

ดารณี โทณะชาติ. (2557). **ประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.** การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ภาคิน โชติเวศย์ศิลป์

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และ 2) ศึกษาข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ 4) ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 5) การเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาระบบการทำงานคือการใช้ภาษาต่างประเทศให้มีความหลากหลาย และอุปกรณ์การสื่อสาร ยานพาหนะให้มีความทันสมัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย

Daranee Thonachat. (2014). **Service Effectiveness of Tourist Police of Thai Tourists, Case Study : Tourist Police Station 1, Division 2, Tourist Police Division.**  
An Independent Study for the Degree of Master of Public Administration,  
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor :  
Assistant Professor Dr.Adisorn Phusara.

### **ABSTRACT**

This research aimed to 1) study service effectiveness of tourist police of Thai tourists, case stud: Tourist Police Station 1, Division 2, Tourist Police Division, and 2) investigate suggestions of service effectiveness of tourist police of Thai tourists, case stud: Tourist Police Station 1, Division 2, Tourist Police Division. The samples were 190 Thai tourists. The instrument was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that, as a whole, the Thai tourists' opinions towards service effectiveness of tourist police were at a high level for all 5 aspects by ranking from the highest to the lowest as follows: 1) communicative capability, 2) service procedure, 3) reliability and faithfulness, 4) enthusiasm of giving service, and 5) equivalence equity of giving service. The Thai tourists suggested that tourist police should speak various foreign languages. There should be more communicative equipments and modern vehicles to improve service effectiveness of tourist police.

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง จากอาจารย์ ดร.ภาคนิ โชติเวชย์ศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิสร ภู่อาระ ประธานกรรม และ พ.ต.ท. ดร.อรุณ วานิชานันท์ คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งทุกท่านที่กล่าวมานี้เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่องานวิจัยฉบับนี้เป็นอย่างมากทุกท่านให้ความช่วยเหลือเมตตากรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งให้คำปรึกษาตรวจสอบแนะนำแนวทางอันเป็นประโยชน์ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์และวิทยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ในเชิงวิชาการ ทำให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจและแนวคิดอันหลากหลายนำไปประยุกต์พัฒนาให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้วิจัย ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและทุกสถาบันการศึกษาที่ผู้วิจัยมีโอกาสได้เข้าไปศึกษาหาความรู้

ขอขอบพระคุณ พ.ต.ท.ฉัตรามนตรี มหาพรธาอรุณใหม่ สารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว คุณปราโมทย์ ทรัพย์เย็น ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานพระนครศรีอยุธยา คุณพิชัย เปี่ยมทองคำ ผู้อำนวยการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ให้ความร่วมมือกรุณาให้ข้อมูลมาทำการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณภัทรานิษฐ์ สุกรีวานันต์ และเพื่อนร่วมคณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้คำปรึกษาที่ติดลอคมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้ความรักดูแลเอาใจใส่อบรมสั่งสอนให้รักการศึกษาค้นคว้า และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจด้วยดีมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญู กตเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาตราบนานเท่าทุกวันนี้

ดาบตำรวจหญิง คารณี โทณะชาติ