่างไม่รอบคอบและไม่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์การได้ ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรมนุษย์ได้ง่าย จึงเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบต่อฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 4) วัตถุประสงค์ด้านบุคคล (Personal Objectives) เพื่อช่วยให้บุคลากรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล ในระยะยาวความสำเร็จตามเป้าหมายของบุคลากรทุกคนจะมีส่วนร่วมช่วย

⁸⁶ กุลชน ธนาพงศธร, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ, อ่างแล้ว, หน้า 153.

สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร การทำให้บุคลากรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีมาตรการในการธำรงและสงวนรักษาบุคลากรที่ดีไว้ โดยการจัดให้มีการจูงใจให้บุคลากรมีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน มิฉะนั้นประสิทธิภาพในการทำงานและความพอใจในการทำงานของบุคลากรจะมีแต่ลดลงอยู่ตลอดเวลา ในที่สุดบุคลากรจะต้องลาออกจากองค์กรไปสมัครเข้าทำงานกับองค์กรอื่นที่ดีกว่าอย่างแน่นอน⁸⁷

สมชาย หิรัญกิตติ กล่าวไว้ว่า “วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้”⁸⁸

- 1) เพื่อจัดหาคนที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน
- 2) เพื่อใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 3) เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของกำลังแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- 4) เพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่ให้นานที่สุด
- 5) เพื่อสื่อสารนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการจัดการให้บุคลากรเหมาะสมกับงาน ให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อองค์กร รับผิดชอบต่อสังคมและรับผิดชอบต่อตนเอง และหน้าที่ของตน กระทำได้โดยการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อป้องกันมิให้บุคลากรลาออกไปทำงานในองค์กรอื่นที่ดีกว่า

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

งานชุมชนสัมพันธ์กับบทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะต้องรับผิดชอบ ภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเข้าใจที่ดีให้กับประชาชนจากสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและผลกระทบต่อสังคม วัฒนธรรมประเพณี และวิถีชีวิตในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อันเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอยู่อย่างปกติสุขของประชาชนในสังคม มีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงและเพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ งานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ เป็นปฏิบัติการเชิงรุกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสถาปนาความมั่นคงให้เกิดขึ้นในสังคม โดยมุ่งหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ช่วยเหลือการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้บรรลุเป้าหมายภารกิจหน้าที่ โดยงานชุมชนสัมพันธ์เป็น

⁸⁷ อรุณ รักรธรรม, การพัฒนาองค์กร, อ่างแล้ว หน้า 179.

⁸⁸ สมชาย หิรัญกิตติ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : ซีระฟีลด์ และไซเท็กซ์, 2542), หน้า 44.

ความพยายามหนึ่งในหลาย ๆ วิธีทางที่มุ่งพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติดให้โทษ การละเมิดสิทธิเด็กและสตรี อุบัติภัยต่าง ๆ

ในแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2530-2534) และเริ่มปฏิบัติอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ.2531 และยังคงดำรงความต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในระหว่างการใช้แผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติแม่บท ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545-2549) ซึ่งสอดคล้องกับเนื้อความในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) โดยกำหนดไว้ในเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคน และการคุ้มครองทางสังคม และได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548 ให้มีแผนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แผนงานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน โดยกำหนดเป้าหมายโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและอาชญากรรมพิเศษ งานส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวโดยมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือและเปิดโอกาสให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดร่วมกัน⁸⁹

2.6.1 ความหมายของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

คำว่า งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์นั้น ยังไม่มีผู้ใดให้ความหมายไว้โดยเฉพาะชัดเจนว่าหมายถึงอะไร แต่ถ้าจะวิเคราะห์ดูการแปลความหมายตามรูปคำศัพท์ แล้ว เป็นดังนี้⁹⁰

ชุมชน (Community) มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ชุมชน ไว้หลายประการ คือ

1) กลุ่มชนซึ่งรวมตัวอยู่โดยมีความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จะโดยอาศัยหลักผูกพันในทางเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ศาสนาเดียวกันก็ตามที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น ๆ

2) การที่ประชาชนซึ่งอาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินที่ต่อเนื่อง และเป็นผู้ซึ่งมีความสนใจร่วมกันกับผู้อื่นอย่างน้อยหนึ่งอย่างหรือมากกว่าที่เป็นเหตุให้ต้องอยู่อาศัยบนผืนแผ่นดินนั้น

⁸⁹สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, แผนปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ประจำปี 2547, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2547), หน้า 2

⁹⁰สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2541), หน้า 2-3.

3) กลุ่มบุคคลหลาย ๆ กลุ่มที่มารวมกันอยู่ในอาณาเขตเดียวกัน และผู้คนเหล่านั้นมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสังสรรค์กัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน มีวัฒนธรรมอย่างเดียวกัน

4) กลุ่มมนุษย์กลุ่มหนึ่งที่ตั้งภูมิลำเนาอยู่ในอาณาเขตครอบคลุมท้องถิ่นหนึ่ง มีการดำเนินชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีอย่างเดียวกัน

5) องค์การทางสังคมอย่างหนึ่งที่มีอาณาเขตครอบคลุมท้องถิ่นหนึ่ง และปวงสมาชิกสามารถบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานส่วนใหญ่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ในชุมชนของตนเองได้

6) กลุ่มมนุษย์กลุ่มหนึ่งที่ตั้งภูมิลำเนาอยู่ในอาณาเขตทางภูมิศาสตร์ที่ค่อนข้างแน่นอนและติดต่อกัน และมีส่วนสำคัญของชีวิตทั่ว ๆ ไปอย่างเดียวกัน ดังมองเห็นได้จากมารยาท ประเพณี ขนบธรรมเนียมและแบบแห่งการพูด

7) กลุ่มชนที่อยู่ในท้องถิ่นเดียวกันภายใต้กฎหมายเดียวกัน อาณาบริเวณหรือเมืองที่กลุ่มคนอยู่ร่วมกัน ชนกลุ่มหนึ่งที่มีอยู่ร่วมกันและมีความสนใจเรื่องที่คล้าย ๆ กันร่วมกัน

8) กลุ่มคนที่มีความคิดไปในทางเดียวกัน และสามารถดำเนินกิจกรรมใด ๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกันได้จากคำนิยามที่กล่าวมานี้ สรุปความหมายคำว่า ชุมชน ได้ว่า ชุมชนจะต้องมีส่วนประกอบดังนี้

8.1) ประชาชนหรือคน (People)

8.2) ความสนใจของคนร่วมกัน (Common Interest)

8.3) อาณาบริเวณหรือพื้นที่ (Area)

8.4) การปฏิบัติต่อกัน (Interaction)

8.5) ความสัมพันธ์ของสมาชิก (Relationship) ที่ผูกพันให้อยู่ร่วมกันในชุมชนนั้น

มวลชน เป็นคำที่มีความยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจพอสมควรเพราะมีการใช้ในความหมายที่แตกต่างกันมากอาจกล่าวได้ว่า มวลชน หมายถึง ตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ครอบคลุมใน 3 ลักษณะ คือ

1) บุคคลทั่วไป ซึ่งแม้จะดูว่าเป็นคน ๆ แยกกันอยู่ แต่ในสภาพที่เป็นจริงแล้ว คนเราโดยส่วนใหญ่อยู่กัน ลักษณะเป็นกลุ่มเป็นก้อนเป็นมวลอยู่แล้ว เช่น ครอบครัว เครือญาติ หมู่บ้าน เป็นต้น

2) กลุ่มคนที่ยังไม่ได้รับการจัดตั้ง ให้เป็นสมาชิกขององค์การใด ๆ

3) กลุ่มบุคคลที่ได้รับการจัดตั้ง หล่อหลอม ให้เป็นสมาชิกขององค์การใดองค์การหนึ่งมีการเปรียบเทียบระหว่างคำว่า มวลชน กับ มวลชนปฏิบัติ ว่า ธรรมชาติที่สำคัญที่สุดของมวลชน

ปฏิบัติคือ การรวมตัวและการอุทิศตนของสมาชิก ซึ่งขบวนการใดไม่มีลักษณะสองประการนี้แล้ว ขบวนการนั้นก็จะมีฐานะเป็นแค่กลุ่มคนที่ร่วมงานกันเท่านั้น

ดังนั้น คำว่า มวลชน จึงไม่ได้หมายถึงเพียงกลุ่มคนที่รวมตัวกันและบุคคลที่ได้รับการจัดตั้ง ให้เป็นสมาชิกขององค์การใดองค์การหนึ่งที่ยังเป็นตัวของตัวเองอยู่

สัมพันธ์ (Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยการผูกพันเมื่อนำเอาคำว่า ชุมชน, มวลชน และสัมพันธ์มารวมกันเป็นชุมชนและมวลชนสัมพันธ์แล้ว จะให้ความหมายโดยสรุปว่า หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง ผูกพันกัน มีแนวความคิดไปในทางเดียวกัน และสามารถรวมกำลังกันดำเนินงาน กิจกรรมใด ๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกันได้สรุปได้ว่า งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ จึงหมายถึง งานที่ตำรวจ ได้กระทำ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่าง ๆ เกิดความรวมตัวกัน มีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ หรือ เป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการ เป็นกระบวนการ เพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน มีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

2.6.2 ลักษณะของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

งานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจ เป็นการนำเอาหลักปรัชญาที่ว่า “ตำรวจคือประชาชนและประชาชนก็คือตำรวจ” มาใช้ปฏิบัติ และเป็นการเน้นให้เห็นว่า สัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับตำรวจเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ฉะนั้น ตำรวจจึงต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ⁹¹

งานชุมชนสัมพันธ์เป็นแนวคิดที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจ มีสัมพันธภาพอันดีกับตำรวจ และเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน ดังนั้นหลักการที่สำคัญของงานชุมชนสัมพันธ์ คือ การเสริมสร้างความสัมพันธ์ และความร่วมมือกันระหว่างประชาชนกับตำรวจ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของสังคม จุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ ที่เกื้อกูลและสนับสนุนซึ่งกันและกัน คือ⁹²

⁹¹สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, แนวทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2549), หน้า 5.

⁹²เรื่องเดียวกัน, หน้า 6.

1) การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เป็นจุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจ เพื่อมุ่งเสริมสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของตำรวจ การประชาสัมพันธ์จะต้องดำเนินการต่อกลุ่มประชาชนเป้าหมายต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ นักศึกษา นักเรียน สหพันธ์แรงงาน เพื่อให้บุคคลแต่ละกลุ่มเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ ปัญหา และข้อจำกัดของตำรวจ รวมทั้งเกิดความมั่นใจว่าตำรวจจะรักษากฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วย

ความเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง

2) การให้บริการแก่ชุมชน (Public Service) เป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งเป็นการส่งเสริมความร่วมมือที่ตำรวจจะได้รับจากประชาชนมากยิ่งขึ้น การให้บริการแก่ชุมชนทำได้หลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบการนำบริการต่าง ๆ ไปสู่ประชาชนและในรูปแบบของการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ตำรวจ

3) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน (Public Participation) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคยในการทำงานร่วมกับประชาชน การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชน อาจดำเนินการ โดยการเข้าไปร่วมงานกับสมาคมหรือองค์กรที่จัดตั้งขึ้น รวมทั้งประชาชนที่รวมกันเป็นหมู่เหล่า

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เป็นงานที่สร้างความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับตำรวจในการป้องกันตนเองและชุมชนให้ปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัย และปัญหาอื่น ๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่างานตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในอันที่จะสนับสนุนงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.6.3 นโยบายและที่มาของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ที่มาของการดำเนินงาน โครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 เป็นต้นมานั้น มีที่มาภายใต้แผนหลัก ดังนี้⁹³

1) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) มีหลักการเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ พอสรุปได้ว่า

1.1) เน้นการป้องกันอาชญากรรมเป็นหลัก โดยมีการวางแผนและกำหนดมาตรการ ที่ชัดเจน คือ

1.1.1 ใช้หลักชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันปัญหาอาชญากรรม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน

⁹³เรื่องเดียวกัน, หน้า 15-22

1.1.2 แสวงหาความร่วมมือจากชุมชนและภาคเอกชนในการรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนร่วมมือในการป้องกันตนเองจากอาชญากรรมและต่อต้านยาเสพติด

1.2) จัดระบบป้องกันอุบัติเหตุ คือให้ความรู้เรื่องอุบัติเหตุแก่ประชาชนทั้งในและนอกระบบโรงเรียน

1.3) ส่งเสริมบทบาทของชุมชนและครอบครัว ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคม โดย

1.3.1 รณรงค์ให้ตระหนักถึงบทบาทในการป้องกันปัญหาสังคม

1.3.2 สนับสนุนการจัดองค์กรของชุมชนขึ้นเอง ทั้งในเขตเมืองและเขตชนบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งเขตชุมชนแออัดเพื่อป้องกันแก้ไขปัญหา

2) แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2530-2534) มีแผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางในการดำเนินงานและแผนงานโครงการ ไว้ดังนี้

2.1) วัตถุประสงค์

2.1.1 เพื่อสร้างความเข้าใจ ทัศนคติ ความศรัทธา ความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนและหน่วยงานอื่น

2.1.2 เพื่อให้ประชาชนสนับสนุนหรือมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของตำรวจ

2.1.3 เพื่อส่งเสริมการศึกษาในท้องถิ่นที่ห่างไกลการคมนาคม และการบริการของหน่วยอื่นที่ยังไปไม่ถึงในหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดน

2.2) เป้าหมาย

2.2.1 เป้าหมายด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การดำเนินการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และกว้างขวาง ครอบคลุมประชาชนทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอย่างถูกต้อง มีทัศนคติที่ดีและมีความศรัทธาเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ

2.2.2 เป้าหมายด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ได้แก่ การใช้งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมตำรวจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยตรง ตลอดจนเป็นการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายขั้นสุดท้ายที่ต้องการให้ประชาชนเข้ามาสนับสนุนหรือเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความมั่นคงของชาติ

2.3) แนวทางในการดำเนินการ

2.3.1 ด้านการประชาสัมพันธ์

- 1) จัดสายงานการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานทุกระดับของกรมตำรวจ
- 2) พัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ในสายงานประชาสัมพันธ์ให้มีความรู้ความสามารถ
- 3) จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อความจำเป็น
- 4) พัฒนาระบบและวิธีการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ให้แก่ทุกระดับในกรมตำรวจ
- 5) ทำการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กิจการตำรวจ
- 6) ให้ความร่วมมือและประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์ตามนโยบายของรัฐบาล

2.3.2 ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

- 1) จัดตั้งองค์กร หรือปรับการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อให้มีฝ่ายอำนวยการและฝ่ายปฏิบัติการรับผิดชอบงานนี้ขึ้นในทุกระดับ
- 2) จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อความจำเป็น
- 3) พัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านนี้อย่างแท้จริงและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 4) ให้ความรู้ด้วยการฝึกอบรมแก่กลุ่มบุคคลเป้าหมายเกี่ยวกับปัญหาด้านอาชญากรรม หรืออุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น
- 5) ปลุกฝังอุดมการณ์แก่กลุ่มบุคคลเป้าหมาย เพื่อให้รู้จักสิทธิหน้าที่ของตนเองและหนทางที่จะได้มาซึ่งสิทธิหน้าที่ดังกล่าว ตามครรลองแห่งการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
- 6) จัดตั้งหรือสนับสนุนการจัดตั้งองค์กรประชาชน ที่ไม่ขัดต่อนโยบายของรัฐบาล และชักนำให้องค์กรเหล่านั้นดำเนินกิจกรรมที่เกื้อกูลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ
- 7) ร่วมมือและสนับสนุนหน่วยงานราชการและภาคเอกชนตามระบบผนีกกำลัง เพื่อดำเนินกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพแก่ประชาชน
- 8) แสวงหาความร่วมมือจากภาคเอกชนทั้งในด้านเงินทุนและวัสดุอุปกรณ์
- 9) ให้การศึกษาแก่เด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร โดยจัดตั้งสถานสงเคราะห์เด็กก่อนวัยเรียนสำหรับแนวทางการดำเนินงาน โครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในปัจจุบันได้ใช้นโยบาย กฎหมายและแผนหลักต่อไปนี้เป็นการรอบในการดำเนินงาน

1) พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 กำหนดให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญารักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชน ตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่

2.) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา 7 การบริหารเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

3) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ส่วนที่ 3 การเสริมสร้างฐานรากของสังคมให้เข้มแข็งบทที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนไทยทุกคนให้มีคุณภาพ มีสุขภาพแข็งแรง เป็นคนเก่ง คนดี มีระเบียบวินัย รู้หน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4) คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร แถลงต่อรัฐสภาวันพุธที่ 23 มีนาคม 2548 ข้อ 7 นโยบายส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาธิปไตยจะส่งเสริมสนับสนุนการทำงานขององค์กรอิสระต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญส่งเสริมบทบาทของผู้นำชุมชนหรือปราชญ์ท้องถิ่น กระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และสามารถตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้

5. แผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติแม่บท ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545-2549) บทที่ 2 แผนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินข้อ 3 แผนงานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนกำหนดให้ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและอาชญากรรมพิเศษ ให้พัฒนาระบบการบริหารจัดการและวิธีการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกพื้นที่ เพื่อเป็นพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม งานที่ส่งเสริมเผยแพร่ความรู้และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การดำเนินงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นการดำเนินการตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยได้ยึดถือเอา แม่แบบจากกฎหมายและแผนงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับ งานพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาเป็นกรอบในการดำเนินการ เช่นพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หรือ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) เป็นต้น

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

2.7.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

1) ความหมายของ “การท่องเที่ยว”

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางไปในสถานที่ต่างด้วยความสมัครใจ มีค่าใช้จ่าย แต่เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน เพื่อการศึกษา ศาสนา กีฬา เพื่อติดต่อธุรกิจ ตลอดจนรวมถึงการประชุมสัมมนาและการเยี่ยมญาติ สรุปหลักการท่องเที่ยวได้ 3 ประการ คือ

- 1.1) เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
- 1.2) เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจของผู้เดินทาง
- 1.3) เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

องค์กรท่องเที่ยวโลก (World Tourism organization : WTO) ได้เสนอคำนิยามเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว โดยใช้คำว่า “ผู้มาเยือน” หมายถึง บุคคลที่เดินทางไปยังประเทศใดประเทศหนึ่ง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายโดยปกติด้วยเหตุผลต่างๆ แต่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหารายได้ ดังนั้นผู้มาเยือน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ นักท่องเที่ยวและนักทัศนาจร ได้แก่

1) นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวค้างคืน ได้แก่ ผู้มาเยือนชั่วคราว โดยพำนักอยู่ในประเทศที่มาเยือนเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมง และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อ

1.1) เพื่อใช้เวลาว่างในการพักผ่อน การบันเทิง บำรุงรักษาสุขภาพ การศึกษา การศาสนา และการกีฬา เป็นต้น

1.2) เพื่อกิจกรรมทางธุรกิจ การปฏิบัติภารกิจต่างๆและการประชุมสัมมนา

2) นักทัศนาจร (Excursionist) หมายถึง นักท่องเที่ยวไม่ค้างคืน ได้แก่ผู้มาเยือนเป็นการชั่วคราว โดยใช้เวลาอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่เกิน 90 วัน นักท่องเที่ยวเหล่านี้มีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง⁹⁴

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายนักท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และพำนักอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง [และไม่เกิน 90 วันนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนประเทศไทยนั้น ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวที่ถือหนังสือสำคัญ 2 ประเภท คือ

⁹⁴ประยงค์ เรืองคำ, “การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2546), หน้า 9.

- 1) นักท่องเที่ยวที่ถือหนังสือเดินทาง (Passport) คือนักท่องเที่ยวทั่วไป
- 2) นักท่องเที่ยวที่ถือหนังสือผ่านแดน (Border pass) คือ นักท่องเที่ยวที่อยู่ติดเขตแดนประเทศไทย เมื่อเข้ามาในประเทศไทยและมีสิทธิ์พำนักอยู่ในประเทศไทยได้นาน 15 วัน
- 3) นักท่องเที่ยวในประเทศ หมายถึง บุคคลที่เดินทางออกจากถิ่นที่ตนพำนักอยู่ จากจังหวัดหนึ่งไปอีกจังหวัดหนึ่งเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อเรื่องใด ๆ ก็ได้ แต่มิใช่ไปเพื่อทำงานหารายได้ทั้งนี้หมายความว่า รวมถึงทั้งนักท่องเที่ยวประเภทค้างแรมและไม่ค้างแรมนักท่องเที่ยว ภายในประเทศประกอบด้วยคนในประเทศและคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศนั้น ๆ

แมคอินทอชและโกลด์เนอร์ (McIntosh and Goeldner) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวได้ 4 ประการ ได้แก่

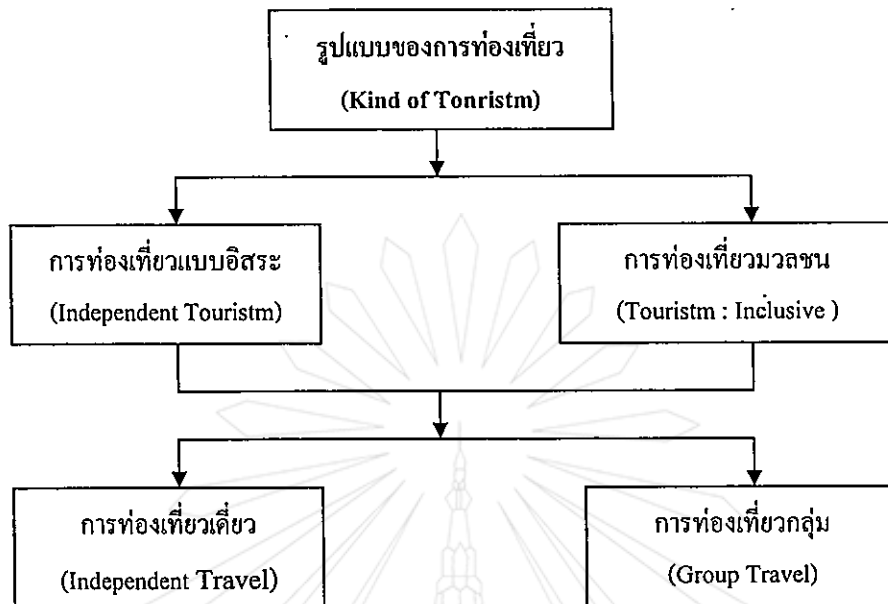
- 1) นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ค้นหาประสบการณ์ ความพอใจและการตัดสินใจเลือกจุดหมายและกิจกรรมที่พอใจ
- 2) ธุรกิจซึ่งทำหน้าที่จัดหาสินค้าต่างๆ และบริการแก่นักท่องเที่ยว นักธุรกิจเห็นว่า การท่องเที่ยวสร้างประโยชน์จากสินค้าและบริการ
- 3) รัฐบาลของประเทศหรือท้องถิ่นที่เป็นเจ้าของบ้าน ซึ่งเล็งเห็นถึงปัจจัยสำคัญหลายประการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับทางเศรษฐกิจ ซึ่งสัมพันธ์กับรายได้ของพลเรือน
- 4) ตัวเจ้าของบ้านหรือเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว มองเห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวจากวัฒนธรรมท้องถิ่นและเกิดการจ้างงาน

2) รูปแบบของการท่องเที่ยว

รูปแบบของการท่องเที่ยวสามารถจำแนกกว้างๆ ได้ 2 ประเภท คือ

- 1) การท่องเที่ยวแบบอิสระ นักท่องเที่ยวกำหนดรายการท่องเที่ยว ติดต่อกับที่พักแรม และเลือกวิธีการเดินทางเอง โดยไม่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว
- 2) การท่องเที่ยวมวลชน นักท่องเที่ยวใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในการเลือกรายการท่องเที่ยว ที่พักแรม วิธีการเดินทาง เรียกร้องอย่างหนึ่งว่า การท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จทั้งการท่องเที่ยวแบบอิสระและการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ นักท่องเที่ยวอาจเลือกไปเป็น กลุ่ม (Group Travel) หรือไปเพียงลำพัง (Individual Travel) ก็ได้⁹⁵

⁹⁵ สุทธิ ชิคชอบ, “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548), หน้า 18.



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงรูปแบบการท่องเที่ยว

จากรูปแบบการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว สามารถเลือกกำหนดรายการการท่องเที่ยวหรือการเดินทางได้ด้วยตนเอง เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีรสนิยมและแบบแผนในการท่องเที่ยวที่ต่างกัน ในการเดินทางท่องเที่ยวจึงกลายเป็นอีกช่องทางให้นักท่องเที่ยวได้กล้าแสดงออกซึ่งความอยากรู้อยากเห็นดังนั้นก็จำเป็นต้องพิจารณาประเภทของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มด้วยว่านักท่องเที่ยวมีความสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวแบบอิสระหรือแบบท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม

3) ประเภทของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายของ “ประเภทของการท่องเที่ยว” หมายถึงประสบการณ์ในการท่องเที่ยว ที่จำแนกที่หมายปลายทางของการท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของการท่องเที่ยวออกเป็น 7 ประเภท คือ

1) การท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ การท่องเที่ยวประเภทนี้สังเกตจากการแสดงออกทางวัฒนธรรมและแบบแผนการใช้ชีวิตของประชากรต่างเผ่าพันธุ์ ซึ่งรวมไปถึงการเยือนบ้านเกิดเมืองนอน การเข้าร่วมพิธีรำฟ้อนและเข้าร่วมพิธีทางศาสนาต่างๆ

2) การท่องเที่ยวเพื่อสิ่งแวดล้อม คล้ายกับการท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ เน้นสิ่งดึงดูดใจที่เป็นสิ่งธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากกว่าที่จะเน้นชาติพันธุ์มนุษย์ เช่นการปีนเขา ล่องเรือ ตั้งแคมป์ เป็นต้น

3) การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรม เป็นการเดินทางเพื่อสัมผัสและการเข้าร่วมใช้ชีวิตต่างๆ ที่กำลังจะสูญหายไปในบางท้องถิ่น เพื่อให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงประวัติความเป็นมา การดำเนินชีวิตที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมของตน เช่น การแสดงศิลปวัฒนธรรมและงานเทศกาล

4) การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์ เป็นการท่องเที่ยวชมพิพิธภัณฑสถานและโบราณวัตถุเก่าแก่ ที่เน้นความรุ่งเรืองในอดีต เช่น การชมอนุสาวรีย์ โบสถ์วิหาร ยังก่อสร้าง และการแสดงแสงเสียงเหตุการณ์เด่นๆ ในอดีตกาล เป็นต้น

5) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ลักษณะเด่นคือ การประชุมหรือการพบปะกัน หรือการสัมมนา มักรวมเอาการท่องเที่ยวประเภทอื่นเข้ามาไว้ด้วย เมื่อมีการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจเกิดขึ้นแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะมีการท่องเที่ยวได้หลายประเภท บางแห่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม

6) การท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ เป็นการเข้าร่วมในการแข่งขันกีฬา และการสมาคมในสิ่งแวดล้อมที่ผ่อนคลายจิตใจ เช่น ชายทะเล หาดทราย การแข่งขันกอล์ฟในสนามกอล์ฟชั้นเยี่ยม การส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนหย่อนใจโดยเฉพาะ

7) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล เป็นการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นเพื่อเป็นรางวัลให้แก่พนักงานเพื่อเป็นสวัสดิการของหน่วยงานและบริษัทห้างร้านต่างๆ เพื่อการดูแลสุขภาพ ศึกษาค้นคว้ารู้เพื่อนันทนาการ โดยหน่วยงานและห้างร้านจะเป็นผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้หมดจากประเภทการท่องเที่ยว สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นและดำเนินไปตามธรรมชาติมานานแล้ว จนกระทั่งปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่มีมนุษย์จัดสร้างขึ้น จนเป็นอุตสาหกรรมชนิดหนึ่งที่มีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ โดยคัดแปลงให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์⁶

4) จุดประสงค์ของการท่องเที่ยว

1) การท่องเที่ยวเพิ่มความสุขและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อทำให้เกิดความสุขารมณ์ เช่น การเดินทางเพื่อชมทิวทัศน์อันงดงาม เพื่อเปลี่ยนสถานที่พัก เพื่อความภาคภูมิใจที่ได้ไปยังสถานที่นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วเหตุที่ทำให้เกิดความสุขารมณ์จะมีมากกว่า 2 เหตุผลเสมอทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอุปนิสัยใจคอ ธรรมเนียมและฐานะทางเศรษฐกิจ

⁶ปัทมวดี อาชนิมิตกุล, “พฤติกรรมกรการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), 2547, หน้า 9.

2) การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน เป็นการท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนหลังจากความเคร่งเครียดในการทำงานหรือพักผ่อนเพราะเจ็บป่วย จึงมักเลือกสถานที่ที่สงบจริง ๆ และใช้เวลานานที่สุดเท่าที่จัดทำได้ เช่น ชายหาดไกลผู้คนหรือบนเขาที่มีความเป็นส่วนตัว

3) การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นต่างๆทั้งภายในประเทศหรือประเทศอื่น เช่น การเดินทางไปชมโบราณสถาน การไปนมัสการศูนย์ ศาสนาที่สำคัญปัจจุบัน ซึ่งถือว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

4) การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา แบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

4.1) การท่องเที่ยวเพื่อไปชมการแข่งขันกีฬานักสำคัญๆ เช่นการแข่งขันฟุตบอลโลกกีฬาโอลิมปิก การแข่งขันกีฬาประจำปีในประเทศไทย

4.2) การท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ที่จัดให้มีขึ้นตามความเหมาะสมทางสภาพภูมิศาสตร์เช่น ถูหนาวซึ่งมีหิมะตกมาก ก็จะมีนักท่องเที่ยวไปเล่นสกี หรือฤดูร้อนมีการเล่นหรือไปเที่ยวอ่าวพัทยา เป็นต้น

4.3) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ตามความจริงตามทฤษฎีแล้ว การท่องเที่ยวจะต้องเป็นไปอย่างเสรีและตั้งใจเพื่อการท่องเที่ยว แต่ในปัจจุบันนักธุรกิจที่เดินทางไปติดต่อกิจการงานมักจะจัดแบ่งเวลาส่วนหนึ่งเพื่อการพักผ่อนท่องเที่ยวด้วยเสมอ

4.4) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา เนื่องจากปัจจุบันมีองค์การกลุ่มประเทศ สหภาพ ชุมชน หรือลักษณะการร่วมมือกันระหว่างประเทศและภายในประเทศจำนวนมากมาที่ประกอบด้วยสมาชิกจากที่ต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งมักจะมีการจัดประชุมสัมมนาพบปะกันอยู่เสมอและผู้จัดจะต้องมีรายการจัดนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้ง ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา และอาจรวมทั้งผู้ติดตามก็จะได้ออกเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นๆ

4.5) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เดินทางไปโดยมีจุดประสงค์เพื่อทำการศึกษาวิจัย บางครั้งจะใช้เวลานานนับปี รวมทั้งการเดินทางเพื่อไปทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกประเภท เช่น การไปสอนในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เมื่อว่างเว้น (จากภารกิจหลัก บุคคลเหล่านี้ ก็คือนักท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมเหมือนนักท่องเที่ยวทั่วไป

4.6) การท่องเที่ยวเพื่อเพศรส (Sex Tour) ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงไปของสังคมไทยทำให้เกิดโสเภณีทั้งหญิงและชายอย่างมากมาย บางประเทศอาจรวมทั้งโสเภณีเด็กด้วย และแล้วกิจการโสเภณีก็กลายเป็นเหตุจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพื่อใช้บริการ โดยเฉพาะในบางประเทศที่โด่งดังไปทั่วโลกว่าใช้กิจการเกี่ยวกับโสเภณีและหญิงบริการทางเพศเป็นเครื่องล่อใจนักท่องเที่ยวอย่างโจ่งแจ้ง

5) ความสำคัญของการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างมากและสามารถนำเงินตราเข้าประเทศได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งมีผลต่อการสร้างงาน การสร้างอาชีพ ตลอดจนการกระจายรายได้ กระจายโอกาสแก่ประชาชนในทุกระดับอย่างกว้างขวาง จึงทำให้การท่องเที่ยวมีบทบาทต่อประเทศไทย ในหลายๆด้าน ดังนี้

5.1) ด้านเศรษฐกิจ

5.1.1 การท่องเที่ยวทำให้เกิดรายได้ เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ประชาชาติ และรายได้ที่ได้มาในรูปแบบเงินตราต่างประเทศจากการท่องเที่ยว มีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพของการชำระเงินได้

5.1.2 รายได้จากการท่องเที่ยวจะกระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดการจ้างงาน การท่องเที่ยวกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเมื่อมีการใช้จ่ายเกิดขึ้นครั้งหนึ่งในระบบเศรษฐกิจจะก่อให้เกิดการใช้จ่ายต่อไปซึ่งผลกระทบต่อการกระตุ้นการผลิตที่เรียกว่า Multiplier Effect

5.1.3 การท่องเที่ยวไม่มีขีดจำกัดในการผลิตและการจำหน่าย เนื่องจากการท่องเที่ยวมิได้พึ่งดินฟ้าอากาศเหมือนอุตสาหกรรมเกษตร ผลผลิตที่นำเสนอต่อนักท่องเที่ยวได้แก่ ความงดงามตามธรรมชาติ ความเจริญทางด้านวัฒนธรรมของชาติ ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มทวีมากขึ้นทุกปี อาจมาจากสาเหตุต่างๆกัน เช่น ความสะดวกรวดเร็วของการคมนาคม เป็นต้น

5.2) ด้านสังคม

5.2.1 การได้เดินทางไปยังสถานที่อื่น ได้มีโอกาสพบปะหรือทำกิจกรรมร่วมกัน มีส่วนช่วยเสริมสร้างสัมพันธไมตรี ความเข้าใจอันดีต่อกัน ก็จะเป็นการลดช่องว่างทางสังคมของประชากรได้เป็นอย่างดี ความสงบย่อมเกิดขึ้นในสังคม

5.2.2 การท่องเที่ยวมีส่วนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพ ความเป็นมิตรไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน

5.2.3 การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบทช่วยขจัดปัญหาการหลังและการเคลื่อนย้ายเข้ามาหาทำหรอเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท

5.3) ด้านการสนับสนุนฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของชาติ เป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว ชาติไทยเป็นชาติที่เก่าแก่ที่มีมรดกทางวัฒนธรรมเป็นของ ตนมานาน เป็นความภาคภูมิใจและความหวงแหน การฟื้นฟู เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจึงเป็นการรักษา สิ่งดีงามเหล่านี้ไว้เพื่ออนุชนรุ่นหลัง

5.4) ด้านสุขภาพพลานามัย

การที่ได้มีโอกาสเดินทางพักผ่อนตามความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวชม ธรรมชาติ การได้เที่ยวชมความเจริญก้าวหน้าของเมืองใหญ่ๆ ได้พบเห็นสิ่งที่ยังไม่เคยได้เรียนรู้มา ก่อนย่อมทำให้เกิดความเบิกบาน เกิดความสบายใจ จะช่วยบรรเทาความเหน็ด เหนื่อยเคร่งเครียด จากการทำงานบุคคลที่ได้ท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมบ้างเป็นครั้งคราว

5.5) ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น

เมื่อเกิดการท่องเที่ยวไปยังส่วนต่างๆ ของประเทศไปยังชนบทที่ห่างไกล ไปยังป่า เขาแม่น้ำลำธาร ก็จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการรักษา สิ่งแวดล้อมเหล่านั้น ทำให้เกิดการปรับปรุง สภาพแวดล้อม ทั้งรัฐบาลและภาคเอกชนร่วมมือกันในการรักษาสภาพต่างๆ ไว้ไม่ให้ถูกทำลาย หรือเสื่อมโทรมไป โดยปรกติ เมื่อมีผู้คนจำนวนมากได้ไปสัมผัสกับสิ่งแวดล้อม ย่อมทำให้ สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป แต่ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ก็จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงรักษาสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ดีขึ้น

6) ผลกระทบของการท่องเที่ยว

1) ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายได้ประเทศที่ต้องนำไปซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการบริโภคผลเสียด้าน เงินตราต่างประเทศอีกข้อหนึ่งก็คือ การชำระเงินในการจัดท่องเที่ยว มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ นำมาใช้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านการบริการอำนวยความสะดวกการคมนาคมขนส่งในพื้นที่ ที่พักผ่อน เป็นต้น ดังนั้นผลสุทธิของรายได้การท่องเที่ยวที่แต่ละประเทศได้รับ จะเป็นสิ่งชี้ให้เห็นถึง ประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่แท้จริงของการท่องเที่ยวธุรกิจการท่องเที่ยวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลง อาชีพจากภาคเกษตรมาสู่อาชีพบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น อาชีพเกี่ยวกับภัตตาคาร ธุรกิจโรงแรม อาชีพเกี่ยวกับการขนส่งเป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาผลผลิตทางการเกษตรลดลงใน ขณะที่ความต้องการเพิ่มขึ้น ราคาสินค้าที่ จำเป็นต่อชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้น สร้างปัญหาแก่ผู้มีรายได้โดยทั่วไป

2) ผลกระทบทางสังคมและวัฒนธรรม

2.1) ปัญหาเพศพาณิชย์

2.2) ปัญหาอาชญากรรม

- 2.3) ปัญหาการเอาใจเอาเปรียบนักท่องเที่ยว
- 2.4) ปัญหาค่านิยมที่ไม่ถูกต้อง การลอกเลียนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การให้ความสำคัญของเศรษฐกิจและเงินตรา มีผลให้สูญเสียเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมประเพณี
- 2.5) ปัญหาการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมประเพณี
- 2.6) ปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าของท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยว
- 3) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
 - 3.1) ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว และปัญหามลภาวะ
 - 3.2) ปัญหาการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ เป็นการบุกรุกเข้าครอบครอง
 - 3.3) ปัญหาอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ในแหล่งท่องเที่ยวมักจะมีการสร้างอาคารเพิ่มขึ้น ตลอดเวลา จนบางแห่งเกิดปัญหามลพิษทางทัศนียภาพ
 - 3.4) ปัญหาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม

7) ปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง พอจำแนกได้ 2 ประการ คือ

7.1) ปัจจัยทางธรรมชาติปัจจัยทางภูมิศาสตร์ทางด้านกายภาพหรือธรรมชาติ (Physical Factors) เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ ซึ่งจะมีส่วนในการสร้างภูมิทัศน์ที่มีอิทธิพลต่อกิจการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ที่สำคัญ ได้แก่ ลักษณะภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

7.2) ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) หมายถึง ผลงานด้านต่างๆ ที่มนุษย์แต่ละกลุ่มสร้างสรรค์ขึ้น และสืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน “วัฒนธรรม” มีความหมายกว้างรวมถึงความเชื่อถือ ความคิดเห็น นิสัยใจคอ ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะต่างๆ การปฏิบัติตนในสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีส่วนส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น ได้แก่

7.2.1 มรดกทางประวัติศาสตร์ประเทศไทย

7.2.2 การประกอบอาชีพ ลักษณะการประกอบอาชีพที่แตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่นและไม่สามารถพบเห็นได้ในถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว

7.2.3 ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี กิจกรรม หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมและการประพฤติปฏิบัติที่ยึดถือและสืบทอดต่อกันมา

7.2.4 การคมนาคม กิจการด้านการท่องเที่ยวจะมีความเจริญก้าวหน้าเพียงใด จะต้องอาศัยการคมนาคมที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและประหยัด ที่สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปในเมืองและชนบท

8) แผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ได้กำหนดให้ประชาชนทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวทุกระดับในด้านการวางแผนและการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและเกิดความสมดุลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมโดยตรง จึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวตลอดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ไว้ ดังนี้

8.1) พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว ให้สามารถรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวไทย และต่างประเทศโดยการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงกลุ่มพื้นที่พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับศักยภาพเชิงวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในพื้นที่ และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงขีดความสามารถของพื้นที่ในการรองรับนักท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างถูกวิธี การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประเพณี

8.2) ปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้ได้มาตรฐานและเพียงพอ โดยให้ความสำคัญต่อการเพิ่มและกวดขันมาตรฐานด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รวมทั้งพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและปริมาณสอดคล้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวแต่ละประเภท

8.3) ส่งเสริมบทบาทชุมชนและองค์กรชุมชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ แหล่งท่องเที่ยวอย่างครบวงจร ทั้งการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การบำรุงรักษา และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยบรรณรค์สร้างจิตสำนึกและเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ชุมชนและท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการ พัฒนาสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านและบริการในท้องถิ่นที่เชื่อมโยงกับธุรกิจการท่องเที่ยว

8.4) ให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวที่มีระยะพักนานและนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพจากต่างประเทศ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มการประชุม การจัดงานนิทรรศการนานาชาติ เพื่อสัดส่วนของรายได้ต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยให้ระบบบริหารจัดการเฉพาะชั้นมารับผิดชอบ รวมทั้งให้มีศูนย์ประชุมและศูนย์แสดงสินค้านานาชาติในเมืองหลักที่มีศักยภาพชั้นมารับ⁹⁷

⁹⁷ คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545-2549), (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เม็ตทราฟรินท์ติ้ง, 2545), หน้า 7.

2.7.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะชาวต่างชาติ การคุ้มครองความปลอดภัย เออาร์ดีเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เช่นการหลอกลวงขาย อัญมณี และทองรูปพรรณที่มีคุณภาพต่ำในราคาสูง ขายพระเครื่องพุทธรูปบูชา วัตถุโบราณ การโชว์ ลามก อนาจาร ตลอดจนหลอกลวงให้รับประทานอวัยวะของสัตว์ เช่นอัฐดินหมี ดิง อวัยวะสืบพันธุ์ เสือ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งสรุปที่มาของปัญหาอาชญากรรมได้ ดังนี้⁹⁸

1) ปัญหาอาชญากรรม

1.2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 1) ถูกฆ่าตายโดยไม่ทราบสาเหตุ
- 2) ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างเดินทาง เช่น การเดินทางโดยรถโดยสารไม่ประจำทาง (รถทะเบียน 30) ตามเส้นทางต่างๆ
- 3) ทรัพย์สินถูกโจรกรรมในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน วังราว ล้วงกระเป๋า ตลอดจนทรัพย์สินสูญหายในสถานที่ท่องเที่ยว
- 4) แก๊งกะเทย และหญิงตระเวนตามแหล่งท่องเที่ยว เข้าหาเหยื่อและ ตีสอนให้เชื่อใจ และลักทรัพย์หลังร่วมหลับนอน หรือวางยานอนหลับ
- 5) แก๊งลักบัตรเครดิต ทำงานเป็นองค์กรร่วมกันตั้งแต่ ผู้ลักบัตรเครดิต เจ้าของร้านค้าตลอดจนเจ้าหน้าที่ของธนาคาร หรือบางครั้งเจ้าหน้าที่โรงแรมลักเอาข้อมูลในแถบแม่เหล็กของบัตรเครดิตขายให้กับแก๊งคนร้าย
- 6) คนร้ายชาวฟิลิปปินส์หลอกนักท่องเที่ยวไปดื่มดื่มน้ำเล่นการพนัน โดยหลอกลวงให้ร่วมเล่น ไพ่แบล็คแจ๊ค และกลุ่มคนร้ายจะใช้วิธีดื่มดื่มน้ำทำให้เหยื่อสูญเสียทรัพย์สิน
- 7) กลุ่มสถานบริการ ช่มชู้ กรรโชกทรัพย์ โดยสถานบริการมีการแสดงโชว์ ประกอบและมีพนักงานคอยชวนนักท่องเที่ยวที่มาเดินเที่ยวให้เข้าไปดูโชว์ และจะคิดราคาถูก เมื่อนักท่องเที่ยวสนใจเข้าไปดูพร้อมตั้งเครื่องดื่ม มีผู้หญิงบริการเข้ามานั่งเป็นเพื่อนคุยและตั้งเครื่องดื่มมาดื่มเช่นกัน ถึงเวลาเก็บเงินทางสถานบริการก็จะคิดในราคาที่แพงมากโดยอ้างว่าเป็นค่าดูโชว์ ค่าผู้หญิงที่มานั่งเป็นเพื่อนคุยและค่าเครื่องดื่มของผู้หญิง หากนักท่องเที่ยวแสดงอาการไม่พอใจกลุ่ม

⁹⁸ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, “เอกสารประชาสัมพันธ์กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2535, (อัครา).

พนักงานของสถานบริการก็จะรุมกันเข้ามาแสดงอาการข่มขู่ในลักษณะต่างๆ เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกลัวจนกระทั่งยอมจ่ายเงินให้กับสถานบริการนั้นๆ

8) กลุ่มคนร้ายขกป้ายและแท็กซี่ป้ายดำ โดยกลุ่มคนร้ายจะคอยหานักท่องเที่ยวที่สนามบินที่ไม่มีคนมารับ หรือพลัดหลง แล้วเข้าไปตีสนิท หรือบางครั้งได้ชื่อผู้โดยสารมาจากแหล่งต่างๆ จึงเขียนชื่อผู้โดยสารในป้ายแล้วขกให้ผู้โดยสารเห็น เมื่อหลอกได้จะนำมาขึ้นรถป้ายดำที่จอดรออยู่นำนักท่องเที่ยวไปตัมตุ้มในรูปแบบต่างๆ บางครั้งถึงขั้นทำร้ายต่อชีวิตร่างกายนักท่องเที่ยว

9) กลุ่มคนร้ายชาวปากีสถานหรือแก๊งมอมยา กระทำในรูปขององค์กรอาชญากรรมกระทำความผิดในรูปแบบต่างๆ เช่น ค้ายาเสพติด มอมยานักท่องเที่ยว ส่งชาวต่างประเทศ (อินเดีย,ปากีสถาน) ออกนอกประเทศ และมอมยานักท่องเที่ยวแล้วลักทรัพย์

10) แก๊งเงินดำ กลุ่มคนร้ายเป็นชาวต่างประเทศได้แก่ แคมเมอรูน หรือไลบีเรีย ที่เข้ามาก่ออาชญากรรมโดยการหลอกหลวงนักธุรกิจหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยอ้างว่าตนเองมีเงินประเทศสหรัฐอเมริกาให้การสนับสนุนประเทศโลกที่สามอยู่จำนวนหนึ่ง แต่เงินดังกล่าวเป็นสีด้าเพราะเคลือบสารเคมีเอาไว้ เนื่องจากประเทศสหรัฐอเมริกาไม่ต้องการให้ผู้ใดรู้เรื่องดังกล่าว ซึ่งเงินจำนวนนี้จะเอามาใช้ได้ก็ต่อเมื่อนำน้ำยาเคมีชนิดหนึ่งมาล้างสารเคมีที่เคลือบเอาไว้ออกไป และนำยาล้างสารเคมีแพงมาก จากนั้นกลุ่มคนร้ายจะนำธนบัตรดอลลาร์จริงที่พ่นสีด้ามาทดลองล้างให้เหยื่อดูแล้วนำไปให้ธนาคารตรวจสอบ เมื่อเหยื่อหลงเชื่อแล้วกลุ่มคนร้ายจะขอเงินจำนวนมากเพื่อนำไปซื้อน้ำยาล้างสารเคมีมาล้างธนบัตรที่บรรจุอยู่ในกล่องที่เป็นกระดาษขาวตัดขนาดเท่ากับธนบัตรดอลลาร์ แล้วนำมามอบให้เหยื่อบอกว่าล้างสารเคมีแล้วให้รออีก 2-3 วันจึงจะเปิดกล่องนำเงินออกมาใช้ได้ หลังจากนั้นกลุ่มคนร้ายก็จะแยกย้ายกันหลบหนี

11) ปัญหาทัวร์ป่า ที่นักท่องเที่ยวอาจประสบปัญหาทั้งถูกปล้นทรัพย์จากชนกลุ่มน้อยบริเวณชายแดน หลงป่า การขายบริการผิดกฎหมาย เช่น โสเภณีเด็กตามหมู่บ้านชาวเขา การเสพยาเสพติด ซึ่งนักท่องเที่ยวมักถูกชักชวนจากชาวบ้านหรือมัคคุเทศก์

12) ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก ได้แก่

12.1) กลุ่มคนร้ายต่างชาติลักทรัพย์นักท่องเที่ยวในห้องพัก ลีอบบี้ และห้องอาหาร หรือแสดงตัวต่อโรงแรมเป็นเจ้าของห้องพักเข้าทำการลักทรัพย์

12.2) นักท่องเที่ยวฝากของกับเกสเฮาส์และออกไปทัวร์ป่า เมื่อกลับมาพบว่าเช็คเดินทาง บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกนำไปใช้

12.3) พนักงานโรงแรมลักทรัพย์นักท่องเที่ยว

12.4) แก๊งคนร้ายอ้างว่าเป็นเจ้าของห้องพักเข้าไปลักทรัพย์นักท่องเที่ยว

1.3) ด้านอุบัติเหตุ อุบัติเหตุเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดอันตรายแก่กายหรือเสียชีวิต

- 1) ทางบก เช่น การขับขีรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน
- 2) ทางน้ำ เช่น เรือโดยสารทางทะเล แม่น้ำ แพ
- 3) แหล่งท่องเที่ยว เช่น ตกเขา ถูกเรือชน จมน้ำเสียชีวิต เรือสกูตเตอร์ เรือลาก

ร่วมเรือกล้วย ขับขี่ประมาทเที่ยวชนนักท่องเที่ยว

1.4) การเอาัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าหรือบริการ

การประกอบธุรกิจค้าปลีกเป็นการดำเนินการในลักษณะ “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวจีนและชาวไต้หวันเป็นส่วนใหญ่ ด้วยการที่บริษัททัวร์ในประเทศไทยจ่าย เงินซื้อนักท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยวในประเทศจีนและไต้หวัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวจากทั้งสองประเทศนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้บริษัททัวร์เกิดการแข่งขันสูง เมื่อได้จำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยจะพานักท่องเที่ยวไปทานอาหารราคาแพง ท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวออกตารางนำเที่ยว พาไปซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง โดยบริษัททัวร์จะได้รับส่วนแบ่งจากร้านค้าและผู้ประกอบการตามเงื่อนไขที่ตกลงกันทดแทนเป็นค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายให้กับต่างประเทศไปแล้วเป็นการร่วมมือกระทำกันเป็นขบวนการ ซึ่งประกอบด้วยบริษัทนำเที่ยวมัคคุเทศก์ เจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ปัญหาการซื้อขายอัญมณี การหลอกลวงนักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีเครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐาน ราคาแพงเกินกว่าความเป็นจริง โดยใช้กลอุบายและการโฆษณาโน้มน้าว เพื่อให้เกิดการหลงเชื่อ กระทำเป็นขบวนการ โดยร้านอัญมณีร่วมมือกับมัคคุเทศก์เถื่อนบริษัทนำเที่ยว รถสามล้อเครื่องสาธารณะ (รถตุ๊กตุ๊ก) ใช้อุบายพานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้าอัญมณี ซึ่งพนักงานขายของร้านจะโฆษณาชวนเชื่อ โน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวสนใจ และหลงเชื่อจนตัดสินใจซื้อสินค้าในลักษณะของการต้มตุ๋นหลอกลวงปัญหาการเข้า รุมล้อม เพื่อขายสินค้า สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว

1.5) การซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว

ประเทศไทยถูกกล่าวหาว่าเป็นแหล่งค้า ทางผ่าน ของยาเสพติด สามารถหาซื้อได้ง่ายนักท่องเที่ยวดินทางเข้ามาเพื่อเสพยาเสพติด เช่น การท่องเที่ยวในป่า ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติพระจันทร์เต็มดวง Full moon Party ที่เกาะพังัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เกาะสมุย ตลอดจนแหล่งบันเทิงตามเมืองใหญ่

1.6) ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ สภาพแวดล้อมถูกทำลาย

- 1) การทิ้งขยะและน้ำเสียในแหล่งท่องเที่ยว
- 2) การทำลายทรัพยากรท่องเที่ยวทางทะเล เช่น ปะการัง ปลาสวยงาม

3) การทำลาหยุดพยาบาลป่าไม้

1.7) ปัญหาอุปสรรคของนักท่องเที่ยว

1) ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจหรือปัญหาเรื่องเงิน ค่าใช้จ่ายเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวดูเหมือนจะเป็นอุปสรรคสำหรับคนส่วนใหญ่ที่จะได้มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวไป บางคนอาจไม่ได้ไหนเลย บางคนอาจมีข้อจำกัดในเรื่องระยะทางค่าใช้จ่ายหรืออื่นๆ

2) ปัญหาเกี่ยวกับเวลา ถ้าไม่มีเวลาหรือวันว่างก็ไปท่องเที่ยวไม่ได้ จนบางครั้งเวลาเพื่อการท่องเที่ยวจะหาได้น้อยมาก ซึ่งโดยเฉลี่ยวันหยุดเพื่อการท่องเที่ยวควรมีระยะเวลาติดต่อกันประมาณ 5 วัน

3) ปัญหาด้านสุขภาพหรือวัยสูงอายุ เนื่องจากการมีสุขภาพไม่แข็งแรงพอที่จะเดินทางได้หรืออายุมากเกินกว่าจะเดินทางไปด้วยจุดประสงค์ใดก็ตาม

4) ลักษณะหรือสภาพครอบครัว บางครอบครัวมีสมาชิกหลายคน ถ้าจะมีการเดินทางท่องเที่ยวก็ต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จะเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนสมาชิก บางครอบครัวมีบุตรเล็ก ๆ หรือผู้ต้องคอยดูแลเป็นพิเศษ โดยไม่สามารถให้ผู้อื่นทำหน้าที่ได้

5) บุคคลที่ไม่เห็นความสำคัญหรือคุณประโยชน์ที่จะได้รับการท่องเที่ยว ชอบอยู่กับบ้านเบื่อง่ายในการต้องเดินทางหรือเป็นคนที่ไม่ชอบใช้ชีวิตนอกบ้านหรือสมาคมกับบุคคลอื่น บุคคลบางคนไม่ไว้วางใจในการที่จะมอบหมายให้ผู้ดูแลบ้านเกรงจะเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้น บางคนมีความวิตกกังวลไปล่วงหน้าถึงการเดินทางเกรงจะได้รับอันตราย เช่น รถไฟชนกัน เครื่องบินตก

1.8) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยว

จากปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่กล่าวมา มีกรณีที่นักท่องเที่ยวเองจะเป็นผู้ก่อปัญหาเอง หรือเป็นผู้ก่ออาชญากรรมเอง เช่นกรณี ดังต่อไปนี้

1) นักท่องเที่ยว แอบแฝงลักลอบนำยาเสพติดประเภทโคเคนเข้ามาในประเทศ หรือแอบลักลอบนำยาเสพติดประเภทเฮโรอีน ออกนอกประเทศ

2) ชาวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยว แล้วตั้งแก๊งหลอกลวงให้โอนเงินทาง เอทีเอ็ม โดยแอบอ้างเป็นเจ้าของรัฐ เช่นกรมสรรพากร ผู้เสียหายมักเป็นคนในประเทศเดียวกัน

3) นักท่องเที่ยวบางประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยว แต่กลับมารวมกลุ่มกันทำธุรกิจเช่นการจัดตั้ง บริษัทนำเที่ยว โดยการจดทะเบียนเป็นชื่อบุคคลไทย แต่ผู้ดำเนินกิจการเป็นชาวต่างประเทศ แล้วชักชวนคนในประเทศเดียวกันเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นการเล็งกฎหมาย พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ที่ห้ามชาวต่างประเทศดำเนินกิจการนำเที่ยว

4) นักท่องเที่ยว ที่แฝงตัวเข้ามาเป็นแก๊งต่างๆ เช่นแก๊งลักทรัพย์ตาม โรงแรม ลักทรัพย์ตามบ้านเรือน ฉกเงินในธนาคาร หรือตามงานแสดงสินค้าต่างๆ

5) นักท่องเที่ยวแก๊งปลอมพาสปอร์ตเช่ารถตามร้านเช่ารถแล้วไม่นำรถมาคืน ตามเวลาที่กำหนด

6) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และได้ทำประกันภัยเกี่ยวกับทรัพย์สิน สูญหายหรือเสียหายไว้ แล้วแจ้งความเท็จเพื่อนำหลักฐาน ไปเคลมประกันที่ได้ทำไว้ในประเทศของตน

2.7.3 แนวทางการแก้ไขปัญหาของตำรวจท่องเที่ยว

1) มาตรการป้องกันเหตุและลดจำนวนผู้เสียหายชาวต่างชาติ

1.1) เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องประสบปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินและปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ให้แจ้งที่ “ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการ การรับแจ้งเหตุ และให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” หมายเลขโทรศัพท์ 1155 โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยรับแจ้งเหตุ และให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ทำหน้าที่ประสานงาน และควบคุมให้กำลังเจ้าหน้าที่ ตำรวจสาย-ตรวจท่องเที่ยวในพื้นที่เข้าระงับเหตุและให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ทันท่วงที หรือ มาตรการและแนวทางดำเนินการดูแลด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว

1.2) นักท่องเที่ยวสามารถเข้าแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือต่อตำรวจท่องเที่ยวได้ ณ ที่ทำการสถานีตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว หรือ

1.3) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถแจ้งเหตุหรือร้องขอความช่วยเหลือจาก ตำรวจท่องเที่ยว ทั้งสายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และสายตรวจเดินเท้า ที่ออกตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ

1.4) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่

1.5) หากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความประสงค์ที่จะแจ้งความร้องทุกข์คดี ตำรวจท่องเที่ยวจะนำนักท่องเที่ยวไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ณ สถานีตำรวจท้องที่โดยที่ตำรวจท่องเที่ยวจะทำหน้าที่เป็นล่ามแปลให้กับพนักงานสอบสวนในคดี

1.6) หากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความประสงค์จะขอรับเอกสารหลักฐาน ในกรณีทรัพย์สินสูญหาย ตำรวจท่องเที่ยวจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและพิจารณาออกเอกสารหลักฐานให้แก่นักท่องเที่ยว หากเป็นกรณีลักทรัพย์จะดำเนินการส่งสถานีท้องที่ที่รับผิดชอบ

1.7) ดำรวจท่องเที่ยวจะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยการแจ้งข้อมูล การเข้าป้องกันเหตุ ระวังเหตุหรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหากพบมีการกระทำผิดจะมีการจับกุมดำเนินคดีตามกฎหมายทันที

2) มาตรการปราบปรามจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว

2.1) เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าแจ้งเหตุหรือแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในท้องที่แล้ว ตำรวจท่องเที่ยวจะจัดชุดสืบสวนออกสืบสวนหาข่าว และดำเนินการจับกุมผู้ที่กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว ไม่ว่าผู้ต้องหาจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ โดยการประสานการปฏิบัติกับชุดสืบสวนในพื้นที่

2.2) จัดกำลังเจ้าหน้าที่ชุดสืบสวน ออกสืบสวนหาข่าวบุคคลหรือกลุ่มบุคคล กลุ่มแก๊งมิจฉาชีพ ทั้งที่เป็นชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ที่มีพฤติการณ์กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการปราบปรามทัวร์ที่มีราคาต่ำกว่าปกติ (ทัวร์ศูนย์เหรียญและอัญมณี) หรือที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ เมื่อพบหลักฐานการกระทำความผิด จะดำเนินการจับกุมและนำส่งพนักงานสอบสวนในพื้นที่เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

2.3) จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดสืบสวน ออกสืบสวน ปราบปราม จับกุมการกระทำผิดตามพ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

2.4) จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจออกปราบปราม จับกุมผู้ที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญให้แก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ

2.5) จัดระดมเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัด และตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และตำรวจท้องที่ เข้าร่วมกวาดล้างอาชญากรรมที่อาจจะเกิดกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล ประเพณี และมหกรรมนานาชาติต่างๆ ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

3) มาตรการให้บริการ อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

3.1) จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 8 ภาษา เข้าประจำ“ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการ การรับแจ้งเหตุ และให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศูนย์ 1155) สำหรับคอยให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อมีปัญหาลดเวลา 24 ชั่วโมง

3.2) จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกให้บริการ อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ

3.3) จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมรถยนต์วิฑูย์ อำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้แก่พระราชอาคันตุกะ ผู้นำประเทศ บุคคลสำคัญ หรือแขกของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษาต่างๆ ที่เดินทางไปพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ

3.4) จัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยร่วมกับหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ดำเนินการโดยปลุกจิตสำนึกให้ “ต้อนรับนักท่องเที่ยวดูญาติมิตรจะช่วยเศรษฐกิจไทย ร่วมใจตำรวจท่องเที่ยว” ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

3.5) จัดอบรมบุคลากรในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ด้านการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน ในทุกพื้นที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการดูแลรักษาความปลอดภัย ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

3.6) จัดระดมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั้งเครือข่าย เพื่อรวมพลังในการให้บริการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมาตรการจัดระเบียบและดูแลแหล่งท่องเที่ยว

3.7) ดำเนินการสำรวจพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และจำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยประสานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

3.8) จัดทำแผนงานด้านการจัดระเบียบและดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และตำรวจในพื้นที่

3.9) จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่ โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปลุกจิตสำนึกให้รักษาแหล่งท่องเที่ยว และคอยดูแลมิให้ถูกทำลาย

3.10) จัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว โดยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมดำเนินงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่

3.11) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้นำชุมชน หรือผู้แทนภาคประชาชนในพื้นที่ เพื่อระดมความคิดเห็นและแสวงหาแนวทางเพื่อการจัดการกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่มาตรการเฝ้าระวังป้องกันการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

3.12) ดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการขายอัญมณีและของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว โดยประสานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ

3.13) ดำเนินมาตรการแจ้งเตือน โดยการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ออกแจก แผ่นพับ ใบปลิว เพื่อประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งราคารมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว

3.14) ดำเนินมาตรการเฝ้าระวัง โดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกสืบสวนหาข่าว และกลุ่มบุคคลที่มีพฤติการณ์ตมต้นหลอกหลวงนักท่องเที่ยว โดยได้จัดทำบัญชีเฝ้าระวังกับกลุ่มบุคคลดังกล่าวไว้ หากปรากฏหลักฐานว่ามีการกระทำที่เข้าข่ายเป็นผู้มีอิทธิพลจะดำเนินการขึ้นบัญชีเป็นผู้มีอิทธิพล เพื่อดำเนินการตามมาตรการปราบปรามต่อไป

3.15) ดำเนินการกดดัน ตรวจสอบบริษัททัวร์ ร้านค้าอัญมณี ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยวที่มีพฤติการณ์ตมต้นหลอกหลวงนักท่องเที่ยว โดยใช้มาตรการทางกฎหมายทุกฉบับเข้าดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมสรรพากร ฯลฯ

3.16) ดำเนินมาตรการจัดระเบียบและสร้างพลังความช่วยเหลือจากผู้ประกอบการดี โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือสถาบันบันเทิงที่มีการลักลอบเปิดการแสดงโชว์ลามก เพื่อลดแรงจูงใจในการกระทำความผิด และตัดวงจรค่าน้ำ (Commission) ทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยปลอดจากการตมต้นหลอกหลวงเอาไรด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยวดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความรู้เกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในมาตรการแต่ละประเด็น เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2.7.4 ปัญหาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของกรมตำรวจเนื่องจากเป็นหน่วยงานยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและประชาชนซึ่งมีภารกิจหลักของกรมตำรวจ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนและสังคมจะใช้บริการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในทางที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจเชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น ในขณะเดียวกัน ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยและรัฐบาลแต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาหลายประการ หากที่จะแก้ไขให้สำเร็จไปได้ได้ในเร็ววัน แต่ถ้าหากปล่อยไว้โดยไม่จัดการแก้ไขเลย ปัญหาเหล่านั้นก็ยังมีมากขึ้นเรื่อยๆ และเป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมา กรมตำรวจจึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นเพื่อนำนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยไปสู่การปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริง

1) สภาพปัญหาทั่วไป

การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการซึ่งพอจะสรุปสภาพปัญหาต่างๆได้ดังนี้

1.1) โครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ

1.2) ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ ยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลาไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันและไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ

1.3) ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริงๆและมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพแสวงหาผลประโยชน์ไม่ค่อยให้บริการประชาชน

1.4) ประชาชนบางส่วนยังมีความเข้าใจว่าตำรวจมีหน้าที่แก้ไขปัญหาอาชญากรรมลำพังโดยตนเป็นเพียงผู้ใช้บริการเท่านั้น ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคมที่ทุกคนจะต้องร่วมกันรับผิดชอบ

1.5) ประชาชนบางส่วนยังมีความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอยู่ในระดับสูงทำให้ความเชื่อถือศรัทธาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจ

1.6) เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชน จึงปฏิบัติงานแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียว ไม่สนใจในการแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน

1.7) เจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน และทำงานด้วยความล่าช้า

1.8) ผู้บังคับบัญชาตำรวจบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางความทุกข์สุขเดือดร้อน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ต่างๆตลอดจนขาดการกวดขันระเบียบวินัยและความประพฤติกองผู้ใต้บังคับบัญชา

1.9) สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจมักจะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องและเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยขาดความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆรวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่างๆที่จำเป็นต้องดำเนินการ

1.10) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัยไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ในสถานีดำรวจส่วนใหญ่จะขาดแคลนทั้งงบประมาณของประเภทและปริมาณ นอกจากนี้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่บางส่วนเป็นของที่เสื่อมสภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้งานหรือใช้การไม่ได้ ทั้งยังมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการใช้งาน บางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการวัสดุอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีดำรวจอีกด้วย⁹⁹

2) ปัญหาการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว

พ.ต.อ.สมชาย สรรประเสริฐ ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของตำรวจท่องเที่ยว และแนวทางในการแก้ไข ดังรายละเอียด ดังนี้

ความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีส่วนร่วมในการทำงานหรือประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยได้ทำการศึกษาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีส่วนร่วมในการทำงานหรือประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ผู้อำนวยการสำนักนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา รองผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว ผู้อำนวยการโครงการเรียนรู้แบบออนไลน์แห่งสำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ นายกิตติมาศักดิ์ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวสัมพันธ์ ไทย-จีน อุปนายกสมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อดีตผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จำนวน 15 คน พบประเด็นที่เห็นสอดคล้องกัน ปรากฏผลการศึกษาในประเด็นต่างๆ สรุปได้ดังนี้¹⁰⁰

2.1) ประสิทธิภาพการทำงาน of ตำรวจท่องเที่ยว

ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วนยังไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่เนื่องจากรับมาจากตำรวจท่องเที่ยวยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต้องมีการปฏิบัติเป็นพิเศษและเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

⁹⁹ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, คู่มือสถานีดำรวจเพื่อประชาชน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, อ้างแล้ว, หน้า 10-14.

¹⁰⁰ พ.ต.อ. สมชาย สรรประเสริฐ, “กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2552, หน้า 202-206.

2.1.2) มีกำลังพลไม่เพียงพอขณะเดียวกันต้องปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีใช้หน้าที่โดยตรง เช่น การจับรณาคณะบุคคลต่าง ๆ ทำให้กำลังพลที่ผู้น้อยไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

2.1.3) การทำงานขาดการประสานงานกับหน่วยงานซึ่งเป็นหน่วยงานระดับผู้บังคับบัญชาตามสายงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะต้องสนองนโยบายกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณให้กับตำรวจท่องเที่ยวทำให้การทำงานไม่สามารถเกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่

2.1.4) กรอบอำนาจหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวควรมีจุดยืนอย่างชัดเจน โดยการเน้นด้านการอำนวยความสะดวกหรือการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวเป็นหลักส่วนเรื่องของการรักษาความปลอดภัย ควรให้การประสานงาน โดยเฉพาะกับตำรวจพื้นที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น นอกจากนี้ ในเรื่องของอำนาจการสอบสวนควรให้ตำรวจท่องเที่ยวเป็นผู้รับผิดชอบในการสอบสวนความผิดที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2.1.5) ตำรวจท่องเที่ยวมีผลการปฏิบัติงานมากมาย แต่การประชาสัมพันธ์ไม่จริงจังทำให้ผลงานไม่เป็นที่ประจักษ์กันอย่างแพร่หลาย

2.1.6) ตำรวจท่องเที่ยวมีแผนงาน/โครงการหลายอย่างที่ ไม่ได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังส่วนหนึ่ง เนื่องจากเปลี่ยนแปลงผู้นำและด้วยข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวบ่อย ๆ ทำให้ขาดความต่อเนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1.7) ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่เต็มใจมาสังกัดอยู่ในหน่วยทำให้มีพลังสามารถกระตุ้นให้ทำงานได้ง่าย แต่ไม่สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพได้เต็มที่เนื่องจากผู้นำหน่วย ตั้งแต่ระดับผู้บังคับการ ผู้กำกับ และสารวัตร ส่วนใหญ่ทั้งไม่ได้เข้ามาเพื่อตั้งใจพัฒนาหน่วย

2.2) ความคาดหวังต่อตำรวจท่องเที่ยว (ทั้งที่เกินหรือต่ำกว่าความคาดหวัง)

2.2.1 ตำรวจท่องเที่ยว ควรมีทักษะความสามารถในด้านภาษาอย่างน้อยทุกคนต้องพูดภาษาอังกฤษ ในระดับที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ สำหรับภาษาที่ 3 (ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ) ควรเน้นเฉพาะพื้นที่ตามกลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น จังหวัดพังงา ควรเน้นภาษาสวีเดน เพราะมีชาวสวีเดนมาท่องเที่ยวจำนวนมาก หรืออำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เน้นภาษามลายู เป็นต้น จะช่วยสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

2.2.2 ตำรวจท่องเที่ยว ควรต้องรับรู้และเข้าใจนักท่องเที่ยว ตั้งแต่ก่อนเดิมทางมาและอยู่ในประเทศอย่างน้อยตั้งแต่สนามบินว่านักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม แต่ละชาติ มีบุคลิกนิสัยและพฤติกรรมการท่องเที่ยวเป็นแบบใด ถ้ามถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว เช่น ด้านการเงิน

บัตรเครดิต โดยควรอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นเสมือนตัวเชื่อมระหว่างนักท่องเที่ยวกับตำรวจท่องเที่ยว

2.2.3 ควรมีหลักสูตรเฉพาะสำหรับตำรวจท่องเที่ยว เพื่อใช้สำหรับอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานจริงและผู้บริหารระดับกลาง เช่น ผู้กำกับการสารวัตร โดยการขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก

2.2.4 ควรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ซึ่งแตกต่างจากการปฏิบัติงานของตำรวจพื้นที่โดยทั่วไป โดยเฉพาะการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2.2.5 ควรมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร เพราะต้องพบปะกับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่การท่องเที่ยวของประเทศ โดยเฉพาะต้องเข้าใจนโยบายและความสำคัญของการท่องเที่ยวว่ามีผลต่อประเทศอย่างไร รวมถึงต้องเข้าใจในความหมายและศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา เป็นต้น เพื่อมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.6 ควรมีการประสานงานกับสถานทูตซึ่งให้ความเชื่อมั่นกับหน่วยงานและบุคลากรของตำรวจท่องเที่ยว ในการสร้างโอกาสทำงานร่วมกัน ตามถึงการแลกเปลี่ยนตลอดจนการบรรยายให้ความรู้ซึ่งกันและกัน

2.3) แนวทางการพัฒนาบุคลากรของตำรวจท่องเที่ยว (กลยุทธ์) เพื่อรองรับนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศ

2.3.1 ควรเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาในเรื่องของภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

2.3.2 ควรจัดทำหลักสูตรเฉพาะของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยควบคุม กำกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นภารกิจโดยตรงของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2.3.3 ควรมีหลักสูตรหรือการจัดการเรียนรู้ทั้งในการทำงาน นอกสถานที่ทำงานและระบบ E-Service Training เนื่องจากข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว กระจายกันอยู่ครอบคลุมทั่วประเทศ

2.3.4 การจัดให้มีการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับเนื้อหาการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง รวมถึงจำเป็นต้องมีการทดลองปฏิบัติจริงในการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและไม่ให้เหมือนถูกบังคับให้มาฝึกอบรมเหมือนที่ผ่านมา

2.3.5 จัดประสบการณ์ให้ตำรวจท่องเที่ยว ได้เรียนรู้แบบสัมผัสจริงกับสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเข้าใจสภาพและความรู้สึกที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว

2.3.6 มีระบบกลั่นกรอง ตั้งแต่ขบวนการคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาเป็นตำรวจท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อได้รับการแต่งตั้งแล้วต้องมีการปฐมนิเทศ ตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ โดยอาศัยเรื่องของ Competency หรือความสามารถเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนา และศึกษาดูงาน ตลอดจนการสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อเพิ่มเติม

2.3.7 สร้างปฏิสัมพันธ์และการประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์การภายนอกเพิ่มขึ้น ทั้งหน่วยงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และสถานทูต เป็นต้น โดยจำเป็นต้องมีการกำหนดรูปลักษณะหรือภาพลักษณ์ของหน่วยและตัวข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว ในการรองรับการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก

2.3.8 เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอก เช่น ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีส่วนร่วมในการพัฒนาตำรวจท่องเที่ยวเพื่อรับทราบและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว

2.7.5 ปัญหาการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

1) ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไม่มีที่ทำการถาวร ในปัจจุบันที่ทำการ หรือสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่เป็นการเช่าใช้อาคารของเอกชน ทำให้การปรับปรุงอาคารสถานที่ที่มีข้อจำกัด ไม่สามารถดำเนินการได้ ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากตัวอาคารหรือพื้นที่ได้อย่างเต็มที่ และการเช่าอาคารของเอกชน จะเป็นเช่าแบบมาอายุสัญญาเช่า หากครบกำหนดสัญญา หากไม่มีการต่ออายุสัญญา จึงจำเป็นต้องหาเช่าที่ทำการใหม่ ปัญหาที่ตามมาคือ ในเขตใจกลางเมืองซึ่งเป็นสถานที่สะดวกแก่การติดต่อหรือมาใช้บริการของนักท่องเที่ยว สถานที่ให้เช่ามีค่าเช่าในราคาที่สูงมาก ดังนั้นจึงต้องหาเช่าที่ทำการซึ่งอยู่ในพื้นที่ห่างจากใจกลางเมือง ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่การมารับบริการของนักท่องเที่ยว

2) งบประมาณในการสนับสนุนการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอ เช่น อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และให้บริการนักท่องเที่ยวในจุดต่างๆไม่เพียงพอ รวมถึงอุปกรณ์การสื่อสาร ที่ใช้เช่น วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ มีสภาพเก่าใช้งานมานาน มีสภาพใช้งานที่ไม่สมบูรณ์ ขาดการบำรุงรักษา จึงใช้งานไปตามสภาพ

3) กำลังพลของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน และจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก รวมถึงหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่เพิ่มขึ้น สาเหตุเกิดจากมีการปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการขยายหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยว

เขตกรุงเทพมหานคร และภูมิภาค โดยการขยายเป็นกองกำกับการในเขตจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยว ทำให้ต้องขยายสถานีตำรวจท่องเที่ยว ไปยังจังหวัดต่างๆ ให้ครอบคลุม แต่กลับ ไม่ได้เพิ่มกำลังพล ให้เหมาะสมกับปริมาณงานและเขตพื้นที่รับผิดชอบ จะใช้วิธีการปรับเกลี้ยกำลังที่มีอยู่เดิมไป ปฏิบัติงานยังสถานีตำรวจท่องเที่ยวที่ตั้งใหม่ ทำให้กำลังที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เดิมไม่เพียงพอ

4) ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่บางส่วนขาดทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน แม้ว่าจะได้จัดให้มีล่ามแปลภาษาต่างประเทศมาปฏิบัติงานสนับสนุน การทำงานของตำรวจ แต่เป็นเพียงช่วงเวลาทำการเท่านั้น และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ล่ามแปล ยังมีไม่ ครอบคลุมทุกภาษา

5) ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ไม่รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ด้านการสอบสวนคดีอาญา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวหรือกรณีที่ต้องหาเป็น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ทำให้เมื่อเกิดเหตุ กับนักท่องเที่ยวจะไม่สามารถสอบสวนตาม ขั้นตอนได้ จำเป็นต้องนำส่งสถานีตำรวจท้องที่เพื่อดำเนินการต่อ ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่สะดวก ปัญหาที่ตามมาคือ พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรในบางท้องที่ยังขาดทักษะในการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ จะต้องขอสนับสนุนจากตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งในบางภาษาที่ไม่มีผู้มีความรู้ในภาษา นั้น ทำให้การดำเนินการด้านคดีเป็น ไปด้วยความล่าช้า

6) ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ไม่ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน สาเหตุเกิดจากการขาดงบประมาณในการสนับสนุนในด้านนี้ และเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความสนใจที่จะศึกษาในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ยังใช้วิธีการทำงานในรูปแบบเดิม ซึ่งทำให้ไม่รู้เท่าทันปัญหา หรือรูปแบบอาชญากรรมที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ในปัจจุบัน

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2548 และ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นใน สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 โครงการดังกล่าว จึงอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ และยังมีมอบหมายให้สำนักงานจรตำรวจ ตรวจสอบติดตามและประเมินผลโครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

เนื่องจากการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกฎหมายต่าง ๆ อาทิ เช่น รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 พ.ร.ฎ. ว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบ ราชการไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551 – 2554 ประกอบกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนด

อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ. 2552 มอบหมายให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน ควบคุม ให้คำแนะนำและเสนอการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจและหน่วยงานในสังกัด จึงให้มีการปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ.2553 – 2557) อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

รัฐบาลปัจจุบัน เน้นในการสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล แก่ข้าราชการทุกหน่วยงาน เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนสนับสนุนและพัฒนาตำรวจให้มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและเป็นตำรวจมืออาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมทั้งดำเนินการให้มีการกระจายอำนาจของตำรวจทั้งในส่วนที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและกระจายอำนาจการบริหาร ไปยังส่วนภูมิภาค

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2541 จนเสร็จสิ้นในปี พ.ศ. 2549 และ เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว ที่มุ่งเน้นให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ทำให้ข้าราชการตำรวจในองค์กรมีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือ ร่วมใจกัน ผลักดันให้องค์กรของตนผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะทำให้การให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยรวม

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้อนุมัติให้มีการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อไปอีก และได้กำหนดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนเข้าร่วมโครงการในปี พ.ศ.2553 อันได้แก่ กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (สถานีตำรวจทางหลวง สถานีตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจน้ำ สถานีตำรวจรถไฟ) ตำรวจภูธรภาค 1-9 ด่านตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยยังคงหลักการสำคัญ 4 ประการ ไว้ตามเดิมอันได้แก่ มีมาตรฐาน โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และมีส่วนร่วม¹⁰¹

2.8.1 ความเป็นมา

แนวความคิดและการดำเนินการของกรมตำรวจในปัจจุบันของคณะทำงาน รัฐบาล ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นอย่างมาก จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ

¹⁰¹สำนักงานจรตำรวจ, โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน, 12 พฤษภาคม 2553

พิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ กรมตำรวจ ตามคำสั่ง คณะกรรมการปฏิรูประบบ ที่ 2/2540 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2540 มี พล.ต.อ. พรศักดิ์ คุงควินบูลย์ รองอธิบดีกรมตำรวจ ฝ่ายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ตำแหน่งขณะนั้น) เป็นประธาน เพื่อศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทาง ในการปรับปรุงระบบบริหารโครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรและสถานีตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง 2539 ซึ่ง ต่อมาคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลการศึกษาของอนุกรรมการ ดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2541

การพัฒนาสถานีตำรวจในครั้ง นี้ เป็นการจัดทำโครงการตามแนวความคิดของ คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานี ตำรวจ กรมตำรวจ ซึ่ง ได้ยึดหลักการตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ พ.ศ. 2540 ตลอดจนหลักการและวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-2544) ทั้งนี้ กรมตำรวจ ได้นำแนวความคิด ดังกล่าวข้างต้น มาผสมผสานเข้ากับหลักการและแนวทางดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ในอดีตที่ผ่านมา โดยเฉพาะ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในสังกัด ตำรวจภูธรภาค 1 โครงการ “โรงพักของเรา” และคู่มือบริหารสถานีตำรวจของตำรวจภาค 4 ตลอดจนแนวความคิดและการดำเนินการของกรมตำรวจ ในปัจจุบันของคณะทำงานพัฒนาการ จัดระบบสายตรวจ คณะทำงานพัฒนาสถานีตำรวจ และนโยบายเน้นหนักของกรมตำรวจ ประจำปี 2541 รวมทั้งมาตรการรองรับนโยบายในแต่ละด้าน ดังนั้น โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ ประชาชน ซึ่งมีชื่อ โดยย่อว่า “โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน”¹⁰²

2.8.2 เป้าประสงค์

เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อย่างแท้จริง จึงได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการ

¹⁰² กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, คู่มือสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กองบังคับการตำรวจ ท่องเที่ยว, อ้างแล้ว, หน้า 28-28.

ประชาชน ให้ปฏิบัติอย่างมุ่งมั่นและเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ

1) มีมาตรฐาน

สถานีดำรงทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของกระบวนการ ประชาชนบนสถานีดำรง และการบริการประชาชนนอกสถานีดำรง เพื่อให้สามารถประเมินผล ได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบ โดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามสภาพความเป็นจริงและ ทรัพยากรของแต่ละสถานีดำรง

2) โปร่งใส

ทุกสถานีดำรงในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ เพื่อให้ ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ลำดับ และขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อราชการ

3) ซื่อสัตย์สุจริต

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงในสถานีดำรง จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4) สะดวกและรวดเร็ว

การบริการประชาชนของสถานีดำรงจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว มีขั้นตอน และระยะเวลาการทำงานที่สั้น ให้เสร็จสิ้นที่สถานีดำรงให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จ สิ้น ณ จุดเดียว (One stop service)

5) ความเสมอภาคและเป็นธรรม

การบริการประชาชนของสถานีดำรงจะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่ เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพ ทางการหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

6) มีประสิทธิภาพ

การบริการประชาชนของสถานีดำรง จะเป็น ไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเกิด ประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

7) สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

เจ้าหน้าที่ดำรงผู้ปฏิบัติงานของสถานีดำรง จะให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

8) มีทางเลือก

ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจ ที่เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

9) มีส่วนร่วม

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

10) ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม

สถานีตำรวจ ถือเป็นเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้น ที่เกิดขึ้น จะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

2.8.3 วัตถุประสงค์

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์ 7 ประการ ดังนี้ คือ

- 1) มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
- 2) มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว
- 3) มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อยและประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข
- 4) มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม
- 5) มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน
- 7) มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจ เป็นผู้ที่มิพหุติกรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนเสมือนตนเองได้รับความเดือดร้อน

2.8.4 เป้าหมาย

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีเป้าหมายในการพัฒนาสถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน ทุกแห่งทั่วประเทศดังนี้

1) เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงาน และปกครองบังคับบัญชา

2) ปรับปรุงระบบบริหารงานและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ของกรมตำรวจเพื่อให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน มีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

อนึ่ง ในการพัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศดังกล่าว กรมตำรวจจะคัดเลือกสถานีตำรวจที่มีผลงานดีตามข้อ 2 เป็นสถานีตัวอย่าง เพื่อให้สถานีตำรวจอื่นๆ นำไปเป็นแม่แบบในการพัฒนาสถานีตำรวจที่มีความสมบูรณ์ไปเรื่อย ๆ ให้ครบทุกสถานีโดยเร็วที่สุด

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจ และหน่วยงานที่มีลักษณะเดียวกัน ให้เป็นสถานีตำรวจที่พร้อมในการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพในทุกด้าน โดยโครงการนี้ได้ดำเนินมาตั้งแต่ พ.ศ. 2541 จนถึงปัจจุบัน เข้าสู่ระยะที่ 3 ของการดำเนินการ และจะดำเนินการต่อไปให้สถานีตำรวจทั่วประเทศเป็นสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบาย

2.8.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

เพื่อสนองต่อนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางจึงมีคำสั่ง ตามหนังสือ บช.ก. ที่ 0026.232/2615 ลง 26 พ.ค.2553 ให้ บก.ทท.ดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งในส่วนของ บก.ทท.มีสถานีที่ให้บริการประชาชนจะต้องรับการตรวจตามโครงการฯ โดยให้ บก.ทท.แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ออกตรวจราชการและติดตามประเมินผลการดำเนินการ ประจำปี 2553 โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิ.ย. - 10 ก.ค. 2553 นั้น

บก.ทท.จึงได้มีคำสั่ง บก.ทท.ที่ 97/2553 ลง 31 พ.ค. 2553 แต่งตั้งคณะกรรมการฯ และประเมินผลการดำเนินการ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553 ของ บก.ทท. ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่

รับผิดชอบของแต่ละคณะทำงาน ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 9 กรกฎาคม 2553 แล้วรายงานผลการประเมิน โดยเรียงลำดับจากสถานีที่ได้คะแนนสูงสุด พร้อมเอกสารหลักฐานการให้คะแนน รูปถ่าย ส่งมายัง บก.ทท. (ผอ.2) ภายในวันที่ 12 กรกฎาคม 2553¹⁰³

ความในหนังสือสั่งการของ บก.ทท. กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางได้สั่งการให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แต่งตั้งคณะทำงานตรวจราชการและประเมินผลการดำเนินการ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553

ดังนั้นจึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานดังกล่าว และสั่งการตามลำดับชั้นเพื่อให้แต่ละสถานีตำรวจท่องเที่ยว จัดเตรียมข้อมูลเพื่อให้คณะทำงานทำการตรวจสอบตามแบบการประเมินผลที่แนบมา

ในส่วน of สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ และสถานีอื่นๆในสังกัดกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว อยู่ในข่ายที่จะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย จึงได้จัดให้มีการรับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกสั่งการ โดยได้เตรียมข้อมูลการประเมินตามแบบบันทึกผลการตรวจราชการ ของ สำนักงานจร ตำรวจ (ใช้ในการตรวจ สถานีตำรวจท่องเที่ยว ในสังกัด กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว) ซึ่งได้แบ่ง ด้านการประเมินออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการบริหารและบริการทั่วไป (100 คะแนน)
- 2) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (100 คะแนน)

แบบบันทึกผลการตรวจราชการ ของ สำนักงานจร ตำรวจ ตามนโยบาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ใช้ในการตรวจ ส.ทล., ส.รฟ., ส.รน., ส.ทท.) จำนวน 2 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการพัฒนาตำรวจและครอบครัว ตามแผนพัฒนางานจรตำรวจแห่งชาติ (45 คะแนน)
- 2) ด้านการฝึกอบรมตำรวจ (100 คะแนน) คะแนนในการประเมิน เต็มรวม ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 345 คะแนน

¹⁰³บันทึกสั่งการ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, “แต่งตั้งคณะทำงานตรวจราชการและประเมินผลการดำเนินการ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553”, (31 พ.ค.2553), กรุงเทพมหานคร : กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, (อัดสำเนา).

คณะกรรมการประเมิน กก.1 บก.ทท ได้ตรวจราชการฯ สถานีตำรวจท่องเที่ยวในสังกัด กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในวันที่ 9 ก.ค. 2553 โดยผลการตรวจเรียงตามลำดับคะแนนจากสูงสุด ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงผลคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 4

ลำดับ	สถานีตำรวจท่องเที่ยว	คะแนนที่ได้	ร้อยละ	คะแนนเต็ม
1	ส.ทท.2 กก.4 บก.ทท.(เชียงราย)	345	100	345
2	ส.ทท.7 กก.4 บก.ทท. (แม่ฮ่องสอน)	341	99	345
3	ส.ทท.4 กก.4 บก.ทท.(พิษณุโลก)	341	99	345
4	ส.ทท.1 กก.4 บก.ทท.(เชียงใหม่)	339	98	345
5	ส.ทท.6 กก.4 บก.ทท.(ตาก)	339	98	345
6	ส.ทท.3 กก.4 บก.ทท.(น่าน)	339	98	345
7	ส.ทท.5 กก.4 บก.ทท.(นครสวรรค์)	334	97	345

จากผลคะแนนการประเมินที่ได้ พบว่า สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ได้คะแนนเป็นอันดับที่ 4 ได้คะแนนรวม 339 คะแนน จากคะแนนเต็ม 345 คิดเป็นร้อยละ 98 เมื่อแยกผลคะแนนเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงผลคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่

ด้าน	แบบการตรวจสำหรับ สถานีตำรวจท่องเที่ยว	คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม
1	ด้านการบริหารและบริการทั่วไป	98	100
2	ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	97	100
	แบบการตรวจตามนโยบาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ		
1	ด้านการพัฒนาตำรวจและครอบครัว ตามแผนพัฒนา งานจรตำรวจแห่งชาติ	44	45
2	ด้านการฝึกวิธีตำรวจ	100	100
	รวม	339	345

จากผลคะแนนการประเมินที่ได้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก สาเหตุเนื่องมาจากตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ได้ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา ทั้งนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นโยบายกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และนโยบายกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งถือว่าเป็นนโยบายที่แยกแนวทางการปฏิบัติในแต่ละด้าน มาปฏิบัติอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ซึ่งผู้บังคับบัญชาในระดับกองบัญชาการ และระดับกองบังคับการจะเดินทางมาตรวจเยี่ยมและมอบนโยบายการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะนโยบายของ พล.ต.ต.อดิสรร์ งามจิตสุขศรี ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยวคนปัจจุบัน ที่ได้เน้นย้ำให้ตำรวจท่องเที่ยวทุกสถานีในการบังคับบัญชา ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ อย่างเข้มแข็ง และจริงจังต่อเนื่อง ในด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน ให้เน้นการปฏิบัติงานด้านการป้องกันมิให้เกิดเหตุอาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยว โดยให้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวโดยตรง ตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “บริการดูแลและรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต มีมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ เพื่อรักษาชื่อเสียงประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาค ทำรายได้หลักสู่ระบบเศรษฐกิจจนเป็นมรดกตกทอดถึงลูกหลานไทยต่อไป” และพันธกิจของตำรวจท่องเที่ยวคือ

- 1) สร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
- 2) สร้างความพึงพอใจ ในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
- 3) จัดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ และคุ้มครองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว
- 4) จัดปัญหา ทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมเสียหาย ไว้ระเบียบ
- 5) ปกป้องคุ้มครองวงจรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 6) สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจ หรือหน่วยบังคับใช้กฎหมาย ทั้งในและนอกประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว¹⁰⁴

จากแนวนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ดังกล่าวมานั้น ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ถือเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องนำมาปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ตามวัตถุประสงค์ของนโยบายและผู้บังคับบัญชา ที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ

¹⁰⁴ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว “พันธกิจ”, 7 กรกฎาคม 2553

<http://www.thailandtouristpolice.com/index.php?mo=59&action=page&id=232795>

(22 December 2010).

ส่วนนโยบายในด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานนั้น ผู้บังคับบัญชาได้สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวในสังกัด เพิ่มทักษะความรู้ด้านต่างๆ เช่นการจัดอบรมด้านภาษาต่างประเทศให้แก่ข้าราชการตำรวจ การสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจศึกษาต่อเพิ่มคุณวุฒิให้สูงขึ้น และยังให้จัดโครงการตำรวจดีเด่นประจำเดือน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ตำรวจ หรือการให้ทุกการศึกษาแก่บุตร รวมถึงการจัดงานสนทนาการในหน่วยงาน เช่นการจัดกิจกรรม การแข่งขัน กีฬา เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคี และความสัมพันธ์อันดี ในหน่วยงานอีกด้วย

ในด้านการมีมวลชนสัมพันธ์ กับผู้อื่นนั้น ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ได้มีการประสานงาน การปฏิบัติกับหน่วยงานอื่นอย่างสม่ำเสมอ เช่นหน่วยงานราชการในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรท้องที่ การท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา หรือการจัดกิจกรรมร่วมกับภาคเอกชน เข้าร่วมการระดมปล่อยควาควาล้างอาชญากรรม เข้าร่วมกิจกรรมในงานเทศกาลประจำปีต่างๆ รวมถึงการจัดให้มีการอบรมอาสาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไป ทั้งในและต่างประเทศ

ในการประเมินการปฏิบัติงานนั้น ผู้ประเมินได้ใช้เกณฑ์การประเมิน ที่อิงจากผลงานของ สถานีตำรวจที่ปฏิบัติจริงซึ่งได้มีการบันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบันทึกเป็นภาพถ่าย หรือการรายงานการปฏิบัติประจำวันแก่หน่วยงานส่วนกลาง หรือการตรวจสอบจาก บันทึกประจำวันของตำรวจ ซึ่งถือเป็นหลักฐานเอกสารที่เชื่อถือได้ และสามารถตรวจสอบได้ คะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ จึงมีผลในเกณฑ์ที่ดีมาก ซึ่ง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ที่มุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพของ ตำรวจ ให้เป็นตำรวจของประชาชน ที่ทำหน้าที่พิทักษ์รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชนและนักท่องเที่ยว และการทำหน้าที่บริการอำนวยความสะดวก ตลอดจนการพัฒนา ประสิทธิภาพของกำลังพล ด้านสวัสดิการ ขวัญและกำลังใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะเป็น ตัวกระตุ้นให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นด้วย ตามข้อความที่ว่า “การจะพัฒนางานให้พัฒนาคน ก่อน และการจะพัฒนาคนต้องพัฒนาด้านจิตใจ”

2.9 บริบทพื้นที่ที่ศึกษา

2.9.1 ข้อมูลจังหวัดเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหนึ่งใน 76 จังหวัดของไทย ซึ่งตั้งอยู่ทางภาคเหนือของประเทศ ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 20,107 ตารางกิโลเมตร หรือใหญ่เป็นอันดับที่ 2 ของประเทศ และมี จำนวนประชากรประมาณ 1.63 ล้านคน มากเป็นอันดับที่ 4 ของประเทศ แบ่งการปกครองออกเป็น

25 อำเภอ (โดยที่อำเภอภักดีชุมพลเป็นอำเภอลำดับที่ 25 ของจังหวัด และลำดับที่ 878 ของประเทศ)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาในระดับสูง มีศักยภาพในการพัฒนาและเติบโตอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และการลงทุน จนเป็นเมืองเศรษฐกิจที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศไทยรองจากกรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมมากมาย มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน ซึ่งเป็นที่ตั้งของอาณาจักรล้านนาในสมัยโบราณ มีภาษาล้านนา (คำเมือง) เป็นภาษาท้องถิ่น มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแตกต่างกับจังหวัดอื่น ๆ ทั้งด้านประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม โดยจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการจัดอันดับในปี 2009 ที่มีค่าครองชีพสูงเป็นอันดับสองของประเทศไทย, อันดับที่ 33 ของเอเชีย และ อันดับที่ 192 ของโลก ประวัติศาสตร์

1) ภูมิศาสตร์ที่ตั้ง

จังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ทางภาคเหนือของประเทศไทย เส้นรุ้งที่ 16 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 99 องศาตะวันออก สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,027 ฟุต (310 เมตร) ส่วนกว้างจากทิศตะวันตกจรดทิศตะวันออกประมาณ 138 กิโลเมตร ส่วนยาวจากทิศเหนือจรดทิศใต้ประมาณ 320 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 750 กิโลเมตร โดยทางรถไฟ และรถยนต์ประมาณ 720 กิโลเมตรตามแนวทางหลวงแผ่นดินสายเหนือ

2) อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ รัฐฉานของสหภาพพม่า โดยมีคอยผีปันน้ำของคอยคำ คอยปลา คอยหลังแดง คอยดำผาป่อง คอยด้าย คอยผาวอก และคอยอ่างขางอันเป็นส่วนหนึ่งของทิวเขาแดนลาว เป็นเส้นกั้นอาณาเขต

ทิศใต้ อำเภอสามเงาอำเภอแม่ระมาด และอำเภอท่าสองยาง (จังหวัดตาก) มีร่องน้ำแม่ตื่น และคอยผีปันน้ำ คอยเรียม คอยหลวงเป็นเส้นกั้นอาณาเขต

ทิศตะวันออก อำเภอแม่ฟ้าหลวง อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สรวย อำเภอเวียงป่าเป้า (จังหวัดเชียงราย) อำเภอเมืองปาน อำเภอเมืองลำปาง (จังหวัดลำปาง) อำเภอบ้านธิ อำเภอเมืองลำพูน อำเภอป่าซาง อำเภอเวียงหนองล่อง อำเภอบ้านโฮ่ง และอำเภอเถิน (จังหวัดลำพูน) ส่วนที่ติดจังหวัดเชียงรายและลำปางมีร่องน้ำลึกของแม่น้ำกก สันปันน้ำคอยขาง คอยหลุมข้าว คอยแม่วุ้นน้อย คอยวังผา และคอยแม่โตเป็นเส้นกั้นอาณาเขต ส่วนที่ติดจังหวัดลำพูนมีคอยขุนห้วยหละ คอยข้างสูง และร่องน้ำ แม่ปิง เป็นเส้นกั้นอาณาเขต

ทิศตะวันตก อำเภอป่าเย็บ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน อำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอแม่สะเรียง และอำเภอสบเมย (จังหวัดแม่ฮ่องสอน) มีคอยผีปันน้ำ คอยกัวแดง คอยแปรเมือง คอยแม่ยะ

คอยอังเกตุ คอยแม่สุรินทร์ คอยขุนขวม คอยหลวง และร่องแมร์ริด แม่ฮอย และคอยฝี่ปันน้ำ คอยขุนแม่ตั้นเป็นเส้นกั้นอาณาเขต

3) ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะเป็นภูเขาจังหวัดเชียงใหม่มีพื้นที่ 20,107.057 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 12,566,911 ไร่ มีพื้นที่กว้างใหญ่เป็นอันดับที่ 1 ของภาคเหนือ และเป็นอันดับ 2 ของประเทศ รองจากจังหวัดนครราชสีมา ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปมีสภาพพื้นที่เป็นภูเขาและป่าละเมาะ มีที่ราบอยู่ตอนกลางตามสองฟากฝั่งแม่น้ำปิง มีภูเขาที่สูงที่สุดในประเทศไทยคือ คอยอินทนนท์ สูงประมาณ 2,565.3355 เมตร อยู่ในเขตอำเภอจอมทอง นอกจากนี้ยังมีคอยอื่นที่มีความสูงรองลงมาอีกหลายแห่ง เช่น คอยฟ้าห่มปก สูง 2,285 เมตร คอยหลวงเชียงดาว สูง 2,170 เมตร คอยสุเทพ สูง 1,601

4) การท่องเที่ยว

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและธรรมชาติที่สวยงาม โดยในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 5,590,326 คน มีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 39,785 ล้านบาท อยู่ในอันดับที่ 4 ของประเทศรองจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร ภูเก็ต และชลบุรี¹⁰⁵

2.9.2 ข้อมูลของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ส.ทท.1 กก.บก.ทท.) เป็นหน่วยงานสังกัด กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปฏิบัติตามนโยบายภายใต้การดูแลของกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ปฏิบัติงานด้านการบริการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ พื้นที่รับผิดชอบ 3 จังหวัด คือ เชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง ปัจจุบันมีที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 608 อาคารริมปิงพลาซ่า ถนนเจริญราษฎร์ ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่¹⁰⁶

1) การกิจและความรับผิดชอบ

ตำรวจท่องเที่ยวภารกิจและความรับผิดชอบ โดยสรุป ดังนี้

¹⁰⁵ สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว, “ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเชียงใหม่”, เอกสารประชาสัมพันธ์, กรุงเทพมหานคร : กรมการท่องเที่ยว, 2552, (อัดสำเนา).

¹⁰⁶ ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, หนังสือบรรยายสรุปสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, อ้างแล้ว, หน้า 4-5

1.1) เพื่อป้องกัน และปราบปราม ปัญหาอาชญากรรม การก่อความเดือดร้อนรำคาญ และ เอร็ดเอาเปรียบทุกรูปแบบที่ เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

1.2) เพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการช่วยเหลือและคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ชาวไทยและชาวต่างประเทศ

1.3) เพื่อสนับสนุนภารกิจ กิจกรรม ทั้งของภาครัฐและเอกชน ที่ส่งเสริมต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

1.4) ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือ ตามที่ได้รับมอบหมาย พื้นที่รับผิดชอบ และภารกิจหน้าที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับ การ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพื้นที่รับผิดชอบ คือเขตพื้นที่ 3 จังหวัด มีจังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง โดยเน้นหนักในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาว ต่างประเทศ นิยมเดินทางมาท่องเที่ยว เป็นจำนวนมากหน้าที่รับผิดชอบคืออำนวยความสะดวกให้ ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาว ไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งได้ กำหนดหน้าที่ย่อย ดังนี้

1.4.1 ป้องกัน ปราบปราม และสืบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เฉพาะ คดีอาญา ที่มีผู้เสียหายเป็นชาวต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว หรือพำนักอยู่ในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนา หรือถิ่นอาศัยอยู่ในราชอาณาจักร

1.4.2 ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกบริการข้อมูลข่าวสารและให้คำแนะนำ ตลอดจนให้บริการ อันดีแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

1.4.3 วางมาตรการในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม และการก่อความ เดือดร้อนรำคาญ ตลอด จนการเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวทุกรูปแบบ อาทิ

1.4.4 วางมาตรการควบคุมดูแลสถานที่ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวนิยมไป เช่น สถานที่ ท่องเที่ยว สถานบันเทิงเรีงรมย์ สถานบริการ ร้านค้าขายของที่ระลึก ให้ได้รับความปลอดภัย และ ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบแบบแผนของทางราชการ หรือของกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา

1.4.5 วางมาตรการควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งทางบก ทางเรือ และทางอากาศ ที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้ได้รับความปลอดภัย และปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ และ ระเบียบแบบแผนของทางราชการ หรือของกระทรวงการท่องเที่ยวกีฬา

1.4.6 วางมาตรการควบคุมดูแล โรงแรม เกสต์เฮ้าส์ สถานที่พักของนักท่องเที่ยวให้ ได้รับความปลอดภัย และปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ และระเบียบของทางราชการ หรือของ กระทรวงการท่องเที่ยวกีฬา

1.4.7 วางมาตรการในการรักษาความปลอดภัย ให้กับนักท่องเที่ยวที่ออกไปท่องเที่ยว ทัวร์ป่า และมาตรการในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุ

1.5) เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ สืบสวนข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน แล้ว พิจารณามีความเห็นเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

1.6) สืบสวน ปราบปราม จับกุม ผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับคดีอาญา และความผิดตามตัวบท กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.7) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ตลอดจนสถานทูต กงสุล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่มุ่งเน้นส่งเสริมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1.8) สนับสนุนเจ้าหน้าที่ล่ามแปล ให้กับพนักงานสอบสวน ในกรณีที่มีชาวต่างประเทศ เป็นผู้เสียหาย หรือเป็นผู้ต้องหา

1.9) การอารักขา และให้ความปลอดภัยกับบุคคลสำคัญ และอาคันตุกะของประเทศ ที่ เดินทางมาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.10) งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ปฏิบัติ

2) การแบ่งส่วนการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ ในการอำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัยและให้การ ค้ำจุนคุ้มครอง ให้กับนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ รับผิดชอบของ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงได้กำหนดจัดแบ่งงานภายใน ดังนี้

2.1) งานอำนวยการ แบ่งออกเป็น

2.1.1 งานธุรการ รับผิดชอบในงานสารบรรณ รับ – ส่ง ร่างโต้ตอบหนังสือ และเก็บ รวบรวมหนังสือ หรือเอกสารราชการและงานประชุม

2.1.2 งานกำลังพล รับผิดชอบในงาน เก็บรวบรวมประวัติ งานพิจารณาบำเหน็จความดี ความชอบ งานเลื่อนยศ งานคดีวินัย และงานสวัสดิการ

2.1.3 งานการเงิน รับผิดชอบในงาน เงินเดือน เบี้ยเลี้ยงค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าสาธารณูปโภค ค่าวัสดุน้ำมันเชื้อเพลิง วัสดุสำนักงาน งานจัดทำค่าของงบประมาณ

2.1.4 งานพัสดุ รับผิดชอบในงาน จัดซื้อจัดจ้างภายในวงเงินที่ได้รับอนุมัติ งานเก็บ รักษาซ่อม บำรุง และเบิกจ่ายครุภัณฑ์ วัสดุ สิ่งของหลวง เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ วิทยุสื่อสาร

2.1.5 งานสถิติและคดี รับผิดชอบในงาน จัดทำสถิติคดีอาญา ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว สถิติการ ให้บริการและการจับกุม

2.1.6 งานนโยบายและแผน รับผิดชอบในงาน จัดทำคำสั่ง แผนการปฏิบัติประจำเดือน แผนปฏิบัติในงานเทศกาลต่างๆงานจัดฝึกอบรมงานรวบรวมเอกสารด้านกฎหมายและระเบียบต่างๆที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

2.1.7 งานประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบในการประสานงานสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่กิจกรรม และการ ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ตลอดจนเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ในเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับงานการท่องเที่ยว และการปฏิบัติของหน่วยงาน

2.2) งานสืบสวนการข่าวและชุดปฏิบัติการทัวร์ป่า

2.2.1 งานสืบสวนและการข่าว มีหน้าที่ในการสืบสวนติดตามจับกุมคนร้ายและรวบรวมข้อมูล ประวัติคนร้าย ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ทั้งทางคดีและข่าวสารของหน่วยงานภาคธุรกิจเอกชน และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดหน้าที่ ดังนี้

2.2.2 จัดทำข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อาทิ โรงแรม เกสต์เฮาส์ บริษัทนำเที่ยว บริษัทรถโดยสาร รถเช่า แท็กซี่ป้ายดำ รถสองแถว รถสามล้อรับจ้าง เพื่อเป็นข้อมูลในการให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยว และเพื่อเป็น ข้อมูลในการสืบสวนหาตัวคนร้ายเมื่อมีเหตุต่อไป

2.2.3 จัดทำประวัติ และสมุคภาพคนร้าย ตลอดจนแผนประทุษกรรมของคนร้าย ที่ประทุษ ร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

2.2.4 สืบสวนติดตามจับกุมคนร้ายที่ประทุษร้าย หรือคอยประทุษร้ายต่อนักท่องเที่ยว หรือ พวกก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว

2.2.4 ชุดปฏิบัติการทัวร์ป่า เนื่องจากในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และใกล้เคียง การท่องเที่ยวเดินป่านับเป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความสนใจจากท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เป็นจำนวนมาก ในขณะที่เดียวกันรูปแบบปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวเดินป่าก็มีมากขึ้น และจำเป็นต้องมีมาตรการที่มีประสิทธิภาพ จึงได้จัดชุดปฏิบัติการทัวร์ป่าขึ้น โดยกำหนดหน้าที่ ดังนี้

1) สืบสวนเส้นทางหมู่บ้านที่มีการท่องเที่ยวทัวร์ป่าในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ตลอดจนการทำมวลชนกับชาวบ้านหรือชาวเขาให้ช่วยกันดูแลนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในหมู่บ้าน

2) ประกอบกำลังช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ที่ประสบเหตุในระหว่างการเดินทาง เช่น ในกรณีถูกปล้นทรัพย์ หรือประสบอุบัติเหตุ

3) ให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่และสนับสนุนล่ามแปลในการสอบสวนผู้เสียหายชาวต่างประเทศในกรณีเหตุที่เกิดจากการทัวร์ป่า

4) วิเคราะห์รวบรวมข้อมูลจากการลงทะเบียนออกทัวร์ป่าบริษัทนำเที่ยวเพื่อใช้ในการวางแผนการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวทัวร์ป่า

5) จัดชุดปฏิบัติการท่าดอนรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะที่นิยมไปทัวร์ป่าและล่องแพที่บ้านท่าดอน ลำแม่น้ำกก ต.ท่าดอน อ.แม่สาย จ.เชียงราย เพื่อไป จ.เชียงรายซึ่งในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางไปท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

3) งานศูนย์รับแจ้งเหตุและให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นนายร้อยเวรฯ รับผิดชอบดูแลในแต่ละผลัดประกอบด้วย

3.1 งานรับแจ้งเหตุ มีหน้าที่ในการรับคำร้องทุกข์ ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบเหตุหรือมีปัญหาและให้คำแนะนำหรือข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวนอกจากนั้นมีหน้าที่ในการลงทะเบียนการออกทัวร์ป่าของบริษัทนำเที่ยว มีสิบเวร, เสมียนเวร และเจ้าหน้าที่ท่องเที่ยวเป็นเจ้าหน้าที่

3.2 งานศูนย์วิทยุรวมข่าวมีหน้าที่รับผิดชอบในการสื่อสารของหน่วยงาน ทั้งวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสาร ตลอดจนการรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ การควบคุมสั่งการสายตรวจในพื้นที่ มีพนักงานวิทยุเป็นเจ้าหน้าที่

4) งานสายตรวจและบริการ รับผิดชอบในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมก่อความเดือดร้อนรำคาญและการให้บริการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยแบ่งเป็น ดังนี้

4.1) สายตรวจประจำจุด ซึ่งจะประจำอยู่ในบริเวณที่มีนักท่องเที่ยวนิยมไปท่องเที่ยวหรือเป็นแหล่งศูนย์รวมของนักท่องเที่ยว เช่น

4.1.1 ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ ตั้งแต่เวลา 07.00 น. จนถึงเวลาที่ขบวนบินสุดท้ายเวลา 23.30 น.

4.1.2 สถานีขนส่งเชียงใหม่อาเขต แห่งที่ 2 ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ ตั้งแต่เวลา 06.00 น. จนถึงเวลา 22.30 น.

4.1.3 จุดตรวจไนท์บাজার ถนนช้างคลานซึ่งจะมีนักท่องเที่ยว นิยมมาท่องเที่ยวในเวลากลางคืน ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ ตั้งแต่เวลา 19.00 น. จนถึงเวลา 24.00 น.

4.2 สายตรวจเคลื่อนที่ ประกอบด้วยสายตรวจจรถยนต์วิทยุตรวจการณ์ และรถจักรยานยนต์ คอยตรวจตราตามสถานที่ต่าง ๆ และให้บริการนักท่องเที่ยวในเขตที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น โดยแบ่งสายตรวจเขตรับผิดชอบ ดังนี้

4.2.1 สายตรวจโรงแรม รับผิดชอบในเขตพื้นที่ด้านทิศตะวันตก ของแม่น้ำปิง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงแรมและ เกสเฮาส์

4.2.2 สายตรวจบ่อสร้าง รับผิดชอบในเขตพื้นที่ด้านทิศตะวันออก ของแม่น้ำปิง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นร้านค้าของของที่ระลึก

4.2.3 สายตรวจสถานีรถไฟ ใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบ่อสร้าง ดูแลความเรียบร้อย ในช่วงเวลาที่รถไฟ เดินทางเข้า – ออกจากสถานีเชียงใหม่

4.4.4 สายตรวจพิเศษหรือสายตรวจนายร้อยเวรฯ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในยามที่เกิดเหตุด่วน นอกจากนั้นยังไว้ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ภารกิจอื่น ๆ ตามที่ได้รับกรมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นพิเศษ

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฬาทิพ ขอบธรรม ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้ประกอบการท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต” ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาความไม่สะดวกของนักท่องเที่ยวแยกพิจารณาได้ดังนี้

- 1) ปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรม ได้แก่ ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้น ถูกฉ้อโกง ชักยอก ทำให้เสียหาย รวมทั้งการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต นักท่องเที่ยว
- 2) ปัญหาที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม ได้แก่ ปัญหานักท่องเที่ยวถูกตามตื้อเสนอขายสินค้าหรือบริการ ปัญหาปลอมปนสินค้าหรือเสนอขายสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน ประสบปัญหามาก
- 3) วิธีการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเห็นว่า การหาข้อมูลเกี่ยวกับ คนร้ายและวิธีการกระทำผิดของคนร้ายยังไม่มีประสิทธิภาพ
- 4) ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวสามารถควบคุม ดูแลยานพาหนะที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้อย่างเที่ยงตรง
- 5) ผู้ประกอบการท่องเที่ยวมีความเห็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวทำให้บรรยากาศในการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่นส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย
- 6) ความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจ การท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว คือให้ตำรวจท่องเที่ยวขยายงานจากระดับกองกำกับการเป็นกองบังคับการ ให้ตำรวจท่องเที่ยวประสานงานกับธุรกิจเอกชนให้มากขึ้น ให้ตำรวจท่องเที่ยวมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้นและให้ตำรวจท่องเที่ยวจัดอาสาสมัครที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศช่วยเหลือการปฏิบัติงาน

สำหรับภาพรวมแล้วอาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเห็นว่า การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวทำให้บรรยากาศในการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่น ส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง¹⁰⁷

เมือง พรหมเกษม ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว” ผลการวิจัยพบว่า “นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยภาพรวม มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า เพศ อายุ ภูมิฐานะ อาชีพ จำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย มีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยว ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาติดต่อกับแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์ของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยว”¹⁰⁸

ปิติ หุ่นจ้อย ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา” ผลการศึกษาพบว่า “ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ สังคมศาสตร์ ในส่วนของอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ปัจจัยทางด้านความพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจการปฏิบัติการของตำรวจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวกและความกระตือรือร้นในการให้บริการจะมีทัศนะต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวก ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งบุคลิกภาพส่วนตัว การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยวมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งใน

¹⁰⁷ จุฬาทิพ ขอบธรรม, “ทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวต่อบทบาทตำรวจท่องเที่ยว: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2530, 134 หน้า.

¹⁰⁸ เมือง พรหมเกษม, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว: ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2539, 96 หน้า.

ด้านระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติภารกิจและปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยวจึงทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีภาพพจน์ในเชิงบวก¹⁰⁹

สุรณี แพร่สกุล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการปีรณรงค์ท่องเที่ยวไทย ปี 2541-2542 : ศึกษากรณี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีความประทับใจและมีความรู้สึกที่ดีมากต่อจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมีอัธยาศัยดี และความเป็นมิตรของคนเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก และความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อม มีการเสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้การบริการของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีคุณภาพมากขึ้น และมีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวรวมทั้งหาสถานที่ตั้งให้สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อแจ้งความ¹¹⁰

อาจิณ บัวผัน ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทย : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวต่างประเทศเขตเมืองพัทยา” ผลการศึกษพบว่า “นักท่องเที่ยวต่างประเทศให้ความสำคัญต่อปัญหาอาชญากรรมที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจเลือกท่องเที่ยวในประเทศไทยในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ข่าวสารด้านอาชญากรรมในประเทศไทยในระดับปานกลางมีความรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวในประเทศไทยในระดับสูง มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของประเทศไทยสูง นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวในประเทศไทยสูง นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของประเทศไทยสูง และมีความตั้งใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

¹⁰⁹ปิติ หุ่นจ้อย, “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา: ศึกษาเฉพาะกรณีในเมืองพัทยา”, วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2541, 111 หน้า.

¹¹⁰สุรณี แพร่สกุล, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการปีรณรงค์ท่องเที่ยวไทย ปี 2541-2542 : ศึกษากรณี จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2542, 223 หน้า.

ไทยในโอกาสต่อไป เห็นได้ว่า ทศนคติต่อปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวแม้ว่าจะเป็นการอยู่ในระดับที่ไม่เป็นปัญหาแต่ทศนคิต้นอื่นๆสูงมาก”¹¹¹

พวงพยอม แก้วมูล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทศนคติของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่ออัน โยบาย Amazing Thailand 1998-1999 : กรณี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความมีอัธยาศัยอันดี และความเป็นมิตรของคนเชียงใหม่ มีทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มีความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการสืบสวนติดตามผู้กระทำความผิดอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรการป้องกันการหลอกลวงขายสินค้า การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การควบคุมธุรกิจท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามระเบียบ มีการจัดทำประวัติผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว¹¹²

สุธิตา วงษ์พันธุ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความประทับใจและมีความรู้สึกที่ดีมากต่อจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความมีอัธยาศัยอันดี และความเป็นมิตรของคนเชียงใหม่ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังมีความประทับใจต่อรสชาติอาหารท้องถิ่น ทัศนียภาพของจังหวัดเชียงใหม่ ความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยต่อที่พัก ระบบขนส่งมวลชนและการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีความประสงค์จะกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง สำหรับปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทัศนคติในแง่บวก”¹¹³

¹¹¹ อาจิณ บัวผัน, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทย: กรณีศึกษานักท่องเที่ยวต่างประเทศเขตเมืองพัทยา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2542, 79 หน้า.

¹¹² พวงพยอม แก้วมูล, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่ออัน โยบาย Amazing Thailand 1998-1999 : กรณีจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่), 2543, 82 หน้า.

¹¹³ สุธิตา วงษ์พันธุ์, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2544, 116 หน้า.

สุรเชษฐ์ โทบุญญานนท์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ” ผลการวิจัยพบว่า “ทัศนคติหรือความพึงพอใจในการบริการของตำรวจ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ส่วนองค์ประกอบในการมีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจ ของประชาชน ขึ้นอยู่กับ ความเชื่อ ค่านิยม และการมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพตำรวจและยังเห็นว่ายังมีความยุ่งยากซับซ้อนในวิธีการแจ้งความ จึงควรที่จะมีการลดขั้นตอนของระบบการแจ้งความของประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น¹¹⁴

ร.ต.อ. เด่นทนุ เถาธรรมพิทักษ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวพัทยา” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวในฐานะผู้รักษากฎหมาย การให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัย ตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (2) สำหรับความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในแต่ละด้าน พบว่าต้องการให้เพิ่มอัตราค่าสิ่งพลของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง เพิ่มจุดบริการของตำรวจท่องเที่ยวพัทยาให้กระจายทั่วถึง ให้มีการประชาสัมพันธ์การสืบสวนติดตามผู้กระทำความผิดอาญาอย่างต่อเนื่องจนคดีสิ้นสุด และให้ตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจท่องเที่ยวที่ประสานงานเกี่ยวกับคดีต่างๆ ที่รับแจ้งความร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น¹¹⁵

อมร โสภิตา ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้ประกอบการบ้านพักแรมที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีเขตเทศบาลนครเชียงใหม่” จากการศึกษาพบว่า “ทัศนคติของผู้ประกอบการบ้านพักแรมที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการให้บริการผู้ประกอบการบ้านพักแรมความคิดเห็นอยู่

¹¹⁴สุรเชษฐ์ โทบุญญานนท์, “ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 98 หน้า.

¹¹⁵ร.ต.อ.เด่นทนุ เถาธรรมพิทักษ์, “ความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวพัทยา”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), 2547, 83 หน้า.

ในระดับมาก ด้านมีมนุษยสัมพันธ์ผู้ประกอบการบ้านพักแรมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความมีระเบียบวินัยผู้ประกอบการบ้านพักแรมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก”¹¹⁶

เทอดพงษ์ จุลศิลป์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” จากการศึกษาพบว่า “นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความนั้นมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การจัดสถานที่รับแจ้งความไม่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอยู่ในระดับปานกลาง การบริการที่ล่าช้าอยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนในการรับแจ้งความมีความยุ่งยากอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง สถานที่รับแจ้งความไม่สะอาดอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและไม่มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้อยู่ระดับมาก การให้ความช่วยเหลือไม่เต็มที่ถึงที่สุดอยู่ในระดับมาก”¹¹⁷

จินดา ยาประเสริฐ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” จากการศึกษาพบว่า “โดยรวมทุกด้าน นักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีทัศนคติในการให้บริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่อยู่ระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มารับบริการนั้น ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มาจากทวีปยุโรป มีสถานภาพโสด และจำนวนมากเป็นนักศึกษา ซึ่งศึกษาอยู่ในระดับวิทยาลัย โดยมีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

¹¹⁶อมร โสภา, “ทัศนคติของผู้ประกอบการบ้านพักแรมที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตเทศบาลนครเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 89 หน้า.

¹¹⁷เทอดพงษ์ จุลศิลป์, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 100 หน้า.

เชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง¹¹⁸

सानิตย์ จันทร์ดี ได้วิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนผู้มาใช้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมเชิงบวกอยู่ในระดับมาก โดยด้านสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนมากที่สุดเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มาใช้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อสถานที่ตั้งสถานีตำรวจมีความเหมาะสมมีค่าคะแนนมากที่สุดด้านการปฏิบัติงาน/การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีการรับรู้ภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อปฏิบัติงานด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร มีค่าคะแนนมากที่สุด ด้านการบริการ ประชาชนผู้มาใช้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อจัดให้มีโต๊ะ/เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตลอดเวลา มีค่าคะแนนมากที่สุด”¹¹⁹

ระเบียบ แสงสุวรรณ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่”¹²⁰

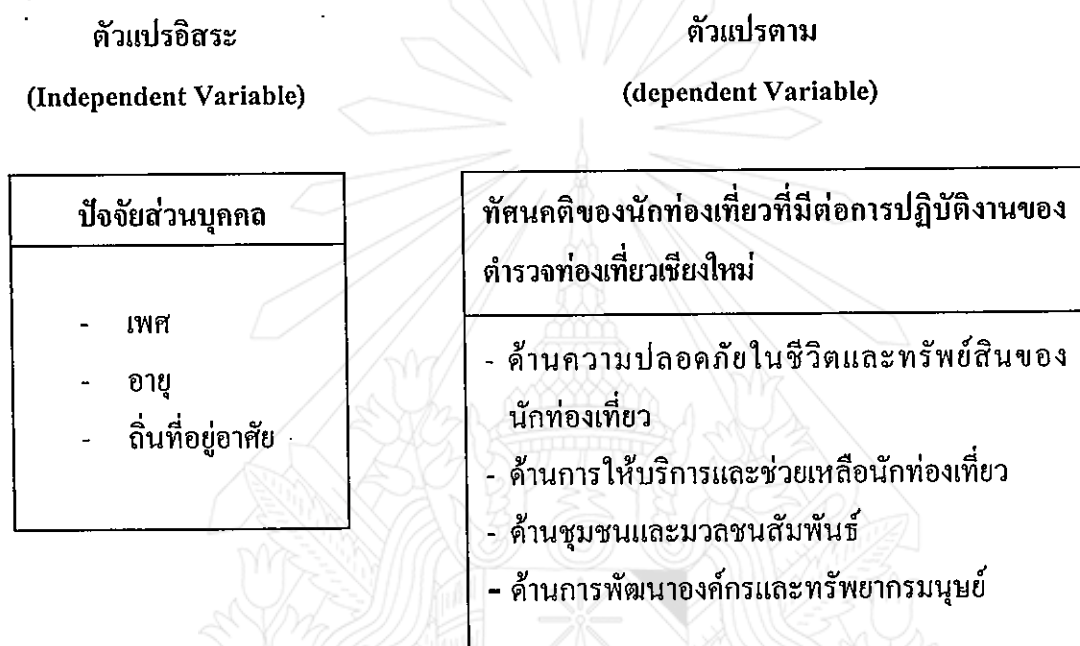
¹¹⁸จินดา ยาประเสริฐ, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 114 หน้า.

¹¹⁹พ.ต.ท. สานิตย์ จันทร์ดี, “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 90 หน้า.

¹²⁰ระเบียบ แสงสุวรรณ, “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552, 77 หน้า.

2.11 โครงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง“ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยได้เอา นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการสอบสวนกลาง¹²¹ มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้



แผนภูมิ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

¹²¹ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, คู่มือสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, อ้างแล้ว, หน้า 96-105.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัย แบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นดังนี้

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือน ตุลาคม-ธันวาคม คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 440,888 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 324,899 คน รวมทั้งสิ้น 765,787 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2553 จำนวน 765,787 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้มา โดยใช้สูตรของ Taro Yamane¹ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เพื่อทำการเก็บข้อมูล มีการกำหนดความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ .05 คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เทียบ	$n = ?$	$n =$ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม
	$N = 765,787$	$N =$ จำนวนประชากรทั้งหมด คือ 765,787 คน
	$e^2 = 0.0025$	$e =$ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 หรือ 95%
	$e = 0.05$	

เมื่อแทนค่าตามสูตรจะได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{765,787}{1 + (765,787 \times 0.0025)}$$

$$n = 399.79 \text{ คน}$$

ดังนั้น ได้กลุ่มประชากรตัวอย่าง 400 คน

วิธีสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยวิธีการทำการแจกแบบสอบถามดังนี้

วิธีปฏิบัติ

1) แจกวัสดุประสงค์ของการวิจัยให้แก่กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบ ก่อนที่จะทำการแจกแบบสอบถาม

2) ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เช่น วัดโบราณสถาน นักท่องเที่ยวทัวร์ป่า หรือนักท่องเที่ยวที่พักอยู่ตามโรงแรม เกสเฮ้าส์ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ สถานีขนส่ง รวมถึงนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ด้วย

¹ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี, ระเบียบวิธีวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2550), หน้า 163.

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ถิ่นที่อยู่อาศัย ของนักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด เกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีจำนวน 32 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 2) ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 3) ด้านมวลชนและชุมชนสัมพันธ์ 4) ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นค่าคะแนนไว้ดังนี้

ทัศนคติมากที่สุด	มีน้ำหนักคะแนน	5 คะแนน
ทัศนคติมาก	มีน้ำหนักคะแนน	4 คะแนน
ทัศนคติปานกลาง	มีน้ำหนักคะแนน	3 คะแนน
ทัศนคติน้อย	มีน้ำหนักคะแนน	2 คะแนน
ทัศนคติน้อยที่สุด	มีน้ำหนักคะแนน	1 คะแนน

การพิจารณาค่าระดับ ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ว่าอยู่ในระดับใด น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับทัศนคติมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับทัศนคติมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับทัศนคติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับทัศนคติน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับทัศนคติน้อยที่สุด ²

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอิสระ โดยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

²ประคอง วรรณสูตร, สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์, (ปทุมธานี : ศูนย์หนังสือ คร. ศรีสง่า, 2534), หน้า 66-67.

ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 2) ด้านการให้บริการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 3) ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ 4) ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อนำไปสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถามเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัยหรือกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้แบบสอบ 2 แบบ คือ แบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจนเหมาะสมทั้งเนื้อหาสาระและการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คือ

1) พระปลัด บุญธรรม บุญธรมโฆ

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

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตล้านนา

2) ดร. ตระกูล ชำนาญ

การศึกษา ป.ธ.7, ศน.บ., M.A. (Sociology) ศศ.ด., (พัฒนาสังคม)

ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา

3) พันตำรวจโท ยุทธสิทธิ์ บุญกล้า

การศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ตำแหน่งปัจจุบัน สารวัตร สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม โดยใช้แบบวัดดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of consistency : IOC)

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) นักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงเวลาก่อนดำเนินการวิจัยกับกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบวัดความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบัท (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ $= 0.79$

3.4.6 ผู้วิจัยได้แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดลองใช้พร้อมจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ คือแบบสอบถาม ไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่ได้วางแผนและปฏิบัติการดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือจากสำนักงานศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุญาตในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจริงในเวลาทำงานด้วยตนเอง

3.5.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เช่น วัดโบราณสถาน นักท่องเที่ยวทัวร์ป่า หรือนักท่องเที่ยวที่พักอยู่ตาม โรงแรม เกสเฮ้าส์ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ สถานีขนส่ง รวมถึงนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ด้วย โดยใช้เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มาโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.5.3 เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้นำมาจัดเรียงลำดับตรวจสอบความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติจากโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5.4 นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาเขียนเรียบเรียงรายงานการวิจัย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนมาวิเคราะห์ด้วยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์มาประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Deacriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย

(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ค่า t - test, F - test (One - way Analysis of Variance) เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย โดยใช้สถิติพรรณนา (Deacriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน เป็นการเปรียบเทียบค่าของทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ สำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ใช้ค่า t - test และใช้ค่า F - test (One - way Analysis of Variance) สำหรับปัจจัยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัยอยู่ 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติการบรรยาย (Descriptive Statics)

ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics)

ได้แก่ การทดสอบค่าที (t - test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยว ที่มี เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งได้ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับตอบปัญหาการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
p	แทน	ความน่าจะเป็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบ (t-test) และใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	190	47.5
หญิง	210	52.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	35	8.8
20-30 ปี	147	36.8
31-40 ปี	113	28.2
41-50 ปี	73	18.2
51 ปีขึ้นไป	32	8.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 อายุ 41-50 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 อายุ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

ถิ่นที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
เอเชีย	168	42.0
ยุโรป	103	25.8
อเมริกา	61	15.2
โอเชียเนีย	42	10.5
แอฟริกา	26	6.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีถิ่นที่อยู่อาศัยอยู่ในเอเชีย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา มีถิ่นที่อยู่อาศัยในยุโรป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 มีถิ่นที่อยู่อาศัยในอเมริกา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 มีถิ่นที่อยู่อาศัยในโอเชียเนีย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 มีถิ่นที่อยู่อาศัยในแอฟริกา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

การวิเคราะห์ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ใน 4 ด้าน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้านมวลชนและชุมชนสัมพันธ์ และด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแนะนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปกติดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

ข้อ	ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	ระดับทัศนคติ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว	3.60	0.54	มาก
2	ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	3.67	0.55	มาก
3	ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	3.33	0.63	ปานกลาง
4	ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์	3.60	0.60	มาก
รวม		3.55	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.4 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ใน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

ข้อ	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว	ระดับทัศนคติ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อได้รับแจ้งเหตุ นักท่องเที่ยวถูกทำร้ายร่างกาย	3.66	0.75	มาก
2	สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ นักท่องเที่ยวถูกวิ่งราวทรัพย์อย่างรวดเร็ว ก่อนติดตามจับกุมคืนร้าย	3.55	0.70	มาก
3	สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ถูกลักทรัพย์ในห้องพัก ส่งสถานีตำรวจท้องที่ เพื่อแจ้งความ	3.64	0.78	มาก
4	สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว แนะนำนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังรักษาทรัพย์สินขณะขึ้นจักรยานท่องเที่ยว เพื่อป้องกันเหตุวิ่งราวทรัพย์	3.63	0.85	มาก
5	สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว แจกใบเตือน (Warning) แก่ นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการซื้ออัญมณี และสินค้าอื่นๆ	3.47	0.82	มาก
6	สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ออกตรวจจุดชอยเปลี่ยว เพื่อป้องกันเหตุชิงทรัพย์ อย่างสม่ำเสมอ	3.56	0.79	มาก
7	สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ออกตรวจตรา สถานที่พัก โรงแรม เกสเฮ้าส์ อย่างสม่ำเสมอ	3.62	0.90	มาก
8	สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ให้คำแนะนำในการดูแลทรัพย์สิน ระหว่างเดินทางด้วยรถโดยสาร เพื่อป้องกันเหตุลักทรัพย์	3.67	0.73	มาก
รวม		3.60	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 1 สายตรวจตำรวจ

ห้องเที่ยว ให้คำแนะนำในการดูแลทรัพย์สิน ระหว่างเดินทางด้วยรถโดยสาร เพื่อป้องกันเหตุลักทรัพย์ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 8 สายตรวจตำรวจห้องเที่ยว ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อได้รับแจ้งเหตุ นักท่องเที่ยวถูกทำร้ายร่างกาย มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 5 สายตรวจตำรวจห้องเที่ยว แจกใบเตือน(Warning) แก่ นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการซื้ออัญมณี และสินค้าอื่น ๆ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจห้องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ข้อ	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว	ระดับทัศนคติ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	นักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลท่องเที่ยวทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.02	0.79	มาก
2	นักท่องเที่ยวขอความช่วยเหลือหรือแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.01	0.80	มาก
3	ตำรวจห้องเที่ยวมีจุดบริการเสร็จสิ้นแบบจุดเดียว(One stop Service) ในสถานีตำรวจห้องเที่ยว	3.44	0.82	มาก
4	ตำรวจห้องเที่ยวให้บริการรับแจ้งความกรณีนักท่องเที่ยวหนังสือเดินทางสูญหาย เสร็จสิ้นภายใน 20 นาที	3.52	0.81	มาก
5	ตำรวจห้องเที่ยวจัดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยว เมื่อขอความช่วยเหลือ	3.46	0.80	มาก
6	ตำรวจห้องเที่ยวตั้งจุดบริการนักท่องเที่ยวถนนคนเดิน เพื่อให้บริการข้อมูล แก่นักท่องเที่ยว	3.63	0.83	มาก
7	จุดบริการนักท่องเที่ยวท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีตำรวจห้องเที่ยว บริการให้ข้อมูลประจำตลอดเวลา	3.68	0.82	มาก
8	จุดบริการนักท่องเที่ยวไนท์บาร์ซ่า มีแผ่นพับ แผนที่ แจกนักท่องเที่ยวฟรี	3.64	0.87	มาก
รวม		3.67	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลท่องเที่ยวทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 2 นักท่องเที่ยวขอความช่วยเหลือหรือแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 3 ตำรวจท่องเที่ยวมีจุดบริการเสร็จสิ้นแบบจุดเดียว(One stop Service) ในสถานีตำรวจท่องเที่ยว มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ข้อ	ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	ระดับทัศนคติ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ตำรวจท่องเที่ยวมีป้ายบอกทาง มายังสถานีตำรวจท่องเที่ยว ตามถนนเพื่ออำนวยความสะดวก	3.41	0.87	มาก
2	ตำรวจท่องเที่ยวจัดกิจกรรมโดยให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมเสมอ	2.91	0.95	ปานกลาง
3	สถานีตำรวจท่องเที่ยวมีป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	3.21	1.06	ปานกลาง
4	จุดบริการรับแจ้งความ แสดงป้ายขั้นตอนการปฏิบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติอย่างชัดเจน	2.82	0.94	ปานกลาง
5	ตำรวจท่องเที่ยวร่วมระดมพลอยแถวสายตรวจ ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในช่วงงานเทศกาลต่างๆ	3.35	0.99	ปานกลาง
6	ตำรวจท่องเที่ยวมีรถยนต์สายตรวจ เพียงพอแก่การให้บริการ นักท่องเที่ยว	3.34	0.81	ปานกลาง
7	รถยนต์สายตรวจตำรวจท่องเที่ยวมีสภาพพร้อมใช้ปฏิบัติงาน การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา	3.74	0.68	มาก
8	ตำรวจท่องเที่ยวมีล่ามภาษาอังกฤษ และอาสาสมัคร เพื่อช่วยงานตำรวจในการบริการนักท่องเที่ยว	3.89	0.79	มาก
รวม		3.33	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อจากค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 8 ตำรวจท่องเที่ยวมีล่ามภาษาอังกฤษ และอาสาสมัคร เพื่อช่วยงานตำรวจในการบริการนักท่องเที่ยว มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 7 รถยนต์สายตรวจตำรวจท่องเที่ยวมีสภาพพร้อมใช้ปฏิบัติงานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 4 จุดบริการรับแจ้งความ แสดงป้ายขั้นตอนการปฏิบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติอย่างชัดเจน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้าน ด้านการพัฒนาองค์กร และทรัพยากรมนุษย์

ข้อ	ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์	ระดับทัศนคติ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ตำรวจท่องเที่ยวมีเว็บไซต์ ในการให้บริการ หาข้อมูลท่องเที่ยว	3.39	0.94	ปานกลาง
2	จุดบริการนักท่องเที่ยว มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.05	1.01	ปานกลาง
3	ตำรวจท่องเที่ยวมีจุดให้บริการนักท่องเที่ยวครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยว อย่างทั่วถึง	3.28	0.87	ปานกลาง
4	ตำรวจท่องเที่ยวมีผู้รับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.29	0.88	ปานกลาง
5	ตำรวจท่องเที่ยวมีกำลังเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.51	0.81	มาก
6	ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารทางภาษาอังกฤษได้	3.86	0.80	มาก
7	ตำรวจท่องเที่ยวใช้กิริยามารยาทต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพ	4.18	0.71	มาก
8	ตำรวจท่องเที่ยวแต่งกายเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่	4.26	0.74	มากที่สุด
รวม		3.60	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 8 ตำรวจท่องเที่ยว แต่งกายเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 7 ตำรวจท่องเที่ยวใช้กิริยามารยาทต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 2 จุดบริการนักท่องเที่ยว มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่านักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ แตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับปัจจัยที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least – Significant Different) ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	190	3.46	0.49	มาก
หญิง	210	3.63	0.53	มาก
รวม	400	3.55	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	190	3.46	0.49	3.25	0.00*
หญิง	210	3.63	0.53		
รวม	400	3.55	0.51		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	190	3.52	0.58	มาก
หญิง	210	3.67	0.50	มาก
รวม	400	3.60	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	190	3.52	0.58	2.82	0.00*
หญิง	210	3.67	0.50		
รวม	400	3.60	0.54		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศต่างกัน มีทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	190	3.58	0.54	มาก
หญิง	210	3.76	0.55	มาก
รวม	400	3.67	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	190	3.58	0.54	3.38	0.00*
หญิง	210	3.76	0.55		
รวม	400	3.67	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	190	3.26	0.57	ปานกลาง
หญิง	210	3.39	0.68	ปานกลาง
รวม	400	3.33	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	190	3.26	0.57	2.10	0.03*
หญิง	210	3.39	0.68		
รวม	400	3.33	0.63		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนางองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	190	3.50	0.55	มาก
หญิง	210	3.69	0.64	มาก
รวม	400	3.60	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนางองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนางองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	190	3.50	0.55	3.27	0.00*
หญิง	210	3.69	0.64		
รวม	400	3.60	0.60		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนางองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 20 ปี	35	3.66	0.57	มาก
20-30 ปี	147	3.56	0.50	มาก
31-40 ปี	113	3.52	0.49	มาก
41-50 ปี	73	3.49	0.49	มาก
51 ปีขึ้นไป	32	3.61	0.65	มาก
รวม	400	3.55	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามช่วงอายุ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.89	4	0.24		
ภายในกลุ่ม	106.83	395	0.27	0.91	0.45
รวม	107.82	399			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 20 ปี	35	3.71	0.63	มาก
20-30 ปี	147	3.55	0.52	มาก
31-40 ปี	113	3.59	0.48	มาก
41-50 ปี	73	3.62	0.70	มาก
51 ปีขึ้นไป	32	3.68	0.65	มาก
รวม	400	3.60	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามช่วงอายุ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.03	4	0.25	0.85	0.49
ภายในกลุ่ม	119.52	395	0.30		
รวม	120.55	399			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 20 ปี	35	3.78	0.56	มาก
20-30 ปี	147	3.67	0.54	มาก
31-40 ปี	113	3.65	0.55	มาก
41-50 ปี	73	3.64	0.52	มาก
51 ปีขึ้นไป	32	3.72	0.65	มาก
รวม	400	3.67	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามช่วงอายุ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.59	4	0.14		
ภายในกลุ่ม	122.64	395	0.31	0.47	0.75
รวม	123.23	399			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 20 ปี	35	3.42	0.70	มาก
20-30 ปี	147	3.38	0.62	ปานกลาง
31-40 ปี	113	3.28	0.63	ปานกลาง
41-50 ปี	73	3.20	0.56	ปานกลาง
51 ปีขึ้นไป	32	3.42	0.78	มาก
รวม	400	3.33	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านด้านมวลชนและชุมชนสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกตามช่วงอายุ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.47	4	0.61	1.52	0.19
ภายในกลุ่ม	160.71	395	0.40		
รวม	163.18	399			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนางองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 20 ปี	35	3.74	0.68	มาก
20-30 ปี	147	3.65	0.62	มาก
31-40 ปี	113	3.56	0.55	มาก
41-50 ปี	73	3.49	0.58	มาก
51 ปีขึ้นไป	32	3.63	0.62	มาก
รวม	400	3.60	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนางองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามช่วงอายุ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนางองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.17	4	0.54	1.47	0.20
ภายในกลุ่ม	145.02	395	0.36		
รวม	147.19	399			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนางองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

ถิ่นที่อยู่อาศัย	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เอเชีย	168	3.54	0.47	มาก
ยุโรป	103	3.58	0.54	มาก
อเมริกา	61	3.43	0.38	มาก
โอเชียเนีย	42	3.68	0.70	มาก
แอฟริกา	26	3.55	0.67	มาก
รวม	400	3.55	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามพื้นที่ถิ่นที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.66	4	0.41	1.55	0.18
ภายในกลุ่ม	106.15	395	0.26		
รวม	107.82	399			

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

ถิ่นที่อยู่อาศัย	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เอเชีย	168	3.66	0.47	มาก
ยุโรป	103	3.53	0.55	มาก
อเมริกา	61	3.43	0.47	มาก
โอเชียเนีย	42	3.71	0.71	มาก
แอฟริกา	26	3.52	0.90	มาก
รวม	400	3.60	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามพื้นที่ถิ่นที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะคติดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4.17	4	1.04	3.54	0.00*
ภายในกลุ่ม	116.38	395	0.29		
รวม	120.55	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวจำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย ด้วยวิธีการของ LSD

อายุ	\bar{X}	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา	โอเชียเนีย	แอฟริกา
		3.66	3.53	3.43	3.71	3.52
เอเชีย	3.66		-0.15*			
ยุโรป	3.53					
อเมริกา	3.43	-0.25*				
โอเชียเนีย	3.71			-0.28*		
แอฟริกา	3.52					

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว คือ ผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในเอเชีย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ แตกต่างกับผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในยุโรป และผู้ที่มีถิ่นที่อยู่ในอเมริกา ส่วนผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในโอเชียเนีย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่แตกต่างกับผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในอเมริกา นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

ถิ่นที่อยู่อาศัย	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เอเชีย	168	3.70	0.50	มาก
ยุโรป	103	3.66	0.59	มาก
อเมริกา	61	3.53	0.47	มาก
โอเชียเนีย	42	3.79	0.68	มาก
แอฟริกา	26	3.78	0.59	มาก
รวม	400	3.67	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามพื้นที่ถิ่นที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.05	4	0.51	1.67	0.15
ภายในกลุ่ม	121.17	395	0.30		
รวม	123.23	399			

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

ถิ่นที่อยู่อาศัย	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เอเชีย	168	3.22	0.59	ปานกลาง
ยุโรป	103	3.49	0.63	มาก
อเมริกา	61	3.26	0.56	ปานกลาง
โอเชียเนีย	42	3.45	0.78	มาก
แอฟริกา	26	3.26	0.83	ปานกลาง
รวม	400	3.33	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกตามพื้นที่ถิ่นที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5.98	4	1.49	3.75	0.00*
ภายในกลุ่ม	157.20	395	0.39		
รวม	163.18	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย ด้วยวิธีการของ LSD

ถิ่นที่อยู่อาศัย	\bar{X}	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา	โอเชียเนีย	แอฟริกา
		3.22	3.49	3.26	3.45	3.26
เอเชีย	3.22		-0.27*			
ยุโรป	3.49			-0.23*		
อเมริกา	3.26					
โอเชียเนีย	3.45	-0.23*				
แอฟริกา	3.26					

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยอยู่ในยุโรป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ แตกต่างกับผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยอยู่ในเอเชียและผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยอยู่ในอเมริกา ส่วนผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยอยู่ในโอเชียเนีย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ แตกต่างกับผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยอยู่ในเอเชีย นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

ถิ่นที่อยู่อาศัย	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เอเชีย	168	3.56	0.58	มาก
ยุโรป	103	3.63	0.64	มาก
อเมริกา	61	3.52	0.47	มาก
โอเชียเนีย	42	3.78	0.73	มาก
แอฟริกา	26	3.64	0.58	มาก
รวม	400	3.60	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามพื้นที่ถิ่นที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.13	4	0.41	1.55	0.21
ภายในกลุ่ม	145.05	395	0.26		
รวม	147.19	399			

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำเสนอข้อเสนอแนะความคิดเห็นอื่น ๆ และแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย สามารถประมวลเป็นข้อ มีรายละเอียด ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงความถี่ (Frequency) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

ที่	ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1	เกิดเหตุวิ่งราวทรัพย์สินตามซอยเปลี่ยวและลัดทรัพย์สินนักท่องเที่ยวตามโรงแรมที่พักอยู่เสมอ	36	ควรจัดกำลังสายตรวจ ตรวจตราตามถนน ตรอกซอยเปลี่ยวและโรงแรมที่พัก โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียน ตามผลัดเวรการตรวจตลอด 24 ชั่วโมง	34
2	ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพหรือเอาไรด์เอาเปรียบของผู้ประกอบ การที่ไม่เป็นธรรมให้แก่นักท่องเที่ยว	28	ควรสืบสวนจับกุม ดำเนินการขจัดปัญหาร้านอัญมณี ร้านขายของที่ระลึก สถานบริการ ร้านค้า มัคคุเทศก์ หรือรถรับจ้างที่มีพฤติกรรมหลอกลวงนักท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวระมัดระวัง โดยการจัดทำเอกสารแผ่นพับ ตักเตือนนักท่องเที่ยว	29

จากตารางที่ 4.41 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ได้นำเสนอปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว คือ เกิดเหตุวิ่งราวทรัพย์สินตามซอยเปลี่ยวและลัดทรัพย์สินนักท่องเที่ยวตามโรงแรมที่พักอยู่เสมอ จำนวน 36 รองลงมาคือ ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว

ในการซื้อสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ หรือเอาโรคเอาเปรียบของผู้ประกอบการที่ไม่เป็นธรรมให้แก่
นักท่องเที่ยว จำนวน 28 คน

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ได้นำเสนอแนวทางแก้ไขด้านความปลอดภัยในชีวิตและ
ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว คือ ควรจัดกำลังสายตรวจ ตรวจตราตามถนน ตรอก ซอยเปลี่ยวและ
โรงแรมที่พักโดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียน ตามผลัดเวรการตรวจ ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 34 คน
รองลงมาคือ ควรสืบสวนจับกุม ดำเนินการขจัดปัญหาร้านอัญมณี ร้านขายของที่ระลึก สถาน
บริการ ร้านค้า มัคคุเทศก์ หรือรถรับจ้าง ที่มีพฤติกรรมหลอกลวงนักท่องเที่ยว และประชาสัมพันธ์
ให้นักท่องเที่ยวระมัดระวัง โดยการจัดทำเอกสาร แผ่นพับตักเตือนนักท่องเที่ยว จำนวน 29 คน



ตารางที่ 4.42 แสดงความถี่ (Frequency) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เวียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ที่	ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1	การรับแจ้งความหรือการให้บริการยังไม่ครอบคลุมหรือให้เสร็จสิ้นภายในจุดเดียว ทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลา	23	ควรปรับปรุงการให้บริการ ในส่วนของอำนาจหน้าที่ของตำรวจท้องที่เวียงใหม่ ให้เสร็จสิ้นในจุดบริการจุดเดียวกันเพื่อความสะดวกรวดเร็ว	18
2	จุดบริการนักท่องเที่ยวยังมีไม่เพียงพอทุกพื้นที่ ทำให้เวลาขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยวล่าช้า	15	ควรให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว เมื่อประสบเหตุ หรือขอความช่วยเหลือ ให้แจ้งเหตุที่สถานีตำรวจท้องที่ เพื่อให้การช่วยเหลือในเบื้องต้นเพื่อประสานไปยังตำรวจท้องที่เวียงใหม่ไปให้การช่วยเหลือต่อไป	20

จากตารางที่ 4.42 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ได้นำเสนอปัญหาด้าน การให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ การรับแจ้งความหรือการให้บริการยังไม่ครอบคลุมหรือให้เสร็จสิ้นภายในจุดเดียว ทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลา จำนวน 23 คน รองลงมาคือ จุดบริการนักท่องเที่ยวยังมีไม่เพียงพอทุกพื้นที่ ทำให้เวลาขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยวล่าช้า จำนวน 15 คน

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ได้นำเสนอแนวทางแก้ไขด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ ควรปรับปรุงการให้บริการ ในส่วนของอำนาจหน้าที่ของตำรวจท้องที่เวียงใหม่ ให้เสร็จสิ้นในจุดบริการจุดเดียวกันเพื่อความสะดวกรวดเร็ว จำนวน 18 คน รองลงมาคือ ควรให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว เมื่อประสบเหตุ หรือขอความช่วยเหลือ ให้แจ้งเหตุที่สถานีตำรวจท้องที่ เพื่อให้การช่วยเหลือในเบื้องต้น เพื่อประสานไปยังตำรวจท้องที่เวียงใหม่ไปให้การช่วยเหลือต่อไป จำนวน 20 คน

ตารางที่ 4.43 แสดงความถี่ (Frequency) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ที่	ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1	สถานีตำรวจท่องเที่ยวอยู่ห่างจากใจกลางเมืองมากเกินไป ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	24	ควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการเดินทางมาสถานีตำรวจท่องเที่ยว โดยการจัดทำแผนที่ หรือการแนะนำเส้นทางที่ทำให้ หรือป้ายบอกทางมาสถานีตำรวจท่องเที่ยว ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ให้ชัดเจนง่ายแก่การสังเกต	22
2	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวมีหลายเชื้อชาติหลายภาษาอาจทำให้การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศมีอุปสรรค	15	ควรมีการจัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นประจำ และต่อเนื่อง ทุกปี เพื่อช่วยการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยวในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ ทุกภาษา	15

จากตารางที่ 4.43 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ได้นำเสนอปัญหาด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ได้แก่ สถานีตำรวจท่องเที่ยวอยู่ห่างจากใจกลางเมืองมากเกินไป ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ จำนวน 24 คน รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวมีหลายเชื้อชาติหลายภาษา อาจทำให้การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศมีอุปสรรค จำนวน 15 คน

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ได้นำเสนอแนวทางแก้ไขด้านการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ ควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการเดินทางมาสถานีตำรวจท่องเที่ยว โดยการจัดทำแผนที่ หรือการแนะนำเส้นทางที่ทำให้ หรือป้ายบอกทางมาสถานีตำรวจท่องเที่ยว ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ให้ชัดเจนง่ายแก่การสังเกต จำนวน 22 คนรองลงมาคือ ควรมีการจัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นประจำและต่อเนื่อง ทุกปี เพื่อช่วยการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยวในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ทุกภาษา จำนวน 15 คน

ตารางที่ 4.44 แสดงความถี่ (Frequency) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

ที่	ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1	จุดที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ไม่มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อสืบค้นข้อมูล หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	27	ควรจัดให้มี อุปกรณ์สื่อสาร ระบบคอมพิวเตอร์ ไว้ให้บริการตามจุดบริการนักท่องเที่ยวต่าง เพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	24
2	เว็บไซต์ตำรวจท่องเที่ยว ยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และไม่มีการพัฒนาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	18	หน่วยงานควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำเว็บไซต์อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ และพัฒนาข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันเสมอ	19

จากตารางที่ 4.44 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ได้นำเสนอปัญหาด้านการพัฒนองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ จุดที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ไม่มีคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์สื่อสารให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อสืบค้นข้อมูล หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 27คน รองลงมาคือ เว็บไซต์ตำรวจท่องเที่ยว ยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และไม่มีการพัฒนาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอจำนวน 18 คน

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ได้นำเสนอแนวทางแก้ไขด้านการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ ควรจัดให้มี อุปกรณ์สื่อสาร ระบบคอมพิวเตอร์ ไว้ให้บริการตามจุดบริการนักท่องเที่ยวต่าง เพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 24 คน รองลงมาคือ หน่วยงานควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำเว็บไซต์ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ และพัฒนาข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันเสมอ จำนวน 19 คน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยว ที่มี เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษา นโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษาวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ว่า นักท่องเที่ยวมี เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่าง เดือน ตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2553 โดยเปรียบเทียบกับสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเวลาเดียวกัน ของปี พ.ศ.2552 จำนวน 765,787 คน และได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีจำนวน 32 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 2) ด้านการให้บริการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 3) ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ 4) ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีจำนวน 4 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่า ที (t-test) และ ทดสอบค่า เอฟ (F-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีถิ่นที่อยู่อาศัยในเอเชีย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

5.1.2 ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ด้านการให้บริการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ อยู่ใน ระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้านพบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 8 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากคือ สายตรวจตำรวจท่องเที่ยวให้คำแนะนำในการดูแลทรัพย์สิน ระหว่างเดินทางด้วยรถโดยสาร เพื่อป้องกันเหตุลักทรัพย์ และข้อที่ 5 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากคือ สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว แจกใบเตือน(Warning) แก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการซื้ออัญมณี และสินค้าอื่นๆ

2) ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ใน ด้านการให้บริการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากคือ นักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลท่องเที่ยวทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตำรวจท่องเที่ยวมีจุดบริการเสร็จสิ้นแบบจุดเดียว (One stop Service) ในสถานีตำรวจท่องเที่ยว

3) ทักษะคดีที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 8 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ตำรวจท่องเที่ยวมีล่ามภาษาอังกฤษและอาสาสมัคร เพื่อช่วยงานตำรวจในการบริการนักท่องเที่ยว และข้อที่ 4 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางคือ จุดบริการรับแจ้งความ แสดงป้ายขั้นตอนการปฏิบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติอย่างชัดเจน

4) ทักษะคดีที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 8 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ตำรวจท่องเที่ยวแต่งกายเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่ และข้อที่ 2 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางคือ จุดบริการนักท่องเที่ยว มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย พบว่า นักท่องเที่ยว ที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มี อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ทักษะคดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวที่มี เพศ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวที่มี อายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

2) ทักษะคดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวที่มี เพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวที่มี อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

3) ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

4) ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ พบว่านักท่องเที่ยว ที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวที่มี อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

พบว่า นักท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เรียงตามลำดับดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา

- 1) เกิดเหตุจู่โจมทรัพย์สินตามซอยเปลี่ยวและลักทรัพย์นักท่องเที่ยวตาม โรงแรมที่พักอยู่เสมอ
- 2) ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ หรือเอารัดเอาเปรียบของผู้ประกอบการที่ไม่เป็นธรรมให้แก่นักท่องเที่ยว
- 3) การรับแจ้งความหรือการให้บริการยังไม่ครอบคลุมหรือให้เสร็จสิ้นภายในจุดเดียว ทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลา
- 4) จุดบริการนักท่องเที่ยวยังมีไม่เพียงพอทุกพื้นที่ ทำให้เวลาขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยวล่าช้า
- 5) สถานีตำรวจท่องเที่ยวอยู่ห่างจากใจกลางเมืองมากเกินไป ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
- 6) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวมีหลายเชื้อชาติหลายภาษา อาจทำให้การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศมีอุปสรรค

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหา

- 1) ควรจัดกำลังสายตรวจ ตรวจตราตามถนน ตรอกซอยเปลี่ยวและโรงแรมที่พัก โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียน ตามผลัดเวรการตรวจ ตลอด 24 ชั่วโมง
- 2) ควรสืบสวนจับกุม ดำเนินการขจัดปัญหาร้านอัญมณี ร้านขายของที่ระลึก สถานบริการ ร้านค้า มีคฤเทศก์ หรือรถรับจ้าง ที่มีพฤติกรรมหลอกลวงนักท่องเที่ยว และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวระมัดระวัง โดยการจัดทำเอกสาร แผ่นพับติดเตือนนักท่องเที่ยว
- 3) ควรปรับปรุงการให้บริการ ในส่วนของอำนาจหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว ให้เสร็จสิ้นในจุดบริการจุดเดียวกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
- 4) ควรให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว เมื่อประสบเหตุ หรือขอความช่วยเหลือ ให้แจ้งเหตุที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้การช่วยเหลือในเบื้องต้น เพื่อประสานไปยังตำรวจท่องเที่ยวไปให้การช่วยเหลือต่อไป
- 5) ควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการเดินทางมาสถานีตำรวจท่องเที่ยว โดยการจัดทำแผนที่ หรือการแนะนำเส้นทางที่ทำให้ หรือป้ายบอกทางมาสถานีตำรวจท่องเที่ยว ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ให้ชัดเจนง่ายแก่การสังเกต
- 6) ควรให้มีการจัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นประจำและต่อเนื่อง ของทุกปี เพื่อช่วยการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยวในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ทุกภาษา

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

พบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า เพราะกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

นั้น เป็นกลุ่มประชากรที่มีจุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยว หากความบันเทิง และการพักผ่อน สิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการมากที่สุดคือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการได้รับการบริการที่ดี ปัจจัยที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเหล่านี้ เกิดความปลอดภัยและความสะดวกสบายขณะท่องเที่ยว หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านนี้ คือ ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่นั้น ที่จะทำหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวก ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาหลังจากมีการก่อตั้งหน่วยงานนี้ขึ้นมา ภาพลักษณ์ของตำรวจท่องเที่ยวในการรับรู้ของนักท่องเที่ยวและประชาชนอยู่ในด้านบวก เพราะเป็นหน่วยงานที่เน้นการให้บริการมากกว่าที่จะเน้นการบังคับใช้กฎหมายกับประชาชน อีกประการหนึ่งคือการทำตำรวจท่องเที่ยวได้ปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้ โดยเฉพาะในด้านการบริการนั้น เป็นที่ทราบจากการรับรู้ข่าวสารของนักท่องเที่ยว ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศทางสื่อ เช่น ทางเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อยู่เสมอ ตลอดจนการทำตำรวจท่องเที่ยวได้ประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีหน่วยงานสาขาประจำอยู่ในต่างประเทศทั่วทุกภูมิภาค และได้ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย หากได้รับความเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวก็จะได้รับการช่วยเหลือและบริการ เป็นอย่างดีและรวดเร็ว ซึ่งตำรวจท่องเที่ยวได้จัดให้มีโครงการ “Your first Friend” เป็นโครงการที่ตำรวจท่องเที่ยวได้จัดขึ้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบว่า ถ้าเดินทางเข้ามาในประเทศไทยให้คิดเสมอว่า ตำรวจท่องเที่ยวเปรียบเสมือนเพื่อนคนแรก ที่พร้อมจะให้การบริการช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา โดยเสมอเท่าเทียมกันทุกชาติทุกภาษา อย่างไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เลือกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจะเป็นนักท่องเที่ยวในระดับใด ทั้งนักท่องเที่ยวในระดับที่นิยมพักตาม โรงแรมหรูราคาแพง หรือนักท่องเที่ยวในระดับที่นิยมพักตามเกสต์เฮาส์ราคาประหยัด หากต้องการความช่วยเหลือ และบริการ ตำรวจท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน หรือดังเช่นคำขวัญของตำรวจท่องเที่ยวที่ว่า “ต้อนรับนักท่องเที่ยวดุจญาติมิตร จะช่วยเศรษฐกิจไทย ร่วมใจตำรวจท่องเที่ยว” และโครงการนี้ได้รับการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ให้เป็นที่รับรู้ไปทั่วทุกภูมิภาคทั้งในและต่างประเทศ และสอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในด้านต่างๆตามแบบการประเมินของสำนักงานจรตำรวจ ผลการประเมินพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวเชิงใหม่ได้คะแนนการประเมินอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก คือได้คะแนนรวมในทุกด้าน 339 คะแนน จากคะแนนเต็ม 345 โดยเฉพาะด้านการบริหารและการบริการ และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้คะแนน 98 และ 97 จากคะแนน

เต็ม 100 คะแนนตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าโครงการนี้เป็นโครงการที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ ตำรวจท่องเที่ยวปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ผลการวิจัยทัศนคติของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตาม แนวนโยบายและแนวทางในการ ปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ที่ว่า “กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงาน ในสังกัด กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปฏิบัติงานภายใต้ นโยบาย และการกำกับดูแลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจหน้าที่สำคัญในการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สืบสวนจับกุมคดีความผิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กรณีที่มี ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอาชญากรรมข้ามชาติ ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความ สะดวก และดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ได้รับมอบหมาย โดยเฉพาะการทำให้นักท่องเที่ยว ได้รับความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สิน” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระเบียบ แสงสุวรรณ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต พื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดย เรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ตำรวจ และด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่” และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาจิม บัวผัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทย : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวต่างประเทศเขตเมืองพัทยา” ผลการวิจัยพบว่า “นักท่องเที่ยว ต่างประเทศให้ความสำคัญต่อปัญหาอาชญากรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในประเทศไทย ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ข่าวสารด้านอาชญากรรมในประเทศไทยในระดับปาน กลางมีความรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวในประเทศไทยในระดับสูง มีความประทับใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของประเทศไทยสูง นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวใน ประเทศไทยสูง นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของ ประเทศไทยสูง และมีความตั้งใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทยใน โอกาสต่อไป เห็นได้ว่า ทัศนคติต่อปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวแม้ว่าจะขึ้นอยู่กับ อยู่ในระดับที่ไม่เป็นปัญหาแต่ทัศนคติด้านอื่นๆสูงมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิติ หุ่นจ้อย ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของชาวต่างประเทศในเมือง พัทยา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเมืองพัทยাজังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า “ปัจจัยทางด้านความพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติการกิจของตำรวจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับอำนวยความสะดวกและความกระตือรือร้น ในการบริการจะมีทัศนคติต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิง

บวก และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งในด้านระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติภารกิจและปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยวมีภาพพจน์ในเชิงบวก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการและการช่วยเหลือคือ การได้รับการให้บริการและช่วยเหลือที่ดีและรวดเร็วถือว่าเป็นความรู้สึกประทับใจที่นักท่องเที่ยวสัมผัสและรับรู้ได้ง่ายที่สุด ในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในฐานะผู้ให้บริการและช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว การเป็นตัวกลางไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการจัดรถรับส่ง กรณีที่นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องไปแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีอาญา หรือการช่วยติดต่อญาติของนักท่องเที่ยวกรณีที่นักท่องเที่ยวประสบปัญหาต่างๆ และติดต่อประสานกับสถานทูต กงสุล ตลอดจนการจัดหาที่พักพิงให้ชั่วคราวเมื่อเกิดกรณี เช่นนักท่องเที่ยวถูกลักทรัพย์สิ้น ซึ่งทรัพย์สินทั้งหมดถูกขโมยไปทำให้นักท่องเที่ยวเดือดร้อนอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องที่พักอาศัย ดังนั้น ในเบื้องต้นตำรวจท่องเที่ยวจะทำหน้าที่จัดหาที่พักให้เป็นการชั่วคราวก่อนที่จะหาทางช่วยเหลือในขั้นตอนต่อไป เป็นต้น ตำรวจท่องเที่ยวจะปฏิบัติอย่างรวดเร็วอย่างกระตือรือร้นจริงจังก่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวอย่างมาก ซึ่งการปฏิบัติงานในการให้บริการช่วยเหลือในลักษณะนี้ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตาม แนวนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ที่ว่า “การอบรมปลูกฝังทัศนคติ เปลี่ยนแปลงทิศทางของตำรวจท่องเที่ยว ให้เป็นตำรวจท่องเที่ยวยุคใหม่พร้อมให้การพิทักษ์รับใช้ และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้วยจิตวิญญาณของนักบริการที่ดี(Service Oriented Mind) อย่างมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี (Hospitality) สุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ยุติธรรม และการจัดบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้การช่วยเหลือเสร็จสิ้นไม่ล่าช้า (One stop Service) โดยมีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistant Center) เบอร์เดียว 1155 ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว บริการนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยร่วมมือประสานองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนบรรเทาช่วยเหลือเหตุร้ายต่างๆที่เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวรวมถึงให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับแจ้งความร้องทุกข์แก่นักท่องเที่ยว จัดรถบริการรับแจ้งความและบริการทั่วไปแก่นักท่องเที่ยว โดยจัดรถบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) บริการแก่นักท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นประจำ หรือตามงานเทศกาลท่องเที่ยว ตามปฏิทินการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ สุรภี แพรสกลุ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการปีรณรงค์ท่องเที่ยวไทย ปี 2541-2542 :

ศึกษากรณี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า “นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก และความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อม มีการเสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้การบริการของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีคุณภาพมากขึ้น และมีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว รวมทั้งหาสถานที่ตั้งให้สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อแจ้งความ”

ส่วน นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้วิจัยเป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเชียงใหม่เป็นการชั่วคราว มีระยะเวลาอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่จำกัด การติดต่อสื่อสารกับตำรวจท่องเที่ยวจึงเป็นเพียงการขอรับบริการด้านต่างๆ หรือการขอความช่วยเหลือเมื่อประสบเหตุ การรับรู้ข่าวสารของตำรวจท่องเที่ยวจะเกี่ยวข้องกับส่วนของการใช้บริการในด้านนั้นๆ เท่านั้น นอกนั้นจะเป็นรับทราบข่าวสารจากสื่อเช่น วิทยุโทรทัศน์ นิตยสาร หรือสื่อทางอินเทอร์เน็ต หรือการบอกเล่าระหว่างนักท่องเที่ยวเองที่เคยใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว การเข้ามาสัมผัสหรือทำกิจกรรมร่วมกับตำรวจท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย จะมีเฉพาะในช่วงที่มีเทศกาลประจำปีต่างๆ ตำรวจท่องเที่ยวจะจัดกิจกรรมโดยให้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าร่วม เช่นการจัดประกวดเทพีนานาชาติในงานบุพผาติประจำปี หรือการจัดโครงการรณรงค์ต่างๆ เช่นการให้นักท่องเที่ยวช่วยประชาสัมพันธ์โครงการ “Your first friend” แต่การเข้าร่วมกับโครงการนี้ของนักท่องเที่ยวเป็นช่วงระยะเวลาอันสั้นด้วยข้อจำกัดของนักท่องเที่ยว มีเวลาน้อยนั่นเอง การรับรู้เกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวจึงมีน้อย แตกต่างจากผู้ที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ แต่โดยรวมนักท่องเที่ยวทั่วไปรับรู้เกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวอย่างแพร่หลาย แต่การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับตำรวจท่องเที่ยวยังน้อยเกินไป ส่วนในข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวกับด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เช่นการจัดให้มีการอบรมอาสาสมัครชาวต่างประเทศช่วยเหลือตำรวจท่องเที่ยว ตาม โครงการ “มิตรรักต่างแดน” โครงการนี้เป็นที่ทราบว่าได้รับการกล่าวขานและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวอย่างมาก แต่ในระยะหลังมีอุปสรรคและข้อจำกัดบางประการ ที่ทำให้โครงการนี้ต้องชะงักลง เช่นความประพฤติกองอาสาสมัครบางคนที่ประพฤตินั้นทำให้เกิดความเสียหายต่อตำรวจท่องเที่ยว ทำให้ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องทบทวนและปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะมีการส่งเสริมสนับสนุน โครงการนี้ต่อไป ซึ่งที่ผ่านมาโครงการนี้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตำรวจท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เป็นการลดช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับนักท่องเที่ยว เพราะมีอาสาสมัครเป็นตัวช่วยในการประสานนั่นเอง จึงทำให้มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาทิพ

ขอธรรม ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวต่อบทบาทตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต” ผลการวิจัยพบว่า “ควรมีการประสานงานภายในระหว่างตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจหน่วยอื่น เพื่อป้องกันและปราบปราม รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน โดยทั่วไป และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์งานของตำรวจท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปทราบและเข้าใจ ควรเพิ่มอัตรากำลังและอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย และควรพัฒนาบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น”

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวโดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และทุกจังหวัดในประเทศไทย สิ่งที่นักท่องเที่ยวเกิดความวิตกกังวลมากที่สุดคือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเป็นปัญหาที่ตำรวจท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดและหาทางป้องกันมิให้เกิดปัญหานี้ไม่ว่ากรณีใด เพราะถือว่าเป็นสิ่งที่ทำลายชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของประเทศไทยมากที่สุด การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เช่นการหมั่นตรวจตราสอดส่องดูแลตามสถานที่ท่องเที่ยว เช่นตามวัด โบราณสถาน ถนนหรือซอยเปลี่ยว แหล่งบันเทิงในเวลาากลางคืน และโรงแรมที่พัก อย่างสม่ำเสมอของสายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัย การให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบเหตุซึ่งได้ปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ตลอดจนการแนะนำนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังดูแลทรัพย์สินขณะท่องเที่ยวเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุประทุษร้ายต่อทรัพย์สินได้ ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและพอใจในมาตรการดังกล่าว จึงทำให้มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 8 สายตรวจตำรวจท่องเที่ยวให้คำแนะนำในการดูแลทรัพย์สิน ระหว่างเดินทางด้วยรถโดยสาร เพื่อป้องกันเหตุลักทรัพย์ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวอยู่เสมอคือ การถูกลักทรัพย์บนรถโดยสาร โดยเฉพาะรถโดยสารไม่ประจำทางที่ไม่ได้รับอนุญาต แต่เป็นทางเลือกของนักท่องเที่ยวเพราะมีอัตราค่าโดยสารที่ถูกกว่าปกติ จึงเป็นช่องทางทำให้พวกมิจฉาชีพแฝงตัวเป็นขโมยลักทรัพย์ของนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทาง ตำรวจท่องเที่ยวจึงวางมาตรการป้องกันเหตุดังกล่าวด้วยการจัดทำเอกสารใบเตือนแจกจ่าย

ให้นักท่องเที่ยวก่อนเดินทาง และให้คำแนะนำด้วยการพูดคุยสนทนา ในการป้องกันทรัพย์สินของตนเอง และการแก้ปัญหาในเบื้องต้นเมื่อประสบเหตุ จากการปฏิบัติงานดังกล่าวทำให้ลดปัญหาการลักทรัพย์นักท่องเที่ยวบนรถโดยสาร ได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาจิณ บัวผัน ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทย : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวต่างประเทศเขตเมืองพัทยา” ผลการศึกษาพบว่า “นักท่องเที่ยวต่างประเทศให้ความสำคัญต่อปัญหาอาชญากรรมที่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางเลือกท่องเที่ยวในประเทศไทยในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ข่าวสารด้านอาชญากรรมในประเทศไทยในระดับปานกลาง มีความรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวระดับสูง มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของประเทศไทยสูง นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวในประเทศไทยสูง นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของประเทศไทยสูง และมีความตั้งใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในโอกาสต่อไป เห็นได้ว่า ทัศนคติต่อปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวแม้ว่าจะขึ้นอยู่กับอยู่ในระดับที่ไม่เป็นปัญหาแต่ทัศนคติด้านอื่นๆสูงมาก”

ส่วนนักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว คือ ข้อที่ 5 สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว แจกใบเตือน(Warning) แก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการซื้ออัญมณี และสินค้าอื่นๆ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่ถือว่าเป็นปัญหาที่ทำให้ลายภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและชื่อเสียงของประเทศไทยคือปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยวให้ซื้อสินค้า เช่นการหลอกให้ซื้ออัญมณีที่ไม่ได้คุณภาพในราคาที่แพงมาก หรือการซื้อสินค้าบริการแต่กลับไม่ได้รับบริการตามที่ได้โฆษณาหรือแจ้งไว้ ทำให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบกิจการเหล่านี้อาศัยช่องว่างของกฎหมายที่บัญญัติยังไม่ชัดเจนพอในด้านที่จะดำเนินการกับ ผู้ประกอบการ มัคคุเทศก์ หรือรถรับจ้าง ได้อย่างเด็ดขาด การดำเนินการทางกฎหมายกับกลุ่มคนพวกนี้ จะทำได้เพียงดำเนินคดีในข้อหาตามลหุโทษเท่านั้น คือ จำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือการว่ากล่าวตักเตือน ดังนั้นการที่จะป้องกันนักท่องเที่ยวไม่ให้ตกเป็นเหยื่อคือการประชาสัมพันธ์และแนะนำนักท่องเที่ยวได้ป้องกันตนเองไม่ให้หลงเชื่อ จึงเป็นการป้องกันที่ได้ผลที่คืออย่างหนึ่ง นักท่องเที่ยวเมื่อได้รับทราบปัญหาเหล่านี้จะเกิดความระมัดระวัง ไม่หลงเชื่อผู้ที่ทำการชักจูงหลอกลวง การแนะนำจึงเป็นวิธีที่ดีในการป้องกันการเกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะเข้าใจถึงความห่วงใยของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงพยอม แก้วมูล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อนโยบาย Amazing Thailand 1998-1999 : กรณี จังหวัดเชียงใหม่”

ผลการวิจัยพบว่า “นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจในด้านความมีอัธยาศัยอันดีและความเป็นมิตร มีทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวที่ให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มีความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการสืบสวนติดตามผู้กระทำความผิดอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรการป้องกันการหลอกลวงขายสินค้า การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การควบคุมธุรกิจท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามระเบียบ มีการจัดทำประวัติผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว”

2) ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างนั้นมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการและการช่วยเหลือคือ การได้รับการให้บริการและช่วยเหลือที่ดีและรวดเร็วถือว่าเป็นความรู้สึกประทับใจที่นักท่องเที่ยวสัมผัสและรับรู้ได้ง่ายที่สุด ในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในฐานะผู้ให้บริการและช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกต่างๆ เมื่อนักท่องเที่ยวขอความช่วยเหลือ การปฏิบัติอย่างรวดเร็วอย่างกระตือรือร้นจริงจังต่อเนื่องจนกว่าความเดือดร้อนจะบรรเทาข้อมทำให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวอย่างมาก จึงทำให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลท่องเที่ยวทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ข้อมูลการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่จึง ได้จัดให้มี หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน หมายเลข 1155 บริการออนไลน์ทั่วประเทศไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการขอความช่วยเหลือ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าโทรศัพท์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงการมีบริการในส่วนนี้ โดยได้ทำเอกสารแผ่นพับ แจกจ่าย หรือประชาสัมพันธ์ผ่านทาง เว็บไซต์ ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ รับทราบข้อมูลดังกล่าวเป็นที่แพร่หลายทั่วไป จึงทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ สุรภี แพร่สกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการปริมรงค์ท่องเที่ยวไทย ปี 2541-2542 : ศึกษากรณีจังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก และความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อม มีการเสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้การบริการของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีคุณภาพมากขึ้น และมีการเผยแพร่ผลการ

ปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว รวมทั้งหาสถานที่ตั้งให้สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อแจ้งความ”

ส่วนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ข้อที่ 3 ตำรวจท่องเที่ยวมีจุดบริการเสร็จสิ้นแบบจุดเดียว(One stop Service) ในสถานีตำรวจท่องเที่ยว มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ในการให้บริการและการช่วยเหลือ หรือการรับแจ้งความในคดีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวโดยตรง เช่นการแจ้งเอกสาร หนังสือเดินทางหาย การไถ่เก๋ยกรณีพิพาททางแพ่ง หรือการช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่นักท่องเที่ยวร้องขอ สิ่งสำคัญคือการลดขั้นตอนที่ยังยากไม่ซับซ้อนสามารถปฏิบัติให้เสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียว ณ จุดให้บริการจุดเดียว ทำให้เกิดความสะดวกและไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเสียเวลา แต่ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและอำนาจหน้าที่ ในบางกรณี ตำรวจท่องเที่ยวไม่สามารถจะปฏิบัติให้เสร็จสิ้นได้ในขั้นตอนเดียว จะปฏิบัติได้ในขั้นตอนเบื้องต้น และจำเป็นต้องประสานไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการช่วยเหลือต่อ เช่นจะเกิดขึ้นในบางกรณี เช่น เกิดการกระทำความผิดทางอาญาต่อ นักท่องเที่ยว จะต้องส่งต่อให้สถานีตำรวจที่ดำเนินการต่อในการสอบสวน ในบางกรณีที่ นักท่องเที่ยวเสียเวลาและไม่มีเวลาพอที่จะไปให้ปากคำในคดี ตำรวจท่องเที่ยวจึงได้ทำการช่วยเหลือ ในเบื้องต้น เช่น การให้คำแนะนำเรื่องคดี ตลอดจนการจัดรถส่งนักท่องเที่ยวเพื่อแจ้งความร้องทุกข์ต่อไป แต่ในด้านการบริการอื่นๆ นักท่องเที่ยวโดยรวมมีความพอใจในการบริการในส่วนนี้ จึงทำให้มีทัศนคติในเรื่องนี้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ โทบุญญานนท์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องกับคดีต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ” ผลการวิจัยพบว่า “ทัศนคติหรือความพึงพอใจในการบริการของตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ก่อนข้างสูง ส่วนองค์ประกอบในการมีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจ ของประชาชน ขึ้นอยู่กับความเชื่อ ค่านิยม และการมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพตำรวจและยังเห็นว่ายังมีความยุ่งยากซับซ้อนในวิธีการแจ้งความ จึงควรที่จะมีการลดขั้นตอนของระบบการแจ้งความของประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น”

3) ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้วิจัยเป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาจากหลายท้องถิ่น หลายภูมิภาค ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเชียงใหม่เป็นการชั่วคราว มีระยะเวลาอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่จำกัด การติดต่อสื่อสารกับตำรวจท่องเที่ยวจึงเป็นเพียงการขอรับบริการด้าน

ต่างๆ หรือการขอความช่วยเหลือเมื่อประสบเหตุเป็นครั้งคราว การรับรู้ข่าวสารของตำรวจท่องเที่ยว จะเกี่ยวข้องกับส่วนของการให้บริการในด้านนั้นๆ เท่านั้น นอกนั้นจะเป็นรับทราบข่าวสารจากสื่อ ด้านต่างๆ เช่น วิทยุโทรทัศน์ นิตยสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต หรือการบอกเล่าระหว่างนักท่องเที่ยวเอง ที่เคยใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว รวมถึงอุปสรรคด้านภาษาในการสื่อสาร การรับรู้เกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวจึงมีน้อย แตกต่างจากผู้ที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ แต่โดยรวมนักท่องเที่ยวทั่วไป รับรู้เกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวอย่างแพร่หลาย จึงทำให้มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 8 ตำรวจท่องเที่ยวมีล่ามภาษาอังกฤษ และอาสาสมัคร เพื่อช่วยงานตำรวจในการบริการนักท่องเที่ยว มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ มีทัศนคติ เกี่ยวกับการที่ตำรวจท่องเที่ยวจัดให้มีล่ามแปลภาษาต่างประเทศและการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวเพื่อช่วยเหลืองานตำรวจท่องเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยตำรวจ ท่องเที่ยวได้จัดให้มีผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อทำหน้าที่ล่าม แปลกรณีที่นักท่องเที่ยวมาแจ้งความทำให้เกิดความเข้าใจถึงจุดประสงค์และความต้องการของ นักท่องเที่ยวอย่างชัดเจนและถูกต้องมีมาตรฐานรับรู้และเข้าใจทุกฝ่าย เช่น ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณี ไม่ มีอุปสรรคในด้านการสื่อสาร ที่อาจมีผลต่อกระบวนการยุติธรรม ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความ สะดวกและเป็นธรรม และการที่ตำรวจท่องเที่ยวจัดให้มีการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว โดยได้รับสมัครจากชาวต่างประเทศจากหลายประเทศที่มาอาศัยอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่เป็นการถาวร เพื่อเข้ามาช่วยงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในการประสานทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาการร้องทุกข์และข้อพิพาท ซึ่งการที่ให้คนเชื้อชาติและภาษาเดียวกัน ได้พูดคุยทำความเข้าใจกันนั้นจะเกิดความเข้าใจถึงปัญหาความต้องการ และพื้นฐานทางวัฒนธรรม ของชนชาตินั้นๆ ทำให้เกิดความเข้าใจกันได้ง่ายขึ้น เป็นการแบ่งเบาภาระของตำรวจท่องเที่ยวด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตาม แนวนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของกองบังคับการ ตำรวจท่องเที่ยว ที่ว่า “การอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือ และป้องกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว ได้เข้ามา มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ประสานให้ความร่วมมือกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ เพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวต่อบทบาทตำรวจ ท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต” ผลการศึกษาพบว่า “ความคาดหวัง ของผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวคือให้ตำรวจท่องเที่ยว ขยายงานจากระดับกองกำกับการเป็นกองบังคับการให้ตำรวจท่องเที่ยวประสานงานกับธุรกิจ

เอกชนให้มากขึ้น ให้ตำรวจท่องเที่ยวมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้นและให้ตำรวจท่องเที่ยวจัดอาสาสมัครที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศช่วยเหลือการปฏิบัติงาน”

ส่วนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ข้อที่ 4 จุดบริการรับแจ้งความ แสดงป้ายขั้นตอนการปฏิบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติอย่างชัดเจน มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นนัยนัยอภิปรายได้ว่า สถานีตำรวจท่องเที่ยวได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติเป็นภาษาไทยและต่างประเทศ แต่ยังไม่ได้จัดทำเป็นภาษาต่างประเทศได้ครอบคลุมทุกภาษา ได้จัดไว้เพียงภาษาไทยและภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่ในภาษาอื่นๆ เช่นภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น หรือภาษาอื่นๆที่นักท่องเที่ยวในประเทศนั้นๆมาแจ้งความ ซึ่งในบางประเทศยังเข้าใจภาษาอังกฤษได้ไม่ดีพอ จึงทำให้การทำความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติมีอุปสรรคตามขั้นตอนอยู่ ถึงแม้จะมีล่ามหรืออาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวก็ตาม แต่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วในบางกรณีที่ต้องดำเนินการให้การบริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว แต่ติดขัดปัญหาเรื่องการสื่อสาร ในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าใจได้และกระทำได้ด้วยตนเอง เช่นการกรอกเอกสาร หรือการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ตำรวจท่องเที่ยวจึงต้องคอยให้การช่วยเหลืออธิบายอย่างละเอียด ทำให้การดำเนินการล่าช้า จึงทำให้ทัศนคติมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินดา ยาประเสริฐ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า “ในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่องนี้เกี่ยวกับ ความเพียงพอของอุปกรณ์ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ความทันสมัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาให้บริการ ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง และตัวอาคารของสถานีตำรวจท่องเที่ยว ที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่”

4) ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นนัยนัยอภิปรายได้ว่าการรับรู้เกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวนอกจากการรับรู้ทางสื่อต่างๆแล้ว การได้เข้ามารับการให้บริการจากตำรวจท่องเที่ยวถือเป็นการรับรู้ถึงคุณภาพของการให้บริการ สิ่งแรกที่นักท่องเที่ยวได้พบเห็นคือเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ให้การช่วยเหลือและบริการ ต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ การแต่งกาย การพูดจา กริยามารยาท การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ดี ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะสร้างความประทับใจเป็นครั้งแรกของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นนโยบายของกอง

บังคับการตำรวจท่องเที่ยว และผู้บังคับบัญชาเน้นย้ำให้ตำรวจท่องเที่ยวทุกคนปฏิบัติ จึงทำให้มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 8 ตำรวจท่องเที่ยวแต่งกายเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การที่ตำรวจท่องเที่ยวให้การบริการช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว นั้น สิ่งแรกในการพบเห็นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ไปให้การบริการหรือช่วยเหลือ การแต่งกายเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ เป็นการเพิ่มบุคลิกภาพให้น่าเชื่อถือศรัทธา ทำให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนที่พบเห็นทั่วไป ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก คือในเรื่องของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะต้องเรียบร้อยถูกต้อง สง่างามสมกับเป็นผู้ที่ให้บริการและการช่วยเหลือ เพราะถือเป็นสิ่งแรกที่นักท่องเที่ยวและประชาชนสามารถพบเห็นได้ทั่วไป และตำรวจท่องเที่ยวจะมีการแต่งกายแตกต่างจากตำรวจทั่วไป คือใช้หมวกเบเร่ ซึ่งตำรวจหน่วยงานอื่นที่แขนเสื้อจะติดป้ายแสดงสัญลักษณ์ของหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาจึงกำชับให้ข้าราชการตำรวจต้องแต่งกายให้เรียบร้อยถูกต้องตลอดเวลาขณะปฏิบัติงาน เพราะหากกระทำการใดที่ไม่ถูกไม่ควร จะเห็นทำให้รับรู้ได้ทันทีว่าเป็นข้าราชการตำรวจสังกัดใด และได้วางมาตรการลงโทษสำหรับข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวที่มักจะแต่งกายผิดระเบียบอยู่เป็นประจำ และสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสถานีตำรวจหมั่นตรวจตราการแต่งกายของตำรวจ และให้ข้าราชการตำรวจสำรวจตนเองเสมอในการประชุมก่อนปล่อยแถวสายตรวจออกปฏิบัติงาน จึงทำให้มีทัศนคติในเรื่องนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตาม แนวนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ที่ว่า “ข้าราชการตำรวจทุกนาย ควรตระหนักและถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องให้ความช่วยเหลือ บริการแนะนำและปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และประชาชนผู้มาติดต่อด้วยความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีพูดจาสุภาพ เพื่อให้นักท่องเที่ยวและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ด้วยบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือสง่างาม (Smart)” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิติ หุ่นจ้อย ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา: ศึกษาเฉพาะกรณีในเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า “ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งบุคลิกภาพส่วนตัว การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยวมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวก” และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินดา ยาประเสริฐ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า “ในด้านบุคลิกภาพและเจ้าหน้าที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ นั้น นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ การวางตัวของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม การแต่งกายของ

เจ้าหน้าที่ที่มีความเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ”

ส่วนของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ข้อที่ 2 จุดบริการนักท่องเที่ยว มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ได้จัดให้มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เฉพาะจุดบริการแจ้งความเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ใช้สืบค้นข้อมูลหรือการติดต่อสื่อสารอื่นๆ ให้ได้รับความสะดวก แต่ในจุดบริการอื่นๆ เช่นจุดสถานีขนส่งอาเขต จุดบริการไนท์บาร์ชา ยังไม่มีคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณที่จะสนับสนุนในด้านนี้ ทำให้มีไม่เพียงพอแก่การให้บริการได้ครอบคลุมทุกจุด ซึ่งตามนโยบายของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ให้มีการจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงแต่แต่ในความเป็นจริงเป็นเพียงนโยบายที่ให้ แต่ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อการจัดหาทำให้เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย จึงทำให้มีทัศนคติในเรื่องนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินดา ยาประเสริฐ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า “ในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่องนี้เกี่ยวกับ ความเพียงพอของอุปกรณ์ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ความทันสมัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาให้บริการ”

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

นักท่องเที่ยวที่มี เพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักท่องเที่ยวที่มีเพศ หญิง มีทัศนคติที่มีต่อการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มากกว่าเพศชาย ที่ผลเป็นเช่นนี้เนื่องจาก นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิง มีระดับความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการได้รับการบริการมากกว่าเพศชาย ซึ่งโดยปกติเป็นเพศที่ต้องการที่จะมีผู้ดูแลเอาใจใส่ให้ความคุ้มครอง ส่วนธรรมชาติของเพศชายเป็นเพศที่มีความเข้มแข็งและมักคิดว่าตนเองสามารถที่จะดูแลตนเองได้ดีกว่า ทำให้ความคิดที่ว่าต้องการให้มีผู้มาดูแลหรือบริการน้อยกว่าเพศหญิง

ส่วนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกันมีทัศนคติต่อการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมือง พรหมเกษยา ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า เพศ อายุ ภูมิฐานะ อาชีพ จำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย มีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยว”

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ พบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Finding) จากผลการวิจัยทั้ง 4 ด้าน 1) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 2) ด้านการให้บริการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 3) ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ 4) ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สำหรับการวางแผนปฏิบัติงาน โดยควรมีการส่งเสริม ปรับปรุง และแก้ไขเพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ อยู่ในระดับที่มากขึ้นและมีผลการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ที่มีประสิทธิภาพ จึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะ เป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ด้านการให้บริการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ดังนั้นผู้บังคับบัญชา ควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไป โดยเน้นย้ำให้ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ไว้ โดยเฉพาะด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จะต้องปฏิบัติอย่างรวดเร็วกระตือรือร้น ให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่ โดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ การรับแจ้งความให้ปฏิบัติอย่างรวดเร็วและถูกต้อง การใกล้ชิดกรณีพิพาทต้องปฏิบัติอย่างยุติธรรมไม่เข้าข้างฝ่ายใด ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวถือว่าสำคัญอย่างยิ่ง ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงประเทศอย่างมาก ต้องให้สายตรวจเพิ่มความถี่หมั่นตรวจตราตามจุดล่อแหลมการเกิดอาชญากรรม เช่นตามถนนหรือซอยเปลี่ยว ที่มักจะเกิดเหตุวิ่งราวทรัพย์ นักท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ หรือตามโรงแรมที่พักที่มักเกิดเหตุลักทรัพย์ในห้องพักรวมถึงการ

เดือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังทรัพย์สินของตนเองระหว่างเดินทางท่องเที่ยว ไม่หลงเชื่อคนแปลกหน้าที่อาจจะหลอกลวงเอาทรัพย์สิน หรือการหลอกลวงให้ไปซื้อสินค้าในราคาแพงกว่าคุณภาพที่ได้ และตำรวจท่องเที่ยวต้องเป็นตำรวจที่มีความสุภาพเรียบร้อย ต่อประชาชนและนักท่องเที่ยว การแต่งกายต้องสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ ส่วนอาคารสถานที่ทำการต้องจัดระบบการให้บริการที่ง่ายต่อการมารับบริการ เช่นการจัดที่พักรอ จัดที่จอดรถให้เพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่นคอมพิวเตอร์ไว้บริการสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

ส่วนด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงแก้ไข โดยสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยสนับสนุนให้สถานีตำรวจจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ โดยให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วม หรือช่วยงานตำรวจ เช่นการจัดอบรมอาสาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินการ ในโครงการต่างๆ รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เหมาะสมสวยงาม สะดวกต่อการมารับบริการ ยานพาหนะต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานเสมอ ส่วนการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและการเผยแพร่กิจกรรมของตำรวจท่องเที่ยวควรทำอย่างต่อเนื่อง ตามสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือสื่อทางอินเตอร์เน็ต เป็นแนวทางที่จะทำให้นักท่องเที่ยวรับรู้การดำเนินกิจกรรมและการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นการง่ายต่อการประสานความร่วมมืออีกด้วย และผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อหาข้อบกพร่องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติและแก้ไขปัญหาต่อไป จึงจะทำให้ทัศนคติอยู่ในระดับมากและมากที่สุดได้

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยการอบรมปลูกฝังทัศนคติ เปลี่ยนแปลงทิศทางของตำรวจท่องเที่ยว ให้เป็นตำรวจท่องเที่ยวยุคใหม่พร้อมให้การพิทักษ์รับใช้ และให้บริการกับนักท่องเที่ยว ด้วยจิตวิญญาณของนักบริการที่ดี (Service Oriented Mind) อย่างมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี (Hospitality) สุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ยุติธรรม ในการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ควรจะพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และมีความรวดเร็วในการให้บริการ โดยร่วมมือประสานองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนบรรเทาช่วยเหลือเหตุร้ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เมื่อได้รับแจ้งหรือขอความช่วยเหลือ ให้ไปที่เกิด

เหตุอย่างรวดเร็วและให้การบริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยการปรับปรุงสถานที่ทำการให้มีความสะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศที่เป็นมิตร ง่ายต่อการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ ร้อยเวรฯ รับแจ้งความ ต้องเป็นผู้มีอัธยาศัยแต่งกายเรียบร้อย ยานพาหนะสายตรวจต้องสะอาด สวยงาม สภาพดี อยู่ตลอดเวลา มีการประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวและประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดความร่วมมือในเรื่องข้อมูลข่าวสาร ในพื้นที่อันเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ตลอดจนปรับทิศทางการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของสังคมท้องถิ่น และร่วมแก้ไขปัญหาค่าที่จะส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศโดยส่วนรวม สนับสนุนให้สถานีตำรวจจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ โดยให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วม หรือช่วยงานตำรวจ เช่นการจัดอบรมอาสาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินการ ในโครงการต่างๆ รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เหมาะสมสวยงาม สะดวกต่อการมารับบริการ ยานพาหนะต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานเสมอ ส่วนการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและการเผยแพร่กิจกรรมของตำรวจท่องเที่ยวควรทำอย่างต่อเนื่อง ตามสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือสื่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นแนวทางที่จะทำให้นักท่องเที่ยวรับรู้การดำเนินกิจกรรมและการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นการง่ายต่อการประสานความร่วมมืออีกด้วย และผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อหาข้อบกพร่องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติและแก้ไขปัญหาค่าต่อไป จึงจะทำให้ทัศนคติอยู่ในระดับมากและมากที่สุดได้

2) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป โดยการเพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาระบบสายตรวจ ให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ตลอดจนประเภทสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถเข้าถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วหลังรับแจ้งเหตุ และหมั่นตรวจตราตามแหล่งที่เป็นจุดล่อแหลมที่อาจจะเกิดอาชญากรรมแก่นักท่องเที่ยว เช่นตามถนนหรือซอยเปลี่ยว หรือตามแหล่งท่องเที่ยว ที่มักจะเกิดเหตุวิ่งราวทรัพย์สินนักท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ หรือตาม โรงแรมที่พักที่มัก

เกิดเหตุลักทรัพย์ในห้องพักเสมอ รวมถึงการเตือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังทรัพย์สินของตนเอง ระหว่างเดินทางท่องเที่ยว ไม่หลงเชื่อคนแปลกหน้าที่อาจจะหลอกลวงเอาทรัพย์สิน หรือการหลอกลวงให้ไปซื้อสินค้าในราคาแพงกว่าคุณภาพที่ได้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 8 สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ให้คำแนะนำในการดูแลทรัพย์สิน ระหว่างเดินทางด้วยรถโดยสาร เพื่อป้องกันเหตุลักทรัพย์ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยการปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ศึกษาให้รู้เท่าทันกลวิธีของพวกมิจฉาชีพเพื่อเป็นข้อมูลในการหาวิธีทางป้องกันและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว จัดทำคู่มือการใช้ภาษา แบบคำร้อง แผ่นพับ คำแนะนำ ตักเตือน ข่าวสารสิ่งที่นักท่องเที่ยวควรรู้แจกจ่ายแก่นักท่องเที่ยว หรือมีไว้ตามสถานที่ต่างๆ ที่สามารถบริการแก่นักท่องเที่ยวได้ เพื่อเป็นการป้องกันเหตุที่จะเกิดขึ้นได้ในระดับหนึ่ง

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อที่ 5 สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว แจกใบเตือน(Warning) แก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการซื้ออัญมณี และสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยการให้หมั้นขยันออกตรวจตราและตักเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังการถูกหลอกลวง อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งปฏิบัติ โดยการเข้าไปสนทนาพูดคุยแนะนำกับนักท่องเที่ยว และจัดทำเป็นเอกสาร แผ่นพับ และข้อความเป็นภาษาไทยและต่างประเทศอย่างชัดเจน

3) ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยการปฏิบัติงานด้านการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และมีความรวดเร็วในการให้บริการอยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาควรอบรมปลูกฝังทัศนคติ เปลี่ยนแปลงทิศทางของตำรวจท่องเที่ยว ให้เป็นตำรวจท่องเที่ยวยุคใหม่พร้อมให้การพิทักษ์รับใช้ และให้บริการกับนักท่องเที่ยว ด้วยจิตวิญญาณของนักบริการที่ดี อย่างมีธรรมาภิบาลที่ดี สุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ยุติธรรม รวมถึงการจัดรถบริการรับแจ้งความและบริการทั่วไปแก่นักท่องเที่ยว โดยจัดรถบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) บริการแก่นักท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นประจำ หรือตามงานเทศกาลท่องเที่ยว ตามปฏิทินการท่องเที่ยวประจำปี

ข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลท่องเที่ยวทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้นไป โดยการพัฒนาระบบการสื่อสาร เช่นเครื่องมือสื่อสาร โทรศัพท์ ให้อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมเสมอ การปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และข้อมูลอื่น ๆ ให้นักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา มีความพร้อมที่จะให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และมีความรวดเร็วในการให้บริการอยู่เสมอ

ส่วนข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 3 ตำรวจท่องเที่ยวมีจุดบริการเสร็จสิ้นแบบจุดเดียว(One stop Service) ในสถานีตำรวจท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นไปโดยการจัดระบบขั้นตอนในการรับแจ้งความหรือการให้บริการให้ปฏิบัติโดยสะดวก รวดเร็วไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ในการจัดบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกัน ต้องลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้การช่วยเหลือเสร็จสิ้นไม่ล่าช้า และการให้บริการแบบ One stop Service ต้องกำหนดขั้นตอนและต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบอย่างชัดเจน ว่ากรณีใดที่สามารถให้บริการให้เสร็จสิ้นได้ในขั้นตอนเดียว หรือกรณีใดที่จะต้องส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องอื่นดำเนินการต่อไป เพื่อป้องกันการเข้าใจคลาดเคลื่อนถึงระบบการปฏิบัติงานของตำรวจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องพิจารณาถ่วงดุลเหตุที่นักท่องเที่ยวมาใช้บริการด้วยว่า อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียวหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ประสานงานหน่วยที่เกี่ยวข้อง เช่นสถานีตำรวจที่ โดยมีชกซ้ำ เพื่อจะได้ให้การช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4) ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรปรับปรุงและพิจารณาแก้ไขการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยการให้เข้าไปมีมวลชนสัมพันธ์กับมวลชนในพื้นที่ เพื่อดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเป็นแนวร่วมในการให้ความร่วมมือในการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ร่วมมือกันป้องกันแก้ปัญหาอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวและประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดความร่วมมือในเรื่องข้อมูลข่าวสารในพื้นที่อันเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนปรับทิศทางการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของสังคมท้องถิ่น และร่วมแก้ไขปัญหาค่าที่จะส่งผลกระทบต่อภาพลบบต่อการท่องเที่ยวของประเทศโดยส่วนรวม ในการที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้นจะต้องมีโครงการหรือกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมด้วย ทำให้ประชาชนกับตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นการช่วยเป็นหูเป็นตาให้ตำรวจคอยสอดส่องดูแล อาชญากรรมต่างๆที่อาจจะเกิดแก่นักท่องเที่ยวด้วย

ข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ข้อที่ 8 ตำรวจท่องเที่ยวมีล่ามภาษาอังกฤษ และอาสาสมัคร เพื่อช่วยงานตำรวจในการบริการนักท่องเที่ยวดังนั้น ดังนั้น

ผู้บังคับบัญชา ควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยการสนับสนุนงบประมาณในการจัดให้มีการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยคัดเลือกจากบุคคลที่พร้อมจะเสียสละเพื่อช่วยงานราชการอย่างจริงจัง และตรวจสอบประวัติผู้ที่ จะเข้ามาช่วยงานตำรวจท่องเที่ยวก่อนเพื่อป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์ในทางทุจริต เพื่อช่วยเหลือและป้องกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว และให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ประสานให้ความร่วมมือกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ เพื่อให้สังคมอยู่ ร่วมกันอย่างมีความสุข

ส่วนข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 4 จุด บริการรับแจ้งความ แสดงป้ายขั้นตอนการปฏิบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติอย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรให้มีปรับปรุงแก้ไขโดยการจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการแจ้งความ ให้ครอบคลุม ทุกภาษา ให้เห็นอย่างเด่นชัด และเข้าใจง่าย และแสดงเวลาในการปฏิบัติงานด้วย จะทำให้ปฏิบัติได้ อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติ ไม่ยุ่งยากแก่นักท่องเที่ยว ถือว่าเป็นการให้ความสำคัญ กับนักท่องเที่ยว ทุกชาติทุกภาษา อย่างถูกต้อง เป็นการเพิ่มความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และตำรวจ ท่องเที่ยวผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

5) ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่องเที่ยวเชิงใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับ มาก ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นจุดให้บริการที่ให้ความ สะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการมารับบริการ ทั้งการจัดสถานที่ให้เรียบร้อยสะอาด จัดที่จอดรถไว้ บริการอย่างเพียงพอ เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวก ส่วนด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาควร สร้างและปลูกจิตใต้สำนึกให้ข้าราชการตำรวจ มีคุณธรรม จริยธรรม และวิญญาณของความเป็น ตำรวจอาชีพ พร้อมทั้งจะให้การพิทักษ์รับใช้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และประชาชนด้วยความมีมโน ธรรม เสมอภาค ตลอดจนพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถพิเศษ และทักษะในการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นให้ใฝ่หาความรู้ เพิ่มพูนความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศ อื่น ๆ ให้อยู่ในระดับสากล รวมถึงความรู้ในการให้บริการที่ดี

ข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อที่ 8 ตำรวจ ท่องเที่ยวแต่งกายเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรรักษามาตรฐานในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในส่วนนี้ให้คงอยู่ตลอดไป โดยผู้บังคับบัญชาควรหมั่น สํารวจความเรียบร้อยในการแต่งกายของข้าราชการตำรวจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ โดยก่อนที่จะมี การออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้งจะต้องมีการตรวจแถวสำรวจความเรียบร้อยในการแต่งกายให้ถูกต้อง

ตามระเบียบอยู่เสมอ และอาจวางมาตรการควบคุมให้ข้าราชการตำรวจต้องแต่งกายให้ถูกต้องตามระเบียบ และเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวผู้ปฏิบัติงานควรสำรวจการแต่งกายของตนเองให้สะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบอยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปฏิบัติงาน เพราะการแต่งกายของตำรวจท่องเที่ยวจะสามารถสังเกตเห็นความแตกต่างได้ง่ายจากตำรวจหน่วยอื่น เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ตนเอง และเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานอีกด้วย

ส่วนข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 10 จุดบริการนักท่องเที่ยว มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นผู้บังคับบัญชา ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ให้ดียิ่งขึ้น โดยการสนับสนุนงบประมาณจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยทั้งด้านอุปกรณ์ และข้อมูล ให้เหมาะสมและเพียงพอกับการกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ รวมถึงซ่อมแซม บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี สมบูรณ์สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ทันที และมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน จัดหางบประมาณสนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอแก่การให้บริการนักท่องเที่ยว ตามจุดบริการนักท่องเที่ยวต่างๆ พัฒนาระบบการข่าว และข้อมูลสารสนเทศ ให้เป็นระบบที่ทันสมัย โดยเฉพาะข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากปัญหาที่สำคัญ ซึ่งผู้วิจัยพบจากงานวิจัยชิ้นนี้ คือทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา แนวทางปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ให้มีความครอบคลุมและเกิดการพัฒนาทัศนคติของนักท่องเที่ยวและประชาชนให้เพิ่มขึ้น เพื่อจะได้นำเอาแนวทางการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป จึงได้เสนอแนะหัวข้อในการวิจัยต่อไป ดังนี้

- 1) การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
- 2) การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
- 3) การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการปฏิบัติงานของสายตรวจตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่
- 4) การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1)หนังสือทั่วไป

กัณหา สุวรรณแสง. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยา, 2538.

กุลธน ธนาพงศช. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545-2549). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เม็คทรายพรีนติ้ง, 2545.

จิตตินันท์ เตชะกุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.(มหาชน), 2551.

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์. ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2547.

ชินจิต แข็งเจนกิจ. การบริการและตลาดองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

ชูชีพ พุทธประเสริฐ. การพัฒนาองค์กร เทคนิคการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์, 2550.

คารณี พานทอง พาลุสุข. ทฤษฎีการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

ตำรวจท่องเที่ยว, กองบังคับการ. เอกสารประชาสัมพันธ์กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจท่องเที่ยว, 2535.

_____ . คู่มือสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : กองบัญชาการสอบสวนกลาง, 2548.

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

ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2541.

- _____ . แผนปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ประจำปี 2547. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2547.
- _____ . แนวทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2549.
- _____ . พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุตรไพศาล, 2549.
- ถวิล ชาราโกชน์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2532.
- ธงชัย สันติวงศ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2539.
- ธีระพร อุวรรณโณ. ความเชื่อและค่านิยมในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาและสังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อการแนะแนว หน่วยที่ 8. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักส์, 2546.
- นิคม จารุมณี. การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2536.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- ปภาวดี คุลยจินดา. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ประคอง วรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ปทุมธานี : ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า, 2534.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2544.
- แผ้ว โสคติพันธ์, พล.ต.ต. ปัญหาการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในการสัมมนาปัญหาการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ระหว่างวันที่ 7-10 กันยายน 2534. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2534.
- พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2540.
- พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์. จิตวิทยาทั่วไป. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- ไพศาล ไกรสิทธิ์. การศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. ม.ป.ท. : ม.ป.พ., 2541.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2548.

- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2546.
- เรียม ศรีทอง. กระบวนการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2542.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2538.
- วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- วิเชียร วิทย์อุดม. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2549.
- วิยะดา วรรณานันท์. การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเชิร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.
- ศักดิ์ สุนทรเสถียร, เจตคติ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2531.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ศิริพร วิษณุหิมาชัย. การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาวะสาร, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2541.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร. บริษัทโดมอนด์ อีบิสซิเนสเวลด์ 2542.
- _____. ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสาร, 2545.
- ศิริอร ชันรหัตต์. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์, 2544.
- ศุภนิษฐ์ โชครัตนชัย. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2536.
- สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2540.
- สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.
- สมเดช มุงเมือง. จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. เชียงราย : สยามโฆษณาการพิมพ์, 2546.

- สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
บรรณกิจ, 2543.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2550.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร. การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือ
ราชภัฏสวนดุสิต, 2545.
- สุทธนู ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ. สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพ
มหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ. วัฒนธรรมองค์การ : แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์. กรุงเทพมหานคร
: โฟร์เพซ, 2540.
- สุนันทา เลานันท์. การพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์, 2544.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2533.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2541.
- เสนาะ ดีเยาว์. การบริหาร : การวางแผน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2543.
- เสรี วงษ์มณฑา. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, 2542.
- อชิรวีทย์ สุพรรณเกษัช, พล.ต.อ. พระบรมราโชวาทและพระบรมราโชบายในการบริหารงานตำรวจ.
กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2540.
- อภิรัตน์ เวทยนุกูล. “การพัฒนาองค์การ”. เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรเตรียม ผู้บริหาร
ระดับสูง หมวดที่ 3 พฤติกรรมศาสตร์หน่วยที่ 1. กรุงเทพมหานคร : การศาสนา,
2531.
- อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬ
าลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542
- อรุณ รักธรรม. “การพัฒนาองค์การ”. เอกสารการสอบชุดวิชาองค์การและการจัดการ. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2524.
- อัญญาค์ ปาณิกบุตร. หน้าที่หรือบทบาทของตำรวจที่มีต่อสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รามคำแหง,
2524.

อำนวยการ. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : หจก.ทรัพย์วิศูทธิ์, 2541.

อุทัย เลาหวิเชียร. การบริหารและพัฒนาองค์กร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542.

2) บทความในวารสาร

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

3) บทความจากเว็บไซต์ (Web Site)

การท่องเที่ยว, กรม, “สถิตินักท่องเที่ยว”, 19 สิงหาคม 2553

<<http://tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php>>(18 December 2010)

จรตารวจ, สำนักงาน, “โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน”, 12 พฤษภาคม 2553

<http://www.jaray.police.go.th/2010/document_activity.php> (22 December 2010)

บังคับการตำรวจท่องเที่ยว, กอง, “พันธกิจ”, 7 กรกฎาคม 2553

<<http://www.thailandtouristpolice.com/index.php?mo=59&action=page&id=232795>>, (22 December 2010)

วรพงษ์ ชิวปรีชา, พล.ต.ท. นโยบายการบริหารราชการ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ปี 2551, 19 ตุลาคม 2551

<<http://www.cib.police.go.th/policy51.html>>(1 December 2010)

4) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

จินดา ยาประเสริฐ. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

จุฬาทิพ ชอบธรรม. “ทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวต่อบทบาทตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

- เด่นทนุ เกาธรรมพิทักษ์. ร.ต.อ. “ความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวที่มีต่อบทบาทของ
 ดำรวจท่องเที่ยวพัทยา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2547.
- เทอดพงษ์ จุลศิลป์. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่”.
 สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
 วิทยาลัย, 2550.
- ประยงค์ เรืองคำ. “การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสน
 ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2546.
- ปัดถวุฒิ อาชวณิมิตกุล. “พฤติกรรมกรท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย”.
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
 2547.
- ปิติ หุ่นจ้อย. “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา : ศึกษา
 เฉพาะกรณีในเมืองพัทยา”. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- พวงพยอม แก้วมูล. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่ออันโอบาย Amazing Thailand 1998-1999 : กรณี
 จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- เมือง พรเมษา. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ
 ท่องเที่ยว: ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว”.
 วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
 2539.
- ระเบียบ แสงสุวรรณ. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวใน
 เขตพื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. สารนิพนธ์
 ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.
- สมชาย สรรประเสริฐ, พ.ต.อ. “กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจ
 ท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิต
 วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
- สุริดา วงษ์พันธ์. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและ
 ทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
 วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

- สุรภี แพรสกุล. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการปีรณรงค์ท่องเที่ยวไทยปี 2541-2542 : ศึกษากรณี จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- सानิตย์ จันทร์ดี, พ.ต.ท. “ภาพลักษณ์สถานที่ตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- สุรดี ชิดชอบ. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.
- สุรเชษฐ์ โทบุญญานนท์. “ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- อมร โสภา. “ทัศนคติของผู้ประกอบการบ้านพักแรมที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีเขตเทศบาลนครเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- อาจิณ บัวผัน. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทย: กรณีศึกษานักท่องเที่ยวต่างประเทศเขตเมืองพัทยา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.

5) เอกสารอื่นที่ไม่ได้ตีพิมพ์

- ตำรวจท่องเที่ยว, กองบังคับการ. “บันทึกสั่งการ แต่งตั้งคณะทำงานตรวจราชการและประเมินผลการดำเนินการ ตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553”. กรุงเทพมหานคร : กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2553. (อัดสำเนา).
- ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), กอง. “การบริการลูกค้า”, กรุงเทพมหานคร : บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2538. (อัดสำเนา)
- พัฒนาบริการท่องเที่ยว, สำนัก. “ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว”. เอกสารประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ มหา นคร : กรมการท่องเที่ยว, 2552. (อัดสำเนา)
- ศุภชัย คุณรัตนพฤกษ์ และอนุวัฒน์ ศุภชุตikul. “การพัฒนาการบริการด้านสุขภาพสำหรับประเทศไทยในอนาคต”. กรุงเทพมหานคร : กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข, 2536. (อัดสำเนา)

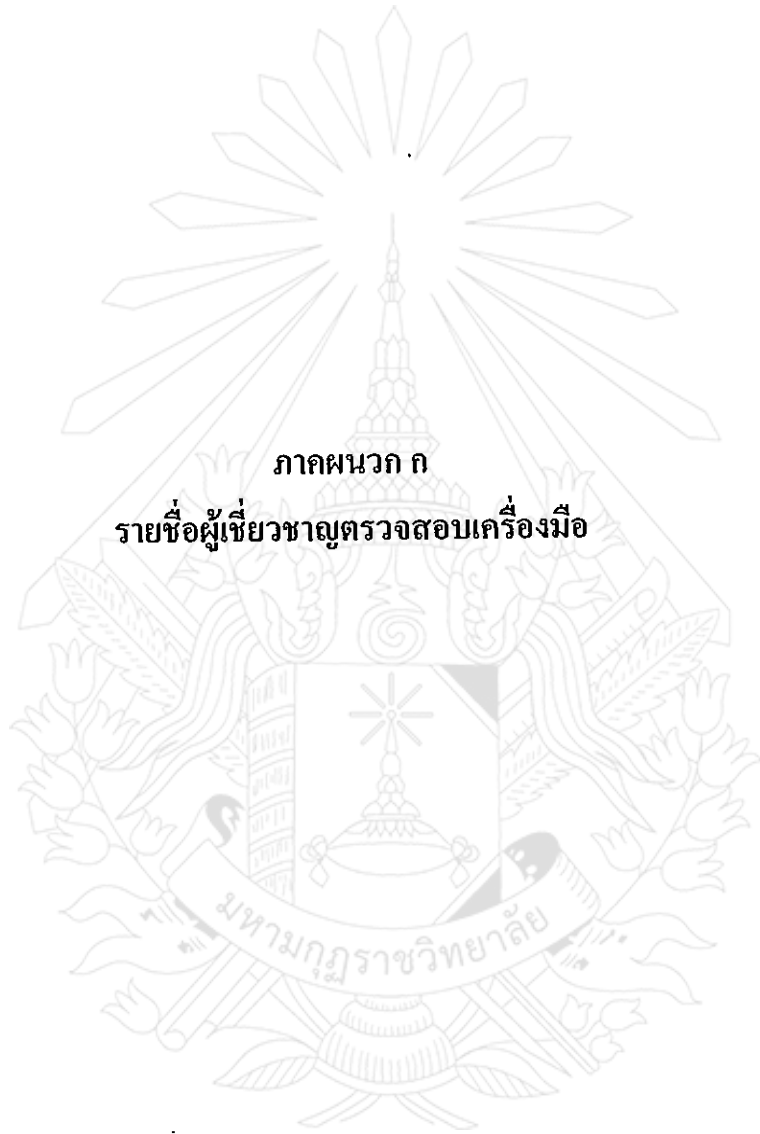
2. ภาษาอังกฤษ

1) Books

- Bennis, Warren G.. **Organization Development. Its Nature. Origins and Prospects.** Reading. Mass : Addison-Wesley Publishing Co., 1969.
- Frenh.Wendell L. and Cecil H. Bell Jr. **Organization : Behavioral Science Interventions fir Organization Improvenment.** 8th ed. Eaglewood Cliffs. NJ. : Publisig-Hall. 1984.
- Good C.V. **Dictionary of Education.** (3rd edition). New York: McGraw-Hill Inc,1973.
- Gordon Allport. **Attitude inc. Murchison (Ed.) Handbook of Social Psychology.** WorcesterMass Clark University Press, 1985.
- Hilgard E.R. **Introduction to Psychology.** Englewood Cliff. New York : Harcourt. Hall, 1962
- Mayer G. Ray, **Modules : From Design to Implementation.** Singapore : Colombo Plan Staff College for Technicians Education, 1984.
- McGrill. Michael E. **Oganization for operation Management.** New York : Division of America Management. 1997
- Roger. **Mass media and interpersonal. Communications in national development.** AID Diffusion Project Working Paper, 1966.
- Stephen P. Robbins. **Essentials Of Organization Behavior.** (4th edition). Eaglewood Cliffs New Jersey. Prentice -Hall. Inc, 1994.
- Weston Paul B. **Criminal justice : Introduction and guidelines a revision of Law enforcement and criminal justice.** California : Goodyear Publishing Company Inc.,1972.
- William Werther and Keith David. **Personel Management and Human Resource.** New York : McGraw-Hill Book, 1981



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตล้านนา

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

2. ดร. ตระกูล ชำนาญ

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

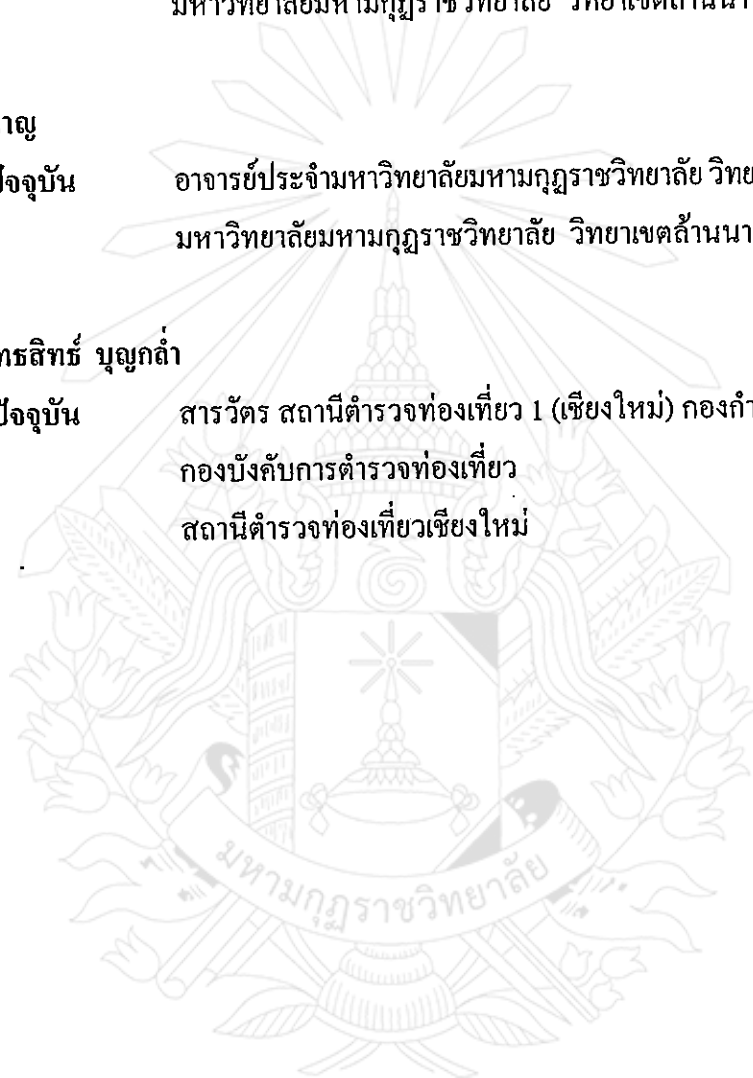
3. พันตำรวจโท ยุทธสิทธิ์ บุญกล้า

ตำแหน่งปัจจุบัน

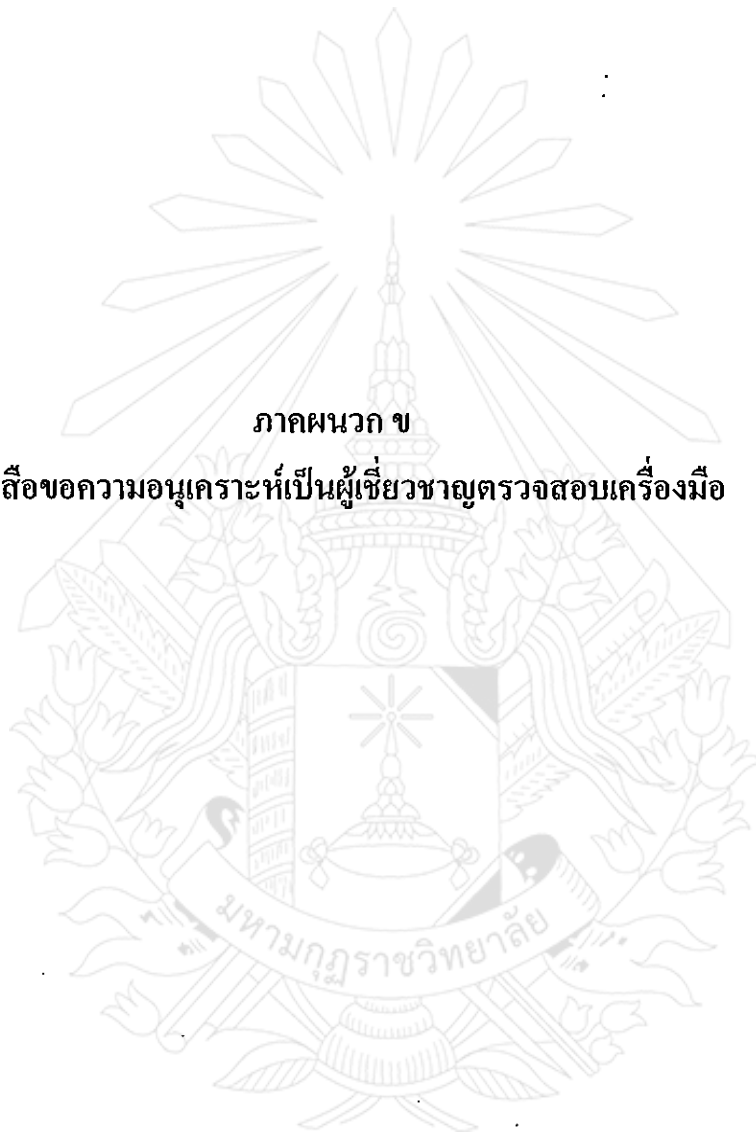
สารวัตร สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับการ 4

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาระดับอุดมศึกษา วิทยาเขตลำนานา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(2.21)/417

วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2553

เรื่อง ขออนุมัติขอเป็นผู้ใช้วิชาตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม

ศูนย์การศึกษาระดับอุดมศึกษา วิทยาเขตลำนานา ขอรับรองว่า ตามตำราจรรยา กันทา เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5212204022 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตลำนานา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.บุศรา โพธิสุข และ พระมหาวิรัตน์ สุเมธี อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาระดับอุดมศึกษา วิทยาเขตลำนานา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิรัตน์ สุเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาระดับอุดมศึกษา วิทยาเขตลำนานา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(2.21)/418

วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ดร.ตระกูล ชำนาญ

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ตามตำราฉบับที่ ก้นทา เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5212204022 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้มีความประสงค์ขออนุญาตเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.บุศรา โพธิ์สุข และ พระมหาวิรัตน์ สุรเมธี อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิรัตน์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(2.21)/664



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทรศัพท์ ๐-๕๓๒๗-๐๘๗๕๖ โทรสาร : ๐-๕๓๘๑-๔๗๕๖
www.lanna.mbu.ac.th

26 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร พันตำรวจโทยุทธสิทธิ์ บุญกล้า

ศูนย์การศึกษานิตยภัตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ดาบตำรวจปรีชา กันทา เป็นนักศึกษา
ระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5212204022 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์
เรื่อง ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้อยู่ใน
ความควบคุมดูแลของ ดร.บุศรา โพธิ์สุข และ พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษานิตยภัตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือใน
ครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

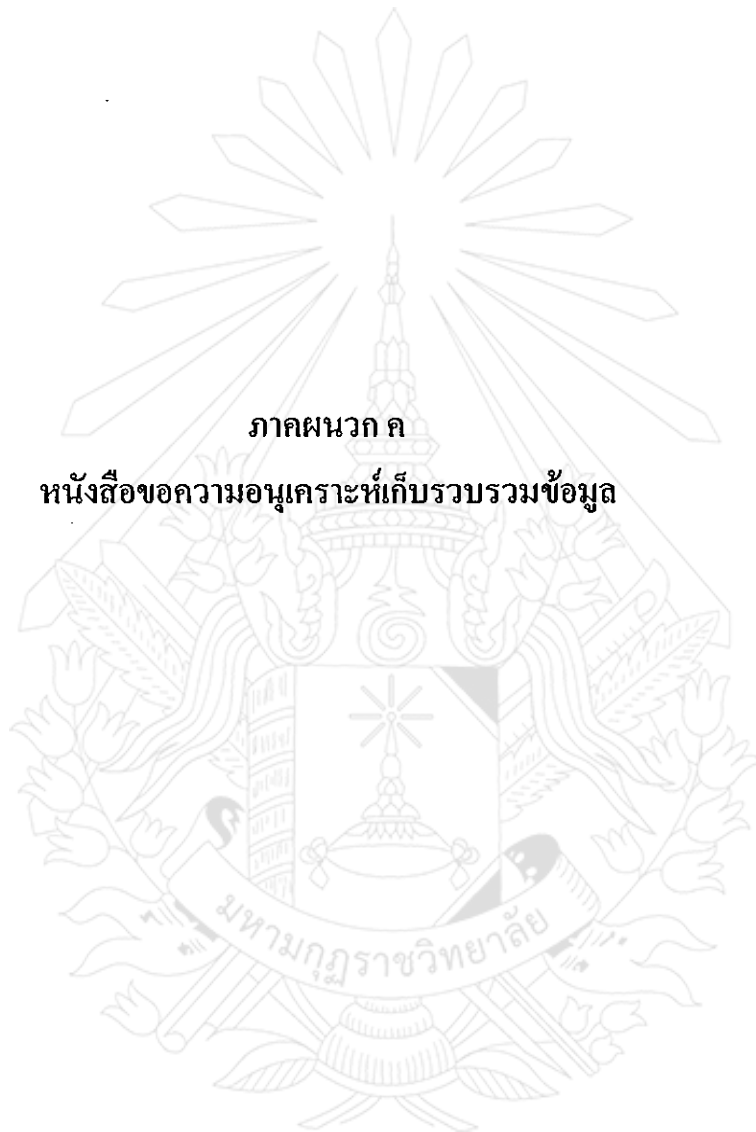
ขอเจริญพร

(พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษานิตยภัตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศธ 6013(2.21)/697



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๔๑-๔๗๕๒
www.lanna.mbu.ac.th

1 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย (Try out)

เจริญพร นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่

ด้วย ดาบตำรวจปรีชา กันหา นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ที่ศนคตของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(ศน.ม.) โดยมี ดร.บุศรา โพธิสุข และ พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดาบตำรวจปรีชา กันหา ได้เก็บรวบรวมข้อมูล(Try out)ในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมขอพิจกณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออณุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(2.21)/784



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๘๑-๔๗๕๒
www.lanna.mbu.ac.th

8 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่

ด้วย ดาบตำรวจปรีชา กันทา นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(ศน.ม.) โดยมี ดร.บุศรา โพธิ์สุข และ พระมหาวีรศักดิ์ สุรมณี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนั้น

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดาบตำรวจปรีชา กันทา ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออณุโทษนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวีรศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(2.21)/833



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๘-๔๗๕๒
www.lanna.mbu.ac.th

11 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเชียงใหม่

ด้วย ดาบตำรวจ ปรีชา กันหา นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ศักยภาพของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต(ศน.ม.) โดยมี ดร.บุศรา โพธิ์สุข และ พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดาบตำรวจ ปรีชา กันหา ได้เก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงเดือนกันยายน-ธันวาคม 2552 และ ช่วงเดือนกันยายน-ปัจจุบัน(ปี 2553) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป

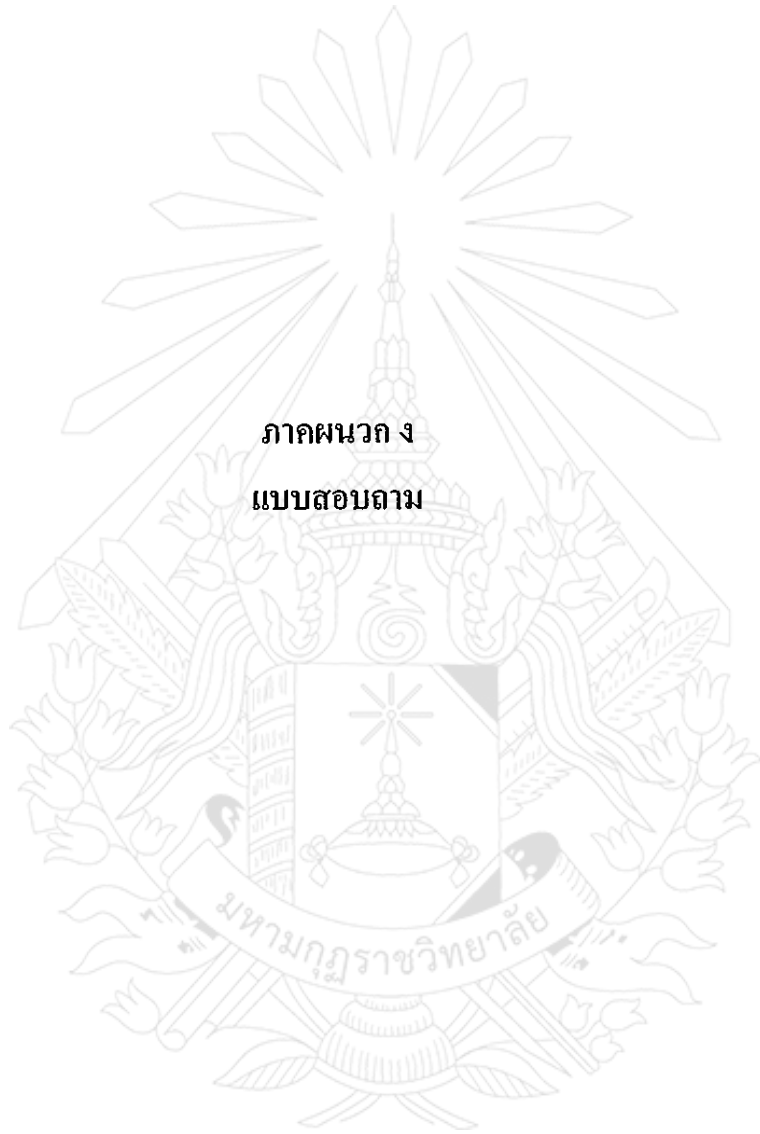
จึงเจริญพรเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษา ค้นคว้าครั้งนี้ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ดาบตำรวจปรีชา กันทา

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

[] 1) ชาย

[] 2) หญิง

2. อายุ

[] 1) ต่ำกว่า 20 ปี

[] 2) 20 - 30 ปี

[] 3) 31 - 40 ปี

[] 4) 41 - 50 ปี

[] 5) 51 ปีขึ้นไป

3. ถิ่นที่อยู่อาศัย

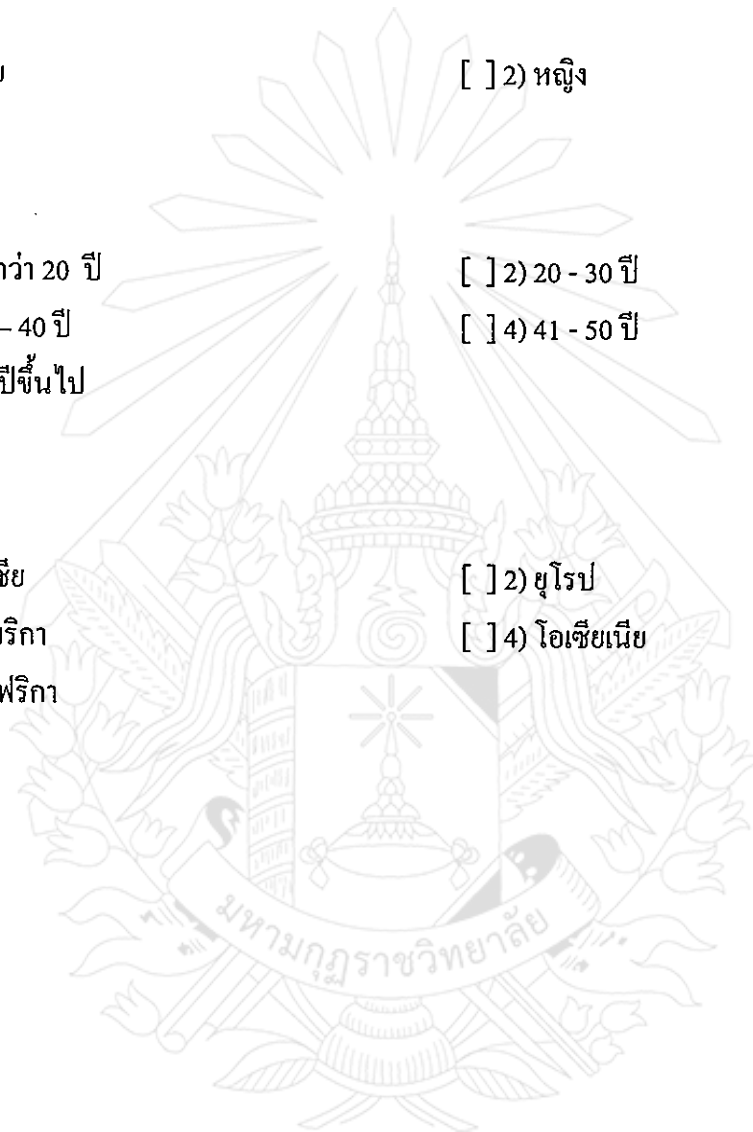
[] 1) เอเชีย

[] 2) ยุโรป

[] 3) อเมริกา

[] 4) โอเชียเนีย

[] 5) แอฟริกา



ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือของแต่ละข้อเพียงอย่างเดียวที่ตรง
กับความคิดเห็นของท่าน

ความหมายในการตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นดังนี้

ระดับ 5 = มากที่สุด,

ระดับ 4 = มาก,

ระดับ 3 = ปานกลาง,

ระดับ 2 = น้อย,

ระดับ 1 = น้อยที่สุด

ทัศนคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	ระดับทัศนคติ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว					
1. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อได้รับแจ้งเหตุ นักท่องเที่ยวถูกทำร้ายร่างกาย					
2. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ นักท่องเที่ยวถูกวิงวาททรัพย์สิน อย่างรวดเร็ว ก่อนติดตามจับกุมคนร้าย					
3. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ให้การช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวที่ถูกลักทรัพย์ในห้องพัก ส่งสถานีตำรวจท่องเที่ยว เพื่อแจ้งความ					
4. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว แนะนำนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังรักษาทรัพย์สินขณะช้อปปิ้งที่นักท่องเที่ยว เพื่อป้องกันเหตุวิงวาททรัพย์สิน					

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	ระดับทัศนคติ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
5. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว แจกใบเตือน(Warning) แก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการซื้ออัญมณี และสินค้าอื่นๆ					
6. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ออกตรวจจุดชอยเปลี่ยว เพื่อป้องกันเหตุชิงทรัพย์ อย่างสม่ำเสมอ					
7. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ออกตรวจตรา สถานที่พัก โรงแรม เกสเฮ้าส์ อย่างสม่ำเสมอ					
8. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ให้คำแนะนำในการดูแลทรัพย์สิน ระหว่างเดินทางด้วยรถโดยสาร เพื่อป้องกันเหตุลักทรัพย์					
ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว					
9. นักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลท่องเที่ยวทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
10. นักท่องเที่ยวขอความช่วยเหลือหรือแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
11. ตำรวจท่องเที่ยวมีจุดบริการเสร็จสิ้นแบบจุดเดียว (One stop Service) ในสถานีตำรวจท่องเที่ยว					
12. ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการรับแจ้งความกรณีนักท่องเที่ยวหนังสือเดินทางสูญหาย เสร็จสิ้นภายใน 20 นาที					
13. ตำรวจท่องเที่ยวจัดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยว เมื่อขอความช่วยเหลือ					
14. ตำรวจท่องเที่ยวตั้งจุดบริการนักท่องเที่ยวถนนคนเดิน เพื่อให้บริการข้อมูล แก่นักท่องเที่ยว					

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	ระดับทัศนคติ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
15. จุดบริการนักท่องเที่ยวท่าอากาศยานเชียงใหม่ มี ตำรวจท่องเที่ยว บริการให้ข้อมูลประจำตลอดเวลา					
16. จุดบริการนักท่องเที่ยวไนท์บาร์ซ่า มีแผ่นพับ แผ่น ที่ แจกนักท่องเที่ยวฟรี					
ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์					
17. ตำรวจท่องเที่ยวมีป้ายบอกทาง มายังสถานีตำรวจ ท่องเที่ยว ตามถนนเพื่ออำนวยความสะดวก					
18. ตำรวจท่องเที่ยวจัดกิจกรรม โดยให้นักท่องเที่ยว เข้าร่วมกิจกรรมเสมอ					
19. สถานีตำรวจท่องเที่ยวมีป้ายแสดงขั้นตอนการรับ บริการเป็นภาษาไทยและภาษา ต่าง ประเทศ					
20. จุดบริการรับแจ้งความ แสดงป้ายขั้นตอนการ ปฏิบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติอย่างชัดเจน					
21. ตำรวจท่องเที่ยวร่วมระดมปล่อยแถวสายตรวจ ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในช่วงงานเทศกาลต่างๆ					
22. ตำรวจท่องเที่ยวมีรถยนต์สายตรวจ เพียงพอแก่ การให้บริการ นักท่องเที่ยว					
23. รถยนต์สายตรวจตำรวจท่องเที่ยวมีสภาพพร้อมใช้ ปฏิบัติงานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ ตลอดเวลา					
24. ตำรวจท่องเที่ยวมีล่ามภาษาอังกฤษ และอาสา สมัคร เพื่อช่วยงานตำรวจในการบริการนัก ท่อง เที่ยว					

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่	ระดับทัศนคติ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์					
25. ตำรวจท่องเที่ยวมีเว็บไซต์ ในการให้บริการ ค้นหา ข้อมูลท่องเที่ยว					
26 . สถานที่ให้บริการ มีคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
27. ตำรวจท่องเที่ยวมีจุดให้บริการนักท่องเที่ยวครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยว อย่างทั่วถึง					
28. ตำรวจท่องเที่ยวมีผู้รับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
29. ตำรวจท่องเที่ยวมีกำลังเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่					
30. ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารทางภาษาอังกฤษได้					
31. ตำรวจท่องเที่ยวใช้กิริยามารยาทต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพ					
32. ตำรวจท่องเที่ยวแต่งกายเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยว

3.1 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

3.1.1 ปัญหา

.....

3.1.2 แนวทางแก้ไข

.....

3.1.3 ข้อเสนอแนะ

.....

3.2 ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

3.2.1 ปัญหา

.....

3.2.2 แนวทางแก้ไข

.....

3.2.3 ข้อเสนอแนะ

.....

3.3 ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

3.3.1 ปัญหา

.....

3.3.2 แนวทางแก้ไข

.....
.....

3.3.3 ข้อเสนอแนะ

.....
.....

3.4 ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

3.4.1 ปัญหา

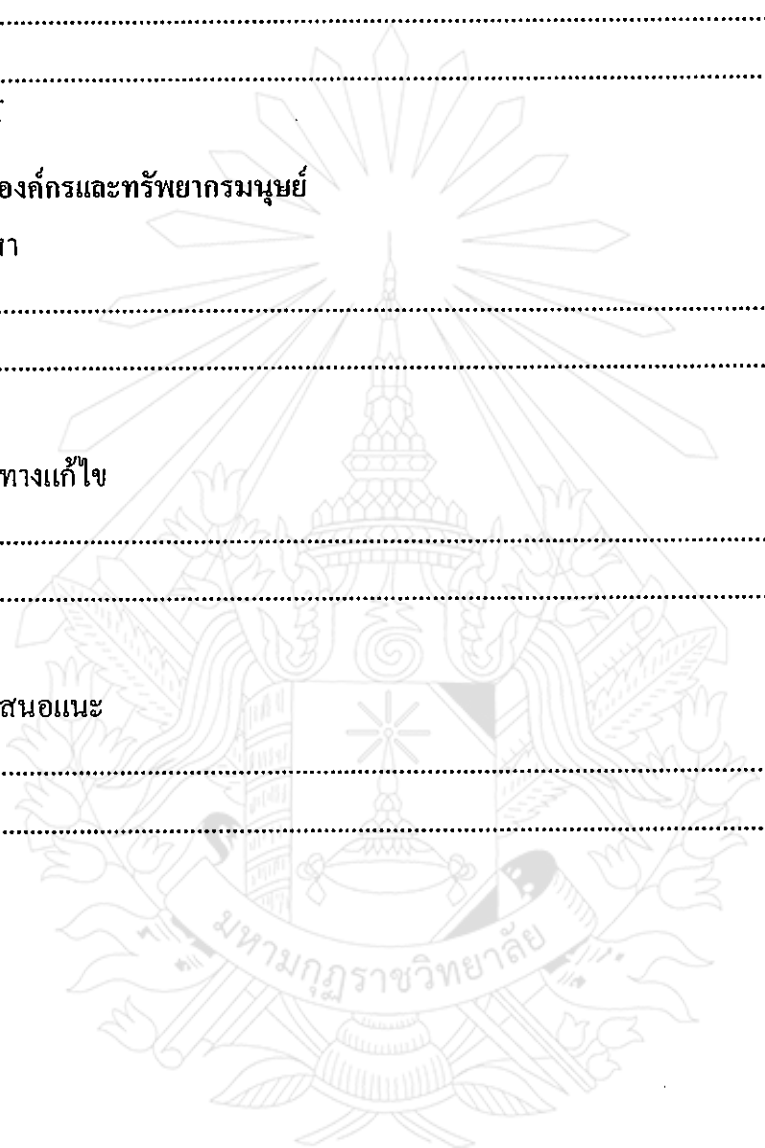
.....
.....

3.4.2 แนวทางแก้ไข

.....
.....

3.4.3 ข้อเสนอแนะ

.....
.....



QUESTIONNAIRE

TOURISTS' ATTITUDE TOWARDS THE PERFORMANCE OF CHIANG MAI TOURISTS POLICE

Remark

1. The questionnaire of this research studied is part of the degree of Master of Art Department of Government studies graduate school, Mahamakut Buddhist University.

2. This questionnaire contains 3 part

Part 1 Personal data.

Part 2 Tourists' Attitudes towards the performance of the
Chiangmai Tourists 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 useful for this study research and thank you very much for your kind cooperation.

Thank you very much.

Pol. Sen. Sgt. Maj. Preecha Gunta

**Master's degree of art department of Government studies graduate school,
Mahamakut Buddhist University; Lanna Campus.**

PART 1 Personal Data

Remark : Please check ✓ in of the []

1. Gender

[] 1) Male

[] 2) Female

2. Age

[] 1) Below 20 years

[] 2) 20 – 30 years

[] 3) 31 – 40 years

[] 4) 41 – 50 years

[] 5) Over 50 years

3. Continent of resident

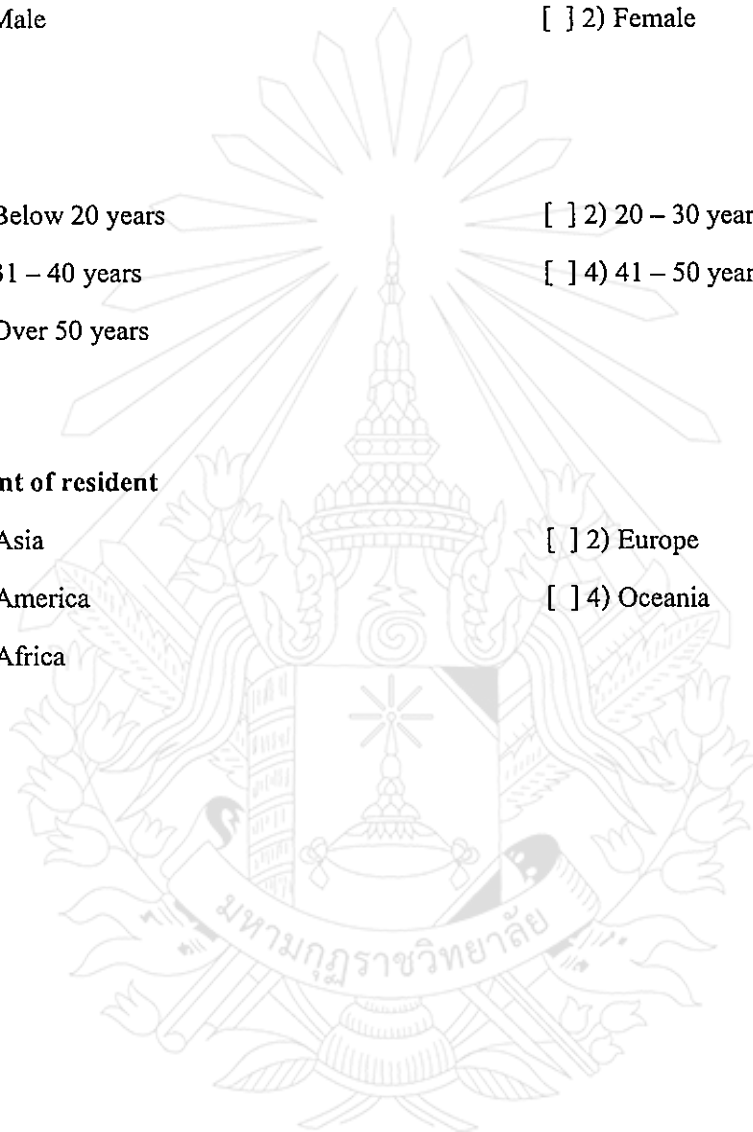
[] 1) Asia

[] 2) Europe

[] 3) America

[] 4) Oceania

[] 5) Africa



PART 2 Tourists' Attitude towards the Performance of the Chiang Mai Tourists Police.

Remark : Please check ✓ in the blank

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

TOURISTS' ATTITUDE TOWARDS THE PERFORMANCE OF THE CHIANGMAI TOURIST POLICE	Level of the Attitude				
	5 Most	4 More	3 Moderate	2 Few	1 Least
The safety of life and properties of tourists.					
1. Tourist Police Patrol reach the incident place rapidly when received the notification tourists who were injured.					
2. Tourist Police Patrol go to check the location of the incident place rapidly where the tourist has been snatched before arrested the theft.					
3. Tourist Police Patrol assist the tourist who had been the robbed in the guest house and then take them to the local police station for loading the report.					
4. Tourist Police Patrol warned tourist to take care their properties carefully while riding the bicycles in order to prevent the snatching.					
5. Tourist Police Patrol handing the warning cards to tourists to beware of jewelry and buying good scam.					

TOURISTS' ATTITUDE TOWARDS THE PERFORMANCE OF THE CHIANGMAI TOURIST POLICE	Level of the Attitude				
	5 Most	4 More	3 Moderate	2 Few	1 Least
6. Tourist Police Patrol check the lonely place and quit road in order to prevent the snatching on a regular basis.					
7. Tourist police Patrol patrolled the hotel, guest house or other accommodation on a regular basis.					
8. Tourist Police Patrol give the advices tourist to look after their properties while traveling by bus to prevent the robbery.					
The service and tourists assistant.					
9. Tourist can be call 1155 for any further enquiries and information 24 hours available.					
10. Tourist can be call 1155 for any assistant or notification the crime 24 hours available.					
11. In Tourist Police station provide the one stop service.					
12. In case of loosing passport, tourist can lodge the report within 20 minutes.					
13. Tourist Police provided the transportation when tourists are in need.					
14. Tourist Police set up the tourist center on Sunday walking street to provide more information.					

TOURISTS' ATTITUDE TOWARDS THE PERFORMANCE OF THE CHIANGMAI TOURIST POLICE	Level of the Attitude				
	5 Most	4 More	3 Moderate	2 Few	1 Least
15. Tourist Police serve the tourist at the service center at the Chiangmai international airport at all time.					
16. At the service point Night bazaar Tourist Police box has a brochures, city maps and leaflet for free.					
The community and public relations					
17. Tourist Police provide the signs indicate along the road for tourist easily to go to use the service at the Tourist Police station.					
18. Tourist Police has activities for tourist to always participate.					
19. AT Tourist Police Station displays the sign of procedure of serviced in both Thai and English.					
20. At the loading compliant section displays the sign of procedure and timing clearly.					
21. Tourist Police have to mobilization of the Patrol in cooperation with other agencies.In the festivals.					
22. Tourist Police has provided the patrol car enough for serving tourists.					
23. Patrol cars of Tourist Police are in the good condition and ready to serve tourist at all time.					

TOURISTS' ATTITUDE TOWARDS THE PERFORMANCE OF THE CHIANGMAI TOURIST POLICE	Level of the Attitude				
	5 Most	4 More	3 Moderate	2 Few	1 Least
24. Tourist Police has a well trained interpreters and foreigner volunteer to assist the task of the Tourist Police.					
The organizational development and human resources					
25. Tourist Police has website for searching further information.					
26. At the Tourist Police station has provided a computer device for tourists who want to sent the electronic mails.					
27. Tourist Police set up the service points covering the tourist attraction places.					
28. Tourist Police set up the kiosk for receiving the comment of their operation.					
29. Tourist Police has adequate officers to perform their duties.					
30. Tourist Police has ability of communications in English language					
31. Tourist Police has a courtesy manner for tourists.					
32. Tourist Police dress tidy while on duty.					

PART 3 Suggestions on problems and solutions to the Tourists' Attitudes towards the performance of the Chiang Mai Tourists police.

3.1 The safety of life and properties for tourist.

3.1.1 Problem

.....

3.1.2 Suggested

.....

3.2 The service and tourist assistant.

3.2.1 Problem

.....

3.2.2 Suggested

.....

3.3 The community and public relations.

3.3.1 Problem

.....

3.3.2 Suggested

.....

3.4 The organizational development and human resources

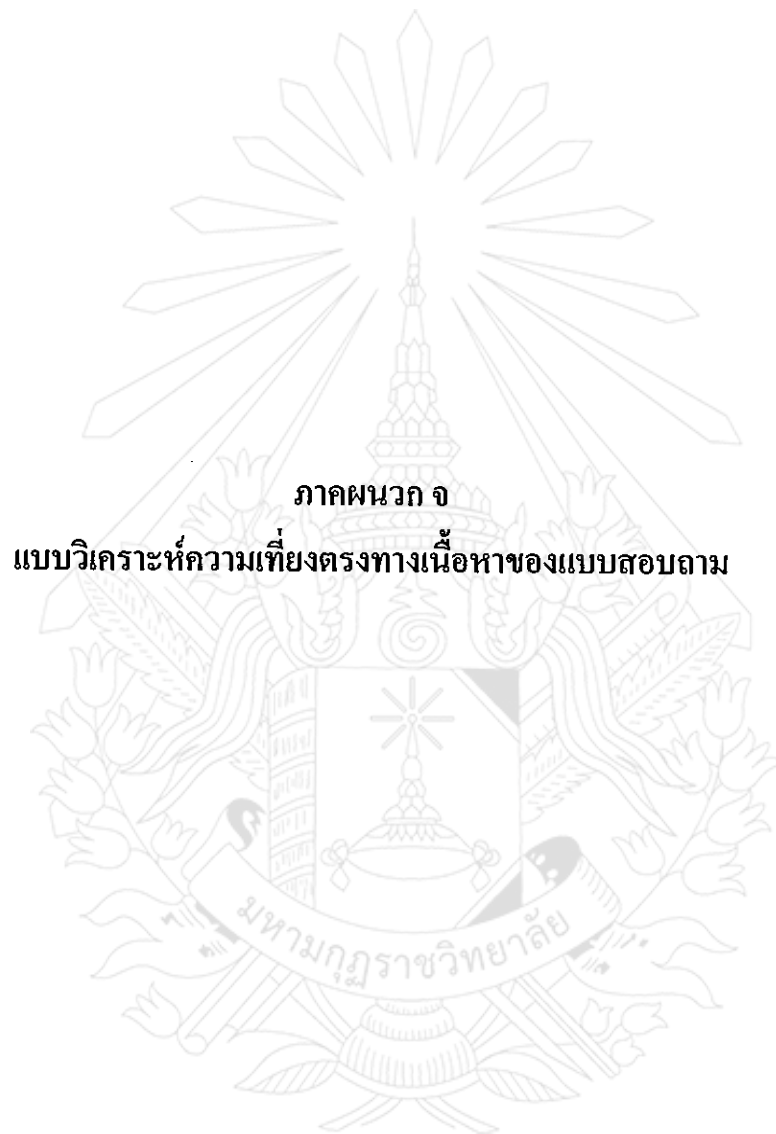
3.4.1 Problem

.....

3.4.2 Suggested

.....

Thank you



ภาคผนวก จ

แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม

วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

ชื่อเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่”
 ชื่อนักศึกษา คาบตำรวจ ปรีชา กันทา รุ่นที่ 7/2552 สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

1. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณธมฺโม
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
2. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ ดร. ตระกูล ชำนาญ
 ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
3. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ พันตำรวจโท ยุทธสิทธิ์ บุญกล้า
 ตำแหน่งปัจจุบัน สารวัตร สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการ
 ตำรวจท่องเที่ยว
 สถานที่ทำงาน สถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบวัดของการวิจัยตอนที่ 2 ทำขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบได้วัดระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในแต่ละหัวข้อหากท่านผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเห็นว่าคำถามในข้อใดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามความคิดเห็นของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องความคิดเห็น

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

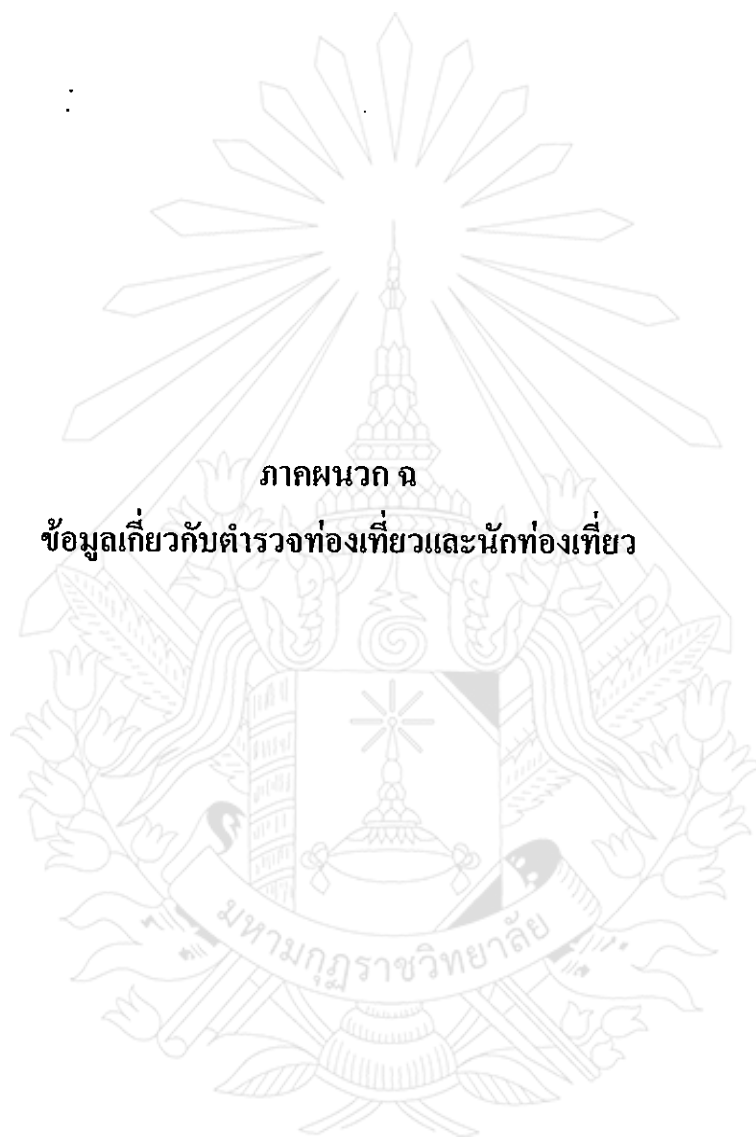
ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว				
1. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อได้รับแจ้งเหตุ นักท่องเที่ยวถูกทำร้ายร่างกาย	+1	+1	+1	1
2. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ นักท่องเที่ยวถูกวิงวาททรัพย์ อย่างรวดเร็ว ก่อนติดตามจับกุมคนร้าย	+1	+1	+1	1
3. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ถูกลักทรัพย์ในห้องพัก ส่งสถานีตำรวจท้องที่ เพื่อแจ้งความ	+1	+1	+1	1
4. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว แนะนำนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังรักษาทรัพย์สินขณะขึ้นจักรยานท่องเที่ยว เพื่อป้องกันเหตุวิงวาททรัพย์	+1	+1	+1	1
5. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว แจกใบเตือน (Warning) แก่ นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการซื้ออัญมณี และสินค้าอื่นๆ	+1	+1	+1	1
6. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ออกตรวจจุดชอยเปลี่ยว เพื่อป้องกันเหตุชิงทรัพย์ อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1
7. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ออกตรวจตรา สถานที่พัก โรงแรม เกสเฮ้าส์ อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1
8. สายตรวจตำรวจท่องเที่ยว ให้คำแนะนำในการดูแลทรัพย์สิน ระหว่างเดินทางด้วยรถโดยสาร เพื่อป้องกันเหตุลักทรัพย์	+1	+1	+1	1

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่	คนที่	คนที่	
	1	2	3	
ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว				
9. นักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลท่องเที่ยวทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	+1	+1	+1	1
10. นักท่องเที่ยวขอความช่วยเหลือหรือแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หมายเลข 1155 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	+1	+1	+1	1
11. ดำรงท่องเที่ยวมีจุดบริการเสร็จสิ้นแบบจุดเดียว(One stop Service) ในสถานีดำรงท่องเที่ยว	+1	+1	+1	1
12. ดำรงท่องเที่ยวให้บริการรับแจ้งความกรณีนักท่องเที่ยวหนังสือเดินทางสูญหายเสร็จสิ้นภายใน 20 นาที	+1	+1	+1	1
13. ดำรงท่องเที่ยวจัดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยว เมื่อขอความช่วยเหลือ	+1	+1	+1	1
14. ดำรงท่องเที่ยวตั้งจุดบริการนักท่องเที่ยวถนนคนเดินเพื่อให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	1
15. จุดบริการนักท่องเที่ยวท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีดำรงท่องเที่ยว บริการให้ข้อมูลประจำตลอดเวลา	+1	+1	+1	1
16. จุดบริการนักท่องเที่ยวไนท์บาร์ซ่า มีแผ่นพับ แผนที่แก่นักท่องเที่ยวฟรี	+1	+1	+1	1
ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์				
17. ดำรงท่องเที่ยวมีป้ายบอกทาง มายังสถานีดำรงท่องเที่ยว ตามถนนเพื่ออำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	1
18. ดำรงท่องเที่ยวจัดกิจกรรมโดยให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมเสมอ	+1	+1	+1	1
19. สถานีดำรงท่องเที่ยวมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการเป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	+1	+1	+1	1
20. จุดบริการรับแจ้งความ แสดงป้ายขั้นตอนการปฏิบัติระยะเวลาการปฏิบัติอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
21. ดำรงห้องเที่ยวร่วมระดมพล้อยแถวสายตรวจ ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในช่วงงานเทศกาลต่างๆ	+1	+1	+1	1
22. ดำรงห้องเที่ยวมีรถยนต์สายตรวจ เพียงพอแก่การให้บริการ นักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	1
23. รถยนต์สายตรวจดำรงห้องเที่ยวมีสภาพพร้อมใช้ปฏิบัติงานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	1
24. ดำรงห้องเที่ยวมีล่ามภาษาอังกฤษ และอาสาสมัคร เพื่อช่วยงานดำรงห้องเที่ยวในการบริการนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	1
ด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์				
25. ดำรงห้องเที่ยวมีเว็บไซต์ ในการให้บริการ ค้นหาข้อมูลท่องเที่ยว	+1	+1	+1	1
26. สถานที่ให้บริการ มีคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
27. ดำรงห้องเที่ยวมีจุดให้บริการนักท่องเที่ยวครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยว อย่างทั่วถึง	+1	+1	+1	1
28. ดำรงห้องเที่ยวมีผู้รับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
29. ดำรงห้องเที่ยวมีกำลังเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	1
30. ดำรงห้องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารทางภาษาอังกฤษได้	+1	+1	+1	1
31. ดำรงห้องเที่ยวใช้กิริยามารยาทต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	1
32. ดำรงห้องเที่ยวแต่งกายเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	1



ภาคผนวก จ

ข้อมูลเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

โครงสร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

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

1) ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานอำนวยการและงานสนับสนุนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว การติดต่อประสานงาน และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อนบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย คือ

- 1.1) ฝ่าย.1 (งานธุรการและกำลังพล)
- 1.2) ฝ่าย.2 (งานยุทธศาสตร์)
- 1.3) ฝ่าย.3 (งานการเงินและงบประมาณ)
- 1.4) ฝ่าย.4 (งานส่งกำลังบำรุงและพลาธิการ)
- 1.5) ฝ่าย.5 (งานวิเทศสัมพันธ์ (ประชาสัมพันธ์))

2) กองกำกับ การ 1 มีหน้าที่ในการปฏิบัติ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่าง ๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศ ที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรการรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ตำรวจนครบาล จังหวัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด แบ่งออกเป็น 1 งาน 5 สถานี คือ

2.1) งานสืบสวนนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อนบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

- 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)

3) กองกำกับ การ 2 มีหน้าที่ในการปฏิบัติ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

หรือชาวต่างประเทศ ที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกการคุ้มครองผลประโยชน์ ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธร ภาค 1, 2, 7 ยกเว้นจังหวัดสมุทรปราการ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 1 งาน 8 สถานี 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 อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่าง ๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ หรือชาวต่างประเทศ ที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกการคุ้มครองผลประโยชน์ ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 3,4 และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 1 งาน 6 สถานี 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 อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่าง ๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

หรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกการคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5, 6 และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 1 งาน 7 สถานี 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 อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่าง ๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกการคุ้มครองผลประโยชน์ ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 8,9 พื้นที่ของ ศชต.ทั้งหมด และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 1 งาน 7 สถานี 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)¹

7) กองกำกับการ 6 มีหน้าที่ในการปฏิบัติ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่าง ๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกการคุ้มครองผลประโยชน์ ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานนานาชาติ สุวรรณภูมิ และพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการทั้งหมด และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ใช้คำย่อว่า “ กก.4 บก.ทท.” หรือ “ตำรวจท่องเที่ยวภาคเหนือ” มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่าง ๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบในเขตพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดน่าน จังหวัดแพร่ จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดพิจิตร จังหวัดตาก จังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีหัวหน้าหน่วยงานระดับผู้กำกับการ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสั่งการ มีรองผู้กำกับการเป็นผู้ช่วย และมีหัวหน้าสถานี 8 สถานีมีระดับสารวัตรเป็นผู้รับผิดชอบ มีกำลังพลชั้นสัญญาบัตร จำนวน 18 นาย ชั้นประทวน จำนวนประมาณ 170 นาย เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ โดยแบ่งออกเป็น ดังนี้

1) ส่วนของกองกำกับการ 4 งานธุรการ ประกอบด้วย งานธุรการและกำลังพล การเงินและงบประมาณ พลาธิการ พัสดุรับ/ส่งหนังสือราชการ มีที่ตั้งอยู่ที่ 608 (ชั้น 4) อาคารริมฝั่งปลาซาถนนเจริญราษฎร์ ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

¹ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, หนังสือบรรยายสรุปสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, (เชียงใหม่ : ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่, 2548), หน้า 4-5.

2) งานสืบสวน รับผิดชอบในส่วนของงานสืบสวนทั้งหมดในพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือมีที่ตั้งอยู่ที่ 608 (ชั้น 3) อาคารริมปิงพลาซ่า ถนนเจริญราษฎร์ ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

3) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (ส.ทท.1) รับผิดชอบในส่วนของพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง และจังหวัดลำพูน มีที่ตั้งอยู่ที่ 608 (ชั้น 1-2) อาคารริมปิงพลาซ่า ถนนเจริญราษฎร์ ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่²

4) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ส.ทท.2) รับผิดชอบในส่วนของพื้นที่จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา มีที่ตั้งอยู่ที่ 728 ถนนอุตรกิจ ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

5) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (ส.ทท.3) รับผิดชอบในส่วนของพื้นที่จังหวัดน่าน จังหวัดแพร่ และจังหวัดอุตรดิตถ์ มีที่ตั้งอยู่ที่ 235 / 1-4 ถนนอนันตวรฤทธิเดช ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

6) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ส.ทท.4) รับผิดชอบในส่วนของพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ และจังหวัดสุโขทัย มีที่ตั้งอยู่ที่ 31 / 15 ถนนเอกาทศรถ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

7) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ส.ทท.5) รับผิดชอบในส่วนของพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี และจังหวัดพิจิตร มีที่ตั้งอยู่ที่ 1002 / 79 ถนนสวรรค์วิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

8) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ส.ทท.6) รับผิดชอบในส่วนของพื้นที่จังหวัดตาก และจังหวัดกำแพงเพชร มีที่ตั้งอยู่ที่ 188 / 6 ถนนอินทศิรี อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

9) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (ส.ทท.7) รับผิดชอบในส่วนของพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีที่ตั้งอยู่ที่ 1 ถนนธรรมพิทักษ์ ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

1) สายการบังคับบัญชา

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีกำลังพลมาก และมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศ ซึ่งยากต่อการควบคุมดูแลและสั่งการให้ทั่วถึง จึงมีการแบ่งการควบคุมดูแลและสั่งการ โดยมีสายการบังคับบัญชา สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว รับคำสั่งจากหน่วยงานที่เหนือกว่า มาบริหารจัดการวางแผนโดยสั่งการผ่านรองผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 6-9.

2) รองผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีฝ่ายบริหารและฝ่ายปราบปราม จะสั่งการผ่านผู้กำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3) ผู้กำกับการ 4 จะสั่งการถึงสารวัตรสถานี โดยผ่านรองผู้กำกับการ 4

4) รองผู้กำกับการ 4 จะสั่งการมาที่สารวัตรแต่ละสถานี ในความกำกับดูแลโดยตรง

5) สารวัตรสถานี เมื่อได้รับคำสั่งจะมาแจกจ่ายงานให้ระดับรองสารวัตรหรือร้อยเวรประจำวัน เพื่อนำไปปฏิบัติสั่งการสายตรวจในชุดที่ตนเองรับผิดชอบอยู่

6) รองสารวัตร / ร้อยเวร รับคำสั่งสารวัตรมาแจ้งให้สายตรวจทราบ เพื่อนำไปปฏิบัติ

7) สายตรวจและรับแจ้งความ จะปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย เมื่อปฏิบัติเสร็จหรือปฏิบัติแล้วเกิดปัญหา ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าขึ้นมาเป็นลำดับ

2) แนวทางการปฏิบัติงานสายตรวจ

งานสายตรวจของแต่ละสถานีตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร เจ้าหน้าที่ตำรวจ ชั้นประทวนจำนวน 30 นาย โดยแบ่งสายตรวจออกเป็น 3 ชุด ๆ ละ 10 นาย โดยในแต่ละวัน จะแบ่งเป็น 2 ผลัด ใช้สายตรวจ 3 ชุดสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ผลัดที่ 1 ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 06.00 น. ถึงเวลา 24.00 น. มีกำลังเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 นาย โดยแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่เสมียนเวรรับแจ้งความ 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่พนักงานวิทยุ 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจสถานีขนส่งประจำจังหวัด 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจท่าอากาศยาน (เฉพาะบางจังหวัด) 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ สาย 1 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ สาย 2 2 นาย

ผลัดที่ 2 ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 24.00 น. ถึงเวลา 06.00 น. ของวันรุ่งขึ้น มีกำลังเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 นาย โดยแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่เสมียนเวรรับแจ้งความ 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่พนักงานวิทยุ 1 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจสถานีขนส่งประจำจังหวัด 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจท่าอากาศยาน (เฉพาะบางจังหวัด) 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ สาย 1 2 นาย
- ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ สาย 2 2 นาย

โดยในแต่ละวัน จะมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 1 นาย ปฏิบัติหน้าที่ร้อยเวรรับแจ้งเหตุ คอยดูแลควบคุมสั่งการ สายตรวจอีกทีหนึ่ง

3 ลักษณะงานสายตรวจ

งานสายตรวจของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แบ่งลักษณะงานสายตรวจออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1) ประจำสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการภายในสถานี ได้แก่ การรับแจ้งเหตุเบื้องต้น รับแจ้งเหตุทรัพย์สินสูญหาย รับแจ้งเหตุถูกทำร้ายร่างกายการรับแจ้งไว้เป็นหลักฐาน และอื่น ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวร้องขอ หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานข้างเคียง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2) สายตรวจประจำจุดตรวจ สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการ ภายในสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 (อาเขต) และบริเวณใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานงานการปฏิบัติกับนายสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ สถานีตำรวจภูธรแม่ปิง สารวัตรทหารบก บริษัททัวร์ และผู้จำหน่ายตั๋ว รวมทั้งผู้ประกอบอาชีพขับรถรับจ้างต่าง ๆ

3) สายตรวจประจำจุดตรวจท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยานเชียงใหม่ และบริเวณใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับการท่าอากาศยานเชียงใหม่ สถานีตำรวจภูธรภูฝิงค์ราชนิเวศน์ สารวัตรทหารด่านตรวจคนเข้าเมือง บริษัทการบินไทย และผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารอื่นๆ รวมทั้งผู้ประกอบอาชีพขับรถรับจ้างสาธารณะ

4) สายตรวจประจำจุดตรวจไนท์บাজার และถนนคนเดินในวันอาทิตย์ ถนนราชดำเนิน มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้ข้อมูลการท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวบริเวณตลาดไนท์บাজার ถนนคนเดิน และบริเวณใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยประสานการปฏิบัติกับสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ ตำรวจจราจร สารวัตรทหาร รวมทั้งผู้ประกอบการค้าขายของที่ระลึกต่าง ๆ

5) สายตรวจรถวิทยุตรวจการณ์ มีหน้าที่ อำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัย ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่มาท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง หรือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ในการนำขบวนอำนวยความสะดวกและรักษา

ความปลอดภัยบุคคลสำคัญ หรือหมู่คณะนักท่องเที่ยว ตามที่ได้ร้องขอมา โดยประสานการปฏิบัติ กับตำรวจภูธรท้องที่ ตำรวจจราจร ตำรวจทางหลวง รวมทั้งผู้ประกอบการ โรงแรม เกสเฮ้าส์ บริษัท ทัวร์ บริษัทรถเช่า และผู้ประกอบการอาชีพขับรถรับจ้างต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานแต่ละเดือน จะ สับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่กันทั้ง 4 สาย โดยแต่ละวันจะมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 1 นาย ปฏิบัติ หน้าที่ร้อยเวรรับแจ้งเหตุ คอยควบคุมดูแล สั่งการ มอบหมายภารกิจให้สายตรวจอีกทีหนึ่ง

จากการลักษณะงาน ของหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวโดยภาพรวม พบว่าเป็นงานที่เน้นการ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตความ รับผิดชอบของกองกำกับการ 4 ซึ่งเป็นหน่วยงานย่อยของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีการ บริหารจัดการเป็นรูปแบบขององค์การระบบราชการ ที่มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งเป็นองค์การ ที่เป็นทางการ ประกอบด้วย

1) เป้าหมาย คือ การให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ คือ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัด ลำปาง จังหวัดลำพูน จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดน่าน จังหวัดแพร่ จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัด พิจิตร จังหวัดตาก จังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2) คน การมีอัตรากำลังพลที่จัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

3) โครงสร้าง การมีโครงสร้างในการบริหารหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวและหน่วยงานย่อย ในบังคับบัญชา

4) เทคนิคการบริหาร มีการบริหารจัดการในรูปแบบปิรามิด (Tail Organization) มีการ จัดระบบสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการรายงาน ผล การปฏิบัติงาน และมีกฎระเบียบ

5) ความรู้และข่าวสาร เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวทุกคน จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความ ชำนาญในด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาญี่ปุ่น เพื่อให้สามารถ ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังต้องรับทราบและรายงานข่าวสารต่างๆ ที่ เกี่ยวกับการเดินทางเข้า-ออก การพักของนักท่องเที่ยว ตลอดจนความเคลื่อนไหวของกระบวนการ ต่างชาติในพื้นที่รับผิดชอบในส่วนในพื้นที่ครอบคลุมใน 17 จังหวัดภาคเหนือทั้งหมด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศ.ทท.1 กก.4 บก.ทท. โทร. 0-5324-7318,1155 โทรสาร 0-5324-7317

ที่ 0026.541/ ๗4-๑ วันที่ ๘ กรกฎาคม 2553

เรื่อง การตรวจราชการและประเมินผลการดำเนินการ ตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ.2553 ของ บก.ทท.

เรียน ผกก.4 บก.ทท./หัวหน้าคณะทำงานฯ

ตามหนังสือ บก.ทท. ที่ 0026.51/4739 ลง 31 พ.ค.2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานตรวจราชการ และประเมินผลการดำเนินการตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ.2553 ของ บก.ทท. โดยให้แต่ละคณะทำงานฯ ตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินการของ ศ.ทท.ฯ ในพื้นที่ความรับผิดชอบให้แล้วเสร็จภายใน 9 ก.ค.2553 และรายงานผลส่ง บก.ทท.(ผ่าน ผอ.บก.ทท.(2)) ภายใน 12 ก.ค.2553 ความละเอียดเชิงแล้ว นั้น

คณะทำงานตรวจประเมิน กก.4 บก.ทท. ได้ดำเนินการตรวจประเมิน ศ.ทท.ฯ ในสังกัด กก.4 บก.ทท. เรียบร้อยแล้ว จึงขอมาเรียนเอกสารผลการตรวจประเมิน เอกสารหลักฐานการให้คะแนน และภาพถ่ายมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในร่างหนังสือมาเรียน ผบ.ทท. ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

พ.ค.ท.

(ชุตติทธิ์ บุญกล้า)

สว.ศ.ทท.1 กก.4 บก.ทท. / เลขานุการ

มหาวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กก.4 บก.ทท.

โทร. 0-5324-7905-6

ที่ 0026.54/

วันที่

กรกฎาคม 2553

เรื่อง การตรวจราชการและประเมินผลการดำเนินการ ตามโครงการพัฒนาสถานีดารว่งเพื่อประชาชน ประจำปี 2553 ของ กก.4 บก.ทท.

เรียน ผบ.ทท.(ผ่าน ผอ.บก.ทท.(2))

ตามหนังสือ บก.ทท. ที่ 0026.51/4739 ลง 31 พ.ค.2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจราชการและประเมินผลการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีดารว่งเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ.2553 ของ บก.ทท. โดยให้แต่ละคณะกรรมการตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการดำเนินการของ ส.ทท.ในพื้นที่ ความรับผิดชอบให้แล้วเสร็จภายใน 9 ก.ค.2553 และรายงานผลส่ง บก.ทท.(ผ่าน ผอ.บก.ทท.(2)) ภายใน 12 ก.ค.2553 ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะกรรมการตรวจประเมิน กก.1 บก.ทท. ได้ตรวจราชการฯ ส.ทท.ในสังกัด กก.4 บก.ทท. ในวันที่ 9 ก.ค. 2553 โดยผลการตรวจเรียงลำดับคะแนนจากสูงสุด ดังนี้

ลำดับ	สถานีดารว่งท่องเที่ยว	คะแนนที่ได้	ร้อยละ	คะแนนเต็ม
1.	ส.ทท.2 กก.4 บก.ทท.	345	100	345
2.	ส.ทท.7 กก.4 บก.ทท.	341	99	345
3.	ส.ทท.4 กก.4 บก.ทท.	341	99	345
4.	ส.ทท.1 กก.4 บก.ทท.	339	98	345
5.	ส.ทท.6 กก.4 บก.ทท.	339	98	345
6.	ส.ทท.3 กก.4 บก.ทท.	339	98	345
7.	ส.ทท.5 กก.4 บก.ทท.	334	97	345

รายละเอียดผลการตรวจราชการ ปรากฏตามเอกสารการตรวจราชการราชการ ที่แนบมาพร้อมนี้
 คัดแล้ว จำนวน 1 ชุด
 จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ

พ.ศ.อ.

(ประคัลภ์ แสงส่องฟ้า)

รอง ผบ.ทท./หัวหน้าคณะทำงานฯ



**แบบบันทึกผลการตรวจราชการของสำนักงานจรรยาบรรณ
(ใช้ในการตรวจ ส.ทท.ใน บค.ทท.)**

หน่วยที่รับการตรวจ.....บค.....บข.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ชื่อผู้ตรวจ.....ตำแหน่ง.....

1. ด้านการบริหารและบริการทั่วไป (100 คะแนน)

กิจกรรมที่ 1 คู่มือทุกข่งของผู้ได้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด (13 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และ ข้อเสนอแนะ		
	1	2	3	4	5			
1.1 จัดแบ่งกลุ่มการปกครองบังคับบัญชาตามคำสั่งที่ 1212/2537 ลงวันที่ 1 ต.ค.37 ไว้อย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน (5 คะแนน)					✓	1.1.1 (1.5 คะแนน) 1.1.2 (1.5 คะแนน) 5 1.1.3 (1.5 คะแนน) 1.1.4 (0.5 คะแนน)		
	1.2 ประเมินผลการปฏิบัติงานจรรยาบรรณตำรวจตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั่วยุทธศาสตร์ที่ 0004.51/ว101 ลง 2 ต.ค.2550 (5 คะแนน)					✓	1.2.1 (1 คะแนน) 1.2.2 (1 คะแนน) 5 1.2.3 (1 คะแนน) 1.2.4 (0.5 คะแนน) 1.2.5 (0.5 คะแนน) 1.2.6 (1 คะแนน)	
		1.3 สักเล็อกข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานดีเด่น (3 คะแนน)			✓			1.3.1 (0.5 คะแนน) 1.3.2 (0.5 คะแนน) 3 1.3.3 (0.5 คะแนน) 1.3.4 (1 คะแนน) 1.3.5 (0.5 คะแนน)

- 2 -

กิจกรรมที่ 2 ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ (10 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
2.1 เรงรัดการดำเนินการเบิกเงินรางวัล การจับคดีต่างๆตามสิทธิ (5 คะแนน)					✓	2.1.1 (3 คะแนน) 2.1.2 (2 คะแนน) 5
2.2 สวัสดิการอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น อาหาร กลางวัน ร้านค้าสวัสดิการ กองทุนเงินกู้ สวัสดิการ การประกอบอาชีพเสริม ฯลฯ (5 คะแนน)				✓		2.2.1 (2 คะแนน) 2.2.2 (2 คะแนน) 2.2.3 (1 คะแนน) 4

กิจกรรมที่ 3 ฝึกอบรมคุณคดียุติธรรมและวินัยข้าราชการอยู่เสมอ (9 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
3.1 จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณธรรม และจริยธรรมแก่ข้าราชการตำรวจ (4 คะแนน)					✓	3.1.1 (1.5 คะแนน) 3.1.2 (1.5 คะแนน) 3.1.3 (0.5 คะแนน) 3.1.4 (0.5 คะแนน) 4
3.2 กวดขันผู้ได้บังคับบัญชาประพฤติ ตนอย่างเคร่งครัดอยู่ในวินัยข้าราชการและ อุดมคติของตำรวจ (5 คะแนน)				✓		3.2.1 (1.5 คะแนน) 3.2.2 (1.5 คะแนน) 3.2.3 (1 คะแนน) 3.2.4 (1 คะแนน) 5

- 3 -

กิจกรรมที่ 4 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการและการปฏิบัติงานต่างๆ ของสถานีตำรวจ (9 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
4.1 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่องาน และพันธะสัญญาให้ประชาชนทราบ (4 คะแนน)					✓	4.1.1 (2.5 คะแนน) 4.1.2 (1 คะแนน) 4 4.1.3 (0.5 คะแนน)
					✓	4.2.1 (2 คะแนน) 4.2.2 (2.5 คะแนน) 5 4.2.3 (0.5 คะแนน)

กิจกรรมที่ 5 สํารวจความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชนผู้มาใช้บริการ (12 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
5.1 สํารวจและรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีเพื่อไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน (8 คะแนน)					✓	5.1.1 (2 คะแนน) 5.1.2 (2 คะแนน) 5.1.3 (1 คะแนน) 8 5.1.4 (1 คะแนน) 5.1.5 (2 คะแนน)
					✓	5.2.1 (4 คะแนน) 4

กิจกรรมที่ 6 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ (5 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
6.1 ติดป้ายแสดงเส้นทางไป ส.ท.ท. ในจุดที่เหมาะสมโดยให้เพิ่มข้อความในภาษาอังกฤษ หรือสถานีตำรวจไว้ด้วย (5 คะแนน)				✓		6.1.1 (3 คะแนน) 6.1.2 (2 คะแนน) 4

- 4 -

กิจกรรมที่ 7 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณพื้นที่ใช้สอยของสถานีดำรง (11 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
7.1 จัดที่จอดรถสำหรับประชาชน (3 คะแนน)			✓		✓	7.1.1 (1.5 คะแนน) 7.1.2 (1.5 คะแนน) 3
7.2 ดูแลรักษาความสะอาดและตกแต่งสถานที่ภายนอกและบริเวณบ้านพักราชการให้ดูสะอาดเรียบร้อย (4 คะแนน)				✓		7.2.1 (2 คะแนน) 7.2.2 (1 คะแนน) 7.2.3 (1 คะแนน) 4
7.3 รักษาความสะอาดและจัดระเบียบสำนักงานภายในสถานีดำรงให้เป็นระเบียบเรียบร้อย (4 คะแนน)				✓		7.3.1 (1.5 คะแนน) 7.3.2 (1 คะแนน) 7.3.3 (1 คะแนน) 7.3.4 (0.5 คะแนน) 4

กิจกรรมที่ 8 รวมการบริการประชาชน ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ (8 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
8.1 มีการรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการบริเวณเดียวกัน (One Stop Service) (8 คะแนน)				✓		8.1.1 (3 คะแนน) 8.1.2 (3 คะแนน) 8.1.3 (1.5 คะแนน) 8.1.4 (0.5 คะแนน) 8

-5-

กิจกรรมที่ 9 การจ้ระบบงานธุรการไว้อย่างชัดเจน (10 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
9.๕ การวางระบบงานธุรการตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม โดยให้ถือปฏิบัติตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (10 คะแนน)					✓	9.1.1 (3 คะแนน) 9.1.2 (5 คะแนน) 9.1.3 (1 คะแนน) 9.1.4 (1 คะแนน) 10

กิจกรรมที่ 10 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น (6 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
10.1 กำหนดหมายเลขโทรศัพท์ เฉพาะใช้โทรเข้าเพียงหอสำหรับการแจ้งเหตุ (3 คะแนน)					✓	10.1.1 (1 คะแนน) 10.1.2 (1 คะแนน) 10.1.3 (0.5 คะแนน) 10.1.4 (0.5 คะแนน) 3
10.2 จัดเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ไว้บริการตลอดเวลาด้านแบบที่ ตร. กำหนด (3 คะแนน)					✓	10.2.1 (0.5 คะแนน) 10.2.2 (1 คะแนน) 10.2.3 (1 คะแนน) 10.2.4 (0.5 คะแนน) 3

กิจกรรมที่ 11 การติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา (7 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
11.1 ผู้บังคับบัญชาได้ติดตามการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (3 คะแนน)					✓	11.1.1 (1 คะแนน) 11.1.2 (2 คะแนน) 3

-6-

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ
	1	2	3	4	5	
11.2 ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้อย่างเพียงพอ (4 คะแนน)					✓	11.2.1 (1.5 คะแนน)
						11.2.2 (1 คะแนน) 4
						11.2.3 (1.5 คะแนน)
คะแนนด้านการบริหารและบริการทั่วไป						คะแนนเต็ม 100 คะแนน 98

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับการตรวจ..... ช.อ.ช. อนุสรณ์
 (มณฑลวิบูลย์ มณฑลวิบูลย์)
 (ศ.อ.ช. อนุสรณ์ ม.อ.ช. อนุสรณ์)

พ.ศ.อ.

หัวหน้าคณะทำงาน

(ประคัลภ์ แสงส่องฟ้า)

รอง ผบ.ทท.

พ.ศ.อ.

รองหัวหน้าคณะทำงาน

(การุณย์ บัวเดือน)

ผกก.4 บก.ทท.

พ.ศ.ท.

คณะทำงาน

(ธนกร คลธนาภานต์)

รอง ผกก.4 บก.ทท.

พ.ศ.ท.

คณะทำงาน

(ธิตพิทธ์ จิตตาศิริวัตร)

รอง ผกก.4 บก.ทท.

พ.ศ.ท.

เลขานุการ

(ยุทธสิทธิ์ บุญกล้า)

ตว.ศ.ทท.1 กก.4 บก.ทท.

หมายเหตุ : พ.ศ.ท.ธิตพิทธ์ จิตตาศิริวัตร รอง ผกก.4 บก.ทท. อบรมหลักสูตร ผกก. รุ่นที่ 75 ที่วิทยาลัยตำรวจ
 ระหว่างวันที่ 7 มิ.ย. -27 ต.ค. 2553 ตามหนังสือ บก.ทท. ที่ 0026.501/5025 ลง 8 มิ.ย. 2553

- 7 -

แบบบันทึกผลการตรวจราชการของสำนักงานจรรยาบรรณ

(ใช้ในการตรวจ ส.ทท.ใน บค.ทท.)

หน่วยที่รับการตรวจ.....บค.....บช.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อผู้ตรวจ.....ตำแหน่ง.....

2. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (100 คะแนน)

กิจกรรมที่ 1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสถานการณ์อาชญากรรมและสถานการณ์ในพื้นที่(26 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
1.1 อบรมชี้แจงเพื่อสร้างเสริมทักษะเจ้าหน้าที่ สายตรวจและตรวจสอบความพร้อมของสายตรวจเกี่ยวกับการแต่งกาย อาวุธ เครื่องมือ เครื่องใช้ และยานพาหนะก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกสัปดาห์ (5 คะแนน)					✓	1.1.1 (2.5 คะแนน) 1.1.2 (2.5 คะแนน) 5
1.2 รวบรวมรายงานผลการปฏิบัติงานของสายตรวจไว้อย่างเป็นระบบ (5 คะแนน)					✓	1.2.1 (2.5 คะแนน) 1.2.2 (2.5 คะแนน) 5
1.3 รวบรวมข้อมูลอาชญากรรมจากสายตรวจไว้อย่างสม่ำเสมอ (ใช้แบบฟอร์มในหลักเกณฑ์และวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั่วยุทธศาสตร์ คร. ที่ 0004.51/ว101 ลง 2 ส.ค.2550) (6 คะแนน)					✓	1.3.1 (4 คะแนน) 1.3.2 (2 คะแนน) 6 - -
1.4 วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์อาชญากรรมและสถานการณ์เพื่อประกอบการพิจารณาวางแผนในการจัดสายตรวจอย่างเป็นระบบ (5 คะแนน)				✓		1.4.1 (3 คะแนน) 1.4.2 (2 คะแนน) 4 - -
1.5 กำหนดแผนการตรวจอย่างสม่ำเสมอ (5 คะแนน)				✓		1.5.1 (2 คะแนน) 1.5.2 (1.5 คะแนน) 1.5.3 (1.5 คะแนน) 4 - -

กิจกรรมที่ 2 เกณฑ์การตรวจพื้นที่ (12 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ	
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ	
2.1 วงรอบการตรวจของสายตรวจตามเกณฑ์ (8 คะแนน)					✓	2.1.1 (8 คะแนน)	5
2.2 จัดให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรออกตรวจห้องที่ หลังจากเลิกปฏิบัติงานตามวงรอบที่กำหนด (4 คะแนน)					✓	2.2.1 (1 คะแนน)	4
						2.2.2 (2 คะแนน)	
						2.2.3 (1 คะแนน)	

กิจกรรมที่ 3 ปรับปรุงระบบผู้ยามและที่พิทักษ์ตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย (10 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ	
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ	
3.1 การรับแจ้งเหตุประจำผู้ยาม ที่พิทักษ์ตรวจ จุดรับแจ้งเหตุ หน่วยบริการนักท่องเที่ยว ฯลฯ (10 คะแนน)					✓	3.1.1 (6 คะแนน)	10
						3.1.2 (4 คะแนน)	

กิจกรรมที่ 4 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน (5 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ	
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ	
4.1 ตั้งจุดตรวจอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยให้ถือคามหนังสือ ตร.ที่ 0625.23/3779 ลง 13 มี.ค.2540 (5 คะแนน)					✓	4.1.1 (2 คะแนน)	5
						4.1.2 (1.5 คะแนน)	
						4.1.3 (1.5 คะแนน)	

กิจกรรมที่ 5 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน (7 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ	
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ	
5.1 ได้ทำการระดมปราบปรามอาชญากรรมตามสถานภาพอาชญากรรมของพื้นที่ เช่นจำนวนผู้ปฏิบัติงาน, จำนวนจุดที่ตั้งด่าน, จุดตรวจ หรือ จำนวนเป้าหมายในการตรวจค้น (7 คะแนน)					✓	5.1.1 (4 คะแนน)	4
						5.1.2 (2 คะแนน)	
						5.1.3 (1 คะแนน)	

กิจกรรมที่ 6 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจัง และค่อเนื่อง (8 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ	
	1.	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ	
6.1 จัดทำระบบข้อมูลบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับนักโทษเฝ้าระวังและชาวต่างชาติ (4 คะแนน)		✓	✓			6.1.1 (4 คะแนน)	3
6.2 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบและนำแนวทางการจัดระเบียบสังคมของรัฐบาลมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (4 คะแนน)					✓	6.2.1 (1 คะแนน) 6.2.2 (3 คะแนน)	4

กิจกรรมที่ 7 ปราบปรามยาเสพติดทุกชนิดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด รณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด(8คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ	
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ	
7.1 จัดทำระบบข้อมูลบุคคลที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด (ผลิต, จำหน่าย, ครอบครอง, เสพ) (4 คะแนน)				✓	✓	7.1.1 (4 คะแนน)	4
7.2 การแก้ไขปัญหาคัดและการแพร่ระบาดของยาเสพติด (4 คะแนน)				✓		7.2.1 (1 คะแนน) 7.2.2 (1 คะแนน) 7.2.3 (1 คะแนน) 7.2.4 (1 คะแนน)	4

กิจกรรมที่ 8 การใช้ระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำสถานีตำรวจ (สงส. สน./ตภ.) เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและควรมานำใช้ในการปฏิบัติงาน (12 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ	
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ	
8.1 จัดทำข้อมูลข่าวสาร ใช้แนวทางการปฏิบัติตามคู่มือการจัดเก็บและใช้ข้อมูลข่าวสารประจำสถานีตำรวจ (สงส.สน./ตภ.) ของ คร. (7 คะแนน)				✓		8.1.1 (2 คะแนน) 8.1.2 (2 คะแนน) 8.1.3 (1 คะแนน) 8.1.4 (1 คะแนน) 8.1.5 (1 คะแนน)	7

- 10 -

8.2 จัดทำแผนที่จครับคิชอบ นาฬิกา อาชญากรรมและเก็บรวบรวมข้อมูล สถานการณ์อาชญากรรมที่เป็นปัจจุบัน (3 คะแนน)				✓	8.2.1 (2 คะแนน)	3
					8.2.2 (1 คะแนน)	
8.3 รวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือและ แนวทางการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ป้องกันปราบปราม (2 คะแนน)				✓	8.3.1 (1 คะแนน)	2
					8.3.2 (1 คะแนน)	

กิจกรรมที่ 9 ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและสร้างความเคลื่อนไหวร้านค้าแก่พนักงานท่องเที่ยว (12 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ	
	1	2	3	4	5	ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ	
9.1 ปล่อยให้สำรวจห้องที่เป็นหน่วยหลัก ในการประสาน และหนักกำลังจาก สำรวจห้องที่สำรวจหน่วยอื่น เช่น บก. ทท., รน. ฯลฯ หน่วยอื่น เช่น ททท., เทศบาล ฯลฯ และอาสาสมัคร (3 คะแนน)			✓		✓	9.1.1 (1 คะแนน)	3
					✓	9.1.2 (1 คะแนน)	
						9.1.3 (1 คะแนน)	
9.2 จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำ ศูนย์ไว้คอยบริการหรือรับแจ้งเหตุ (3 คะแนน)			✓		✓	9.2.1 (3 คะแนน)	3
9.3 ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยว ทราบ หรือทั้งแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ของศูนย์ให้ทราบ (3 คะแนน)			✓		✓	9.3.1 (3 คะแนน)	3
9.4 จัดกำลังสำรวจสายตรวจให้ ครอบคลุมพื้นที่สถานที่ท่องเที่ยว ที่หัก จัดครบ - ส่ง นักท่องเที่ยว (3 คะแนน)					✓	9.4.1 (1.5 คะแนน)	3
						9.4.2 (1.5 คะแนน)	
คะแนนด้านการรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน						คะแนนเต็ม 100 คะแนน	977

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับการตรวจ

แบบบันทึกผลการตรวจราชการของสำนักงานเรตำรวจ

นโยบาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(ใช้ในการตรวจ ส.ทล., ส.รฟ., ส.รน., ส.ทท.)

หน่วยที่รับการตรวจ.....บถ.....บข.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อผู้ตรวจ.....ตำแหน่ง.....

1. ด้านการพัฒนาตำรวจและครอบครัว ตามแผนพัฒนางานของเรตำรวจแห่งชาติ (45 คะแนน)

กิจกรรมที่ 1 การพัฒนาสุขภาพและร่างกาย (20 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ	
	1	2	3	4	5		
1.1 การเสริมสร้างสุขภาพและ พลานามัย (5 คะแนน)					✓	1.1.1 (2 คะแนน) 1.1.2 (2 คะแนน) 5 1.1.3 (1 คะแนน)	
	1.2 ส่งเสริมการแข่งขันทีฬา (5 คะแนน)					✓	1.2.1 (2 คะแนน) 1.2.2 (2 คะแนน) 5 1.2.3 (1 คะแนน)
		1.3 การทดสอบสมรรถภาพร่างกาย (5 คะแนน)					✓
1.4 การตรวจสุขภาพร่างกายประจำปี (5 คะแนน)							✓

- 12 -

กิจกรรมที่ 2 การพัฒนาความคิด (10 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
2.1 การส่งเสริมการศึกษาระดับปริญญาตรีของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน (5 คะแนน)					✓	2.1.1 (2 คะแนน) 2.1.2 (1.5 คะแนน) 5 2.1.3 (1 คะแนน) 2.1.4 (0.5 คะแนน)
				✓		2.2.1 (1.5 คะแนน) 2.2.2 (1.5 คะแนน) 4 2.2.3 (1.5 คะแนน) 2.2.4 (1.5 คะแนน)

กิจกรรมที่ 3 การพัฒนาจิตใจ (5 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
3.1 การบริจาคโลหิต (5 คะแนน)					✓	3.1.1 (1.5 คะแนน) 3.1.2 (1.5 คะแนน) 5 3.1.3 (1.5 คะแนน) 3.1.4 (0.5 คะแนน)

กิจกรรมที่ 4 การติดตามการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชา (10 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
4.1 ผู้บังคับบัญชาได้ติดตามการทำงานของผู้บังคับบัญชา (5 คะแนน)					✓	4.1.1 (2 คะแนน) 4.1.2 (3 คะแนน) 5

4.2 ผู้บังคับบัญชาได้ให้การสนับสนุนบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างเพียงพอ (5 คะแนน)					✓	4.2.1 (2 คะแนน) 4.2.2 (1 คะแนน) 4.2.3 (2 คะแนน)
คะแนน ด้านการพัฒนาตำรวจและครอบครัว ความเข้มแข็งงานอำนวยการแห่งชาติ						คะแนนเต็ม 45 คะแนน 44

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับการตรวจ.....

พ.ต.ท. อ. นพ

(ยศ พล.ต.ท. มณฑล)

(สว.ต.ท. 1 กก. 4 บก.ทท.)

พ.ต.อ.

(ประจักษ์ แสงส่องฟ้า)

รอง ผบก.ทท.

หัวหน้าคณะทำงาน

พ.ต.อ.

(การุณย์ บัวเดือน)

ผกก.4 บก.ทท.

รองหัวหน้าคณะทำงาน

พ.ต.ท.

(ชนกร คณานาคันต์)

รอง ผกก.4 บก.ทท.

คณะทำงาน

พ.ต.ท.

(รัชสิทธิ์ จิตาศิริภูวภัทร)

รอง ผกก.4 บก.ทท.

คณะทำงาน

พ.ต.ท.

(ยุทธสิทธิ์ บุญกล้า)

สว.ต.ท.1 กก.4 บก.ทท.

เลขานุการ

หมายเหตุ : พ.ต.ท.รัชสิทธิ์ จิตาศิริภูวภัทร รอง ผกก.4 บก.ทท. ขบรมเหล็กสูตร ผกก. รุ่นที่ 75 ที่วิทยาลัยตำรวจ
ระหว่างวันที่ 7 มิ.ย. -27 ต.ค. 2553 ตามหนังสือ บก.ทท. ที่ 0026.501/5025 ลง 8 มิ.ย. 2553

แบบบันทึกผลการตรวจราชการของสำนักงานเรตำรวจ

นโยบาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(ใช้ในการตรวจ ๙.ทล. , ๙.รฟ. , ๙.รน. , ๙.ทท.)

หน่วยที่รับการตรวจ.....บก.....บข.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อผู้ตรวจ.....ตำแหน่ง.....

2. ด้านการฝึกยุทธวิธีตำรวจ (100 คะแนน)

กิจกรรมที่ 1 การฝึกวิชาตำรวจควบคุมการฝึกบุคคลท่ามือเปล่า

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
1.1 การรายงานตัวผู้ควบคุมการฝึก (15 คะแนน)					✓	1.1.1 (5 คะแนน) 1.1.2 (5 คะแนน) 1.1.3 (5 คะแนน)
					✓	1.2.1 (10 คะแนน) 1.2.2 (10 คะแนน) 1.2.3 (5 คะแนน)

กิจกรรมที่ 2 การฝึกยุทธวิธีตำรวจควบคุมการฝึกหลักสูตรยุทธวิธีตำรวจขั้นพื้นฐาน คร. พ.ศ.2544

ตัวชี้วัด	ผลการตรวจ					ความคิดเห็นของผู้ตรวจ ปัญหา สาเหตุ และข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
2.1 การฝึกยุทธวิธีตำรวจ เช่น การ ตรวจค้น - จับกุมบุคคล, การใช้วิทยุแ มือ, การป้องกันคนร้ายแต่งอาวุธปืน, การตรวจค้น - จับกุมคนร้ายใน สนามหญ้า, การตรวจค้น - จับกุม คนร้ายในอาคาร, การตั้งจุดตรวจ จุด สกัด, การชักซ้อมการช่วยเหลือตัว ประกัน (60 คะแนน)					✓	2.1.1 (60 คะแนน) 60
คะแนน ด้านการฝึกยุทธวิธีตำรวจ						คะแนนเต็ม 100 คะแนน 100

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับการตรวจ.....

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับการตรวจ ๒๖.๐๖.๒๖ อ.พ.ว
(ผู้ทรงคุณวุฒิ ม.น.ส.ล.)
ส.จ.ล.ท. ๑ กก. ๔ บก.ทท.

พ.ศ.อ. อ.พ.ว หัวหน้าคณะทำงาน
 (ประคักภักดิ์ แสงส่องฟ้า)
 รอง ผบ.ทท.

พ.ศ.อ. ก.วิ.อ รองหัวหน้าคณะทำงาน
 (กาวิชัย บัวเดือน)
 ผกก.๔ บก.ทท.

พ.ศ.ท. อ.จ.อ คณะทำงาน
 (ธนกร คลุณานานต์)
 รอง ผกก.๔ บก.ทท.

พ.ศ.ท. _____ คณะทำงาน
 (ธิตินันท์ จิตตาศิริบุญรัตน์)
 รอง ผกก.๔ บก.ทท.

พ.ศ.ท. อ.พ.ว เลขานุการ
 (ยุทธสิทธิ์ บุญกล้า)
 ศว.ศ.ทท.๑ กก.๔ บก.ทท.

หมายเหตุ : พ.ศ.ท.ธิตินันท์ จิตตาศิริบุญรัตน์ รอง ผกก.๔ บก.ทท. อบรมมหัศจรรย์ศตร ผกก. รุ่นที่ 75 ที่วิทยาลัยตำรวจ
 ระหว่างวันที่ 7 มิ.ย. -27 ต.ค. 2553 ตามหนังสือ บก.ทท. ที่ 0026.501/5025 ลง 8 มิ.ย. 2553

ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว

สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่าง เดือน

มกราคม - มิถุนายน 2553³

Ministry of Tourism and Sports, Thailand

Guest Arrivals at Accommodation Establishments (Hotels, Guesthouses, Resorts)

in Chiang Mai

ตารางแสดงสถิตินักท่องเที่ยว ที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2553

Nationality	January - June		
	2010	2009	Δ (%)
Thai	573,226	709,756	- 19.24
Brunei	187	159	+ 17.62
Cambodia	139	-	-
Indonesia	2,033	2,163	- 6.02
Laos	1,655	621	+ 166.54
Malaysia	27,336	27,136	+ 0.74
Myanmar	2,007	1,351	+ 48.62
Philippines	1,852	2,281	- 18.78
Singapore	15,720	14,988	+ 4.89
Vietnam	673	1,286	- 47.67
China	11,334	8,682	+ 30.55
Hong Kong	3,027	2,835	+ 6.78
Japan	56,571	41,270	+ 37.08
Korea	14,485	11,482	+ 26.16
Taiwan	5,733	7,526	- 23.83
Austria	4,034	4,743	- 14.96
Belgium	4,588	5,232	- 12.30

³กรมการท่องเที่ยว, “สถิตินักท่องเที่ยว” 19 สิงหาคม 2553<http://tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php> (25 October 2010).

Nationality	January - June		
	2010	2009	Δ (%)
Denmark	7,234	6,166	+ 17.33
Finland	1,414	3,416	- 58.61
France	47,251	24,534	+ 92.59
Germany	28,385	30,161	- 5.89
Italy	9,847	9,469	+ 3.99
Netherlands	18,518	23,110	- 19.87
Norway	3,627	3,906	- 7.15
Russia	2,189	1,895	+ 15.49
Spain	3,268	3,844	- 14.98
Sweden	5,564	5,122	+ 8.62
Switzerland	9,420	8,624	+ 9.24
United Kingdom	45,078	39,035	+ 15.48
East Europe	2,337	3,823	- 38.87
Canada	12,314	9,629	+ 27.88
USA	78,305	65,481	+ 19.58
India	5,071	5,954	- 14.83
Australia	42,999	33,009	+ 30.26
New Zealand	6,775	4,373	+ 54.94
Middle East	4,427	7,218	- 38.66
Israel	23,813	9,490	+ 150.94
Africa	2,014	1,007	+ 100.10
Others	49,900	38,049	+ 31.15
Grand Total	1,134,349	1,178,823	- 3.77
Thai	573,226	709,756	- 19.24
Foreigners	561,123	469,067	+ 19.63
: Last updated 19 August 2010			

สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่าง เดือน
ตุลาคม-ธันวาคม 2552

Ministry of Tourism and Sports, Thailand

Guest Arrivals at Accommodation Establishments (Hotels, Guesthouses, Resorts)

in Chiang Mai

ตารางแสดงสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2553

Nationality	October - December		
	2009	2008	Δ (%)
Thai	440,888	475,344	- 7.25
Brunei	-	-	-
Cambodia	-	5	-
Indonesia	2,310	1,074	+ 115.04
Laos	381	193	+ 97.40
Malaysia	21,240	23,806	- 10.78
Myanmar	558	588	- 5.06
Philippines	1,929	509	+ 279.01
Singapore	16,766	8,695	+ 92.82
Vietnam	579	1,244	- 53.49
China	6,157	7,146	- 13.83
Hong Kong	989	755	+ 31.01
Japan	37,559	16,073	+ 133.68
Korea	5,826	9,903	- 41.17
Taiwan	3,523	6,415	- 45.08
Austria	1,583	2,073	- 23.64
Belgium	4,334	3,863	+ 12.19
Denmark	3,422	2,932	+ 16.70
Finland	1,434	1,645	- 12.81
France	12,669	17,370	- 27.06

Nationality	October - December		
	2009	2008	Δ (%)
Germany	13,606	21,558	- 36.89
Italy	4,862	4,948	- 1.73
Netherlands	10,179	35,100	- 71.00
Norway	2,304	3,365	- 31.52
Russia	943	1,394	- 32.33
Spain	4,693	2,441	+ 92.27
Sweden	4,106	2,136	+ 92.22
Switzerland	6,324	5,382	+ 17.50
United Kingdom	23,003	19,687	+ 16.84
East Europe	3,078	3,518	- 12.52
Canada	6,594	4,409	+ 49.57
USA	43,216	27,380	+ 57.84
India	7,354	3,310	+ 122.18
Australia	27,215	15,402	+ 76.70
New Zealand	3,477	2,552	+ 36.24
Middle East	4,400	2,054	+ 114.23
Israel	15,731	8,523	+ 84.58
Africa	537	535	+ 0.29
Others	22,016	23,027	- 4.39
Grand Total	765,787	766,354	- 0.07
Thai	440,888	475,344	- 7.25
Foreigners	324,899	291,010	+ 11.65
: Last updated 20 Apr 2010			

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : คาบตำรวจ ปรีชา กันทา
 วัน เดือน ปีเกิด : 8 ตุลาคม 2511
 ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 145 หมู่ 4 ตำบลป่าเมียง อำเภอดอยสะเก็ด
 จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษา

พ.ศ.2523 : ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านโป่งกุ่ม
 พ.ศ.2526 : มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดอยสะเก็ดวิทยาคม
 พ.ศ.2529 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่
 พ.ศ.2532 : นักเรียนอบรม (กอป.) โรงเรียนนายสิบตำรวจ บางเขน
 กรุงเทพมหานคร
 พ.ศ. 2540 : รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2532-2536 : ลูกแถว แผนกศูนย์รวมข่าว กองกำกับการ 1 กองบังคับการ
 ตำรวจดับเพลิง
 พ.ศ. 2536-2540 : ผู้บังคับหมู่ แผนก 2 กองกำกับการ 2
 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
 พ.ศ. 2540-2546 : ผู้บังคับหมู่ แผนก 3 กองกำกับการ 8
 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
 พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน : ผู้บังคับหมู่ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 4
 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (เชียงใหม่)