

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาตำรวจท่องเที่ยว กองบังคับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและหลักในการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. ความสามารถที่พึงประสงค์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (บก.ทท.) มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบเกี่ยวกับการถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ รวมทั้งรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญและอื่น ๆ รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทั่วราชอาณาจักร ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความผิดอื่นที่เกี่ยวข้องเนือง ให้ความช่วยเหลือ อำนาจ ความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

##### 1.1 วิสัยทัศน์

มุ่งนำสู่อาเซียน คือ การทำให้องค์กรมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านเพื่อเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนได้อย่างสมบูรณ์ตามนโยบายของรัฐบาล

ปกป้อง บริการ คือ การปฏิบัติภารกิจในการดูแลรักษาความปลอดภัย ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการให้บริการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

ประสานงานชุมชน คือ ใช้วิธีการทำงานร่วมกับประชาชนโดยหลักการ “ประชาชนคือตำรวจคนแรก” เพื่อให้เกิดความสงบสุขของชุมชน

## 1.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ประเด็นยุทธศาสตร์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลากรของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นผู้มีความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ปฏิบัติราชการด้วยจิตสำนึก เพื่อรับใช้ประเทศชาติ ประชาชน

2. บุคลากรของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และภารกิจของตน และมุ่งมั่นปฏิบัติภารกิจเพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความพึงพอใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกและคุ้มครองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมของนักท่องเที่ยว

3. บุคลากรของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นผู้ต้องเสาะแสวงหาความร่วมมือจากองค์กรทั้งภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

4. บุคลากรของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นผู้ที่คอยปกป้องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ และดูแลแก้ไขปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม เสียหาย ไร้ระเบียบ

## 1.3 พันธกิจ

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีพันธกิจ 6 ประการ ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2556, หน้า 18)

1. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
3. ขจัดปัญหาการหลอกลวง เอารัดเอาเปรียบ และคุ้มครองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว
4. ขจัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม เสียหาย ไร้ระเบียบ
5. ปกป้อง คุ้มครองวงจรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

6. สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจหรือหน่วยบังคับใช้กฎหมายทั้งในและนอกประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

#### 1.4 นโยบายการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวยังเกิดผลไปละเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่สำคัญไว้ 7 ด้าน ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2556, เว็บไซต์)

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
  - 1.1 ป้องกันอาชญากรรม
  - 1.2ปราบปรามอาชญากรรม
2. ด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกทางคดี
3. นโยบายความมั่นคงภายในประเทศ
4. ด้านการให้บริการและงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและประชาชน
5. ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
6. ด้านการบริหาร พัฒนาองค์กรและบริหารงาน พัฒนาศักยภาพมนุษย์
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา

#### 1.5 โครงสร้างการทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ตำรวจการทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 5 กองกำกับ การ 1 ฝ่าย และ 1 งาน ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2556, หน้า 3-10)

1. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับจัดเก็บรวบรวมประมวลผลและบริการข้อมูล การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของกองบังคับการงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย กวาระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
2. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอำนวยการและสนับสนุนของกองบังคับการ การติดต่อประสานงาน งานธุรการ และกำลังพล งานคดีวินัย งานวิเคราะห์และกำหนดตำแหน่งงาน งานแผนงานและงบประมาณ งานยุทธศาสตร์และแผนงานการเงิน งานพลาธิการ งานประชาสัมพันธ์ โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้
  - 2.1 งานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป
  - 2.2 งานกำลังพล งานบริหารงานบุคคล
  - 2.3 งานบริหาร งานสวัสดิการ

- 2.4 งานประชุม
- 2.5 งานคดีวินัย
- 2.6 งานดำเนินการเกี่ยวกับจัดการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการและลูกจ้าง
- 2.7 วิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง
- 2.8 งานนโยบายและแผน งานวางแผน โครงการฝึกอบรม
- 2.9 งานแผนการปฏิบัติและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนงาน
- 2.10 งานเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนรวมทั้งโครงการ
- 2.11 งานยุทธศาสตร์และงานการเงิน
- 2.12 งานการข่าวสาร
- 2.13 งานเก็บรวบรวมสถิติ
- 2.14 งานงบประมาณ
- 2.15 งานสถิติวิจัย
- 2.16 งานพิจารณาการศึกษา สภาพ งานปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
- 2.17 งานรวบรวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.18 งานศึกษาและฝึกอบรม
- 2.19 งานการเงิน และงานเอกสารการเบิกจ่ายเงินประเภทต่าง ๆ
- 2.20 การรับรองสิทธิเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินหรือสวัสดิการการเงิน
- 2.21 งานบัญชี
- 2.22 งาน รับ-จ่าย เงิน
- 2.23 งานตรวจจ่าย
- 2.24 งานเก็บรักษาเงินนำส่งคลัง
- 2.25 งานพัสดุ งานยานพาหนะ งานครุภัณฑ์ งานพลาธิการ และงานอาคารสถานที่
- 2.26 งานการจัดเก็บ การควบคุม การเบิกจ่าย การจำหน่าย พักครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ
- 2.27 การดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน กำหนดความต้องการ การควบคุมการใช้ และการจำหน่ายรถราชการ น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น
- 2.28 ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนควบคุม และจ่ายทำแผนซ่อมยานพาหนะ การจัดเก็บรักษาและแจกจ่ายชิ้นส่วนซ่อมรถยนต์

2.29 งานคลังอาวุธ งานคลังพัสดุ

2.30 ดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงดูแลรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์การสื่อสาร

2.31 งานประชาสัมพันธ์ของกองบังคับการ

2.32 งานวิเทศสัมพันธ์ งานล่ามและแปลเอกสาร

2.33 งานสิ่งพิมพ์และนิทรรศการ งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำเอกสารเผยแพร่ที่เป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

2.34 ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิทยุและโทรทัศน์

2.35 งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.36 ใช้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

2.37 ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใดไว้เป็นการเฉพาะหรืองานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยประมวลเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ

2.38 งานหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3. กองกำกับการ 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามกระบวนการกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ถูกผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ติดต่อประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติงานดังนี้

3.1 งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาว

ไทยและชาวต่างประเทศการสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (บก.น. 1-3) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1-3

3.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (บก.น. 4-6) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 4-6

3.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (บก.น. 7-9) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 7-9

3.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่บริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ

3.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ศูนย์วิทยุ) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิทยุสื่อสารของการบังคับการ (1155) และกองกำกับการ 1 โดยปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์ควบคุมและสั่งการทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสารของกองบังคับการและกองกำกับการ 1 และงานรักษาความปลอดภัยสถานที่ของกองกำกับการ 1 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4. กองกำกับการ 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่ราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร ภาค 1, 2 และ 7 ติดตามประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

4.1 งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่ราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่าง

ค้าซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวติดต่อประสานงานปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่ ภาค 1,2,7 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (อยุธยา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี อ่างทอง และนนทบุรี

4.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ลพบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และชัยนาท

4.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (สระแก้ว) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสระแก้ว นครนายก และปราจีนบุรี

4.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ชลบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี สมุทรปราการ และฉะเชิงเทรา

4.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ระยอง) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดระยอง และจันทบุรี

4.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตราด) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และเพชรบุรี

4.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (ประจวบคีรีขันธ์) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี และสุพรรณบุรี

5. กองกำกับการ 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของ ตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

5.1 งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตรากฎหมายวิธีพิจารณา

ความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอาณาจักรทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ภูธรภาค 3 และ 4 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

5.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (นครราชสีมา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

5.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (อุบลราชธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ยโสธร อำนาจเจริญ และศรีสะเกษ

5.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (ขอนแก่น) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด

5.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (นครพนม) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนม สกลนคร และมุกดาหาร

5.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (อุดรธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรธานี และหนองคาย

5.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (เลย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดเลย และหนองบัวลำภู

6. กองกำกับการ 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

6.1 งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตรากฎหมายวิธีพิจารณา



ความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองหรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ภูธรภาค 5 และ 6 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

6.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน

6.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (เชียงราย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย และพะเยา

6.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (น่าน) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดน่าน แพร่ และอุตรดิตถ์

6.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (พิษณุโลก) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก เพชรบูรณ์ และสุโขทัย

6.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นครสวรรค์) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ อุทัยธานี และสุโขทัย

6.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตาก) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดตาก และกำแพงเพชร

6.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (แม่ฮ่องสอน) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน

7. กองกำกับการ 5 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

7.1 งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตรากฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองหรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ภูธรภาค 8 และ 9 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

7.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (ระนอง) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดระนอง และชุมพร

7.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ภูเก็ต) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และพังงา

7.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (กระบี่) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดกระบี่ และตรัง

7.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (สงขลา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา พัทลุง และสตูล

7.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นราธิวาส) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี และยะลา

7.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (สุราษฎร์ธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ยกเว้น อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และหมู่เกาะ โดยรอบทั้งหมด) และนครศรีธรรมราช

7.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (อำเภอเกาะสมุย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี (เฉพาะอำเภอเกาะสมุย อำเภอเกาะพะงัน และหมู่เกาะ โดยรอบทั้งหมด)

จากข้อมูลดังกล่าวมาจะเห็นได้ว่าตำรวจท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีภารกิจที่รับผิดชอบค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับกำลังพลที่มีอยู่

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและหลักในการให้บริการ

กลวิธีพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการหนึ่งก็คือ ต้องทำการวิจัยอย่างเป็นระบบเพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า ความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2544, หน้า 19) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมในความรู้สึกที่ดีหรือทางที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งระดับความรู้สึกเกิดจากเปรียบเทียบความคาดหวังในสิ่งที่ต้องการกับการได้รับในสิ่งที่คาดหวังจริง ทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกประทับใจและไม่ประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

### 2.1 ความพึงพอใจต่องานบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530, หน้า 303 - 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะจากบุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ทั้งนี้ผู้มาติดต่อทุกคนจะคิดคำนึงถึงความต้องการคล้าย ๆ กัน (สมิต ธีษฏกร, 2545, หน้า 83-85) กล่าวคือมีความต้องการในด้าน

1. สถานที่ไปมาสะดวก ทำเลที่ตั้งของหน่วยงานร้านค้า และบริษัทตลอดจนสถานที่ทำการของราชการ จะต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้งว่ามีความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่อมากนักน้อยเพียงใด
2. มีการกล่าวต้อนรับทักทาย ใครเคยไปซื้อสินค้าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จะพบการกล่าวต้อนรับ “สวัสดีค่ะ” เป็นการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าและบริษัทห้างร้านตลอดจนหน่วยงานราชการหลายแห่งก็ได้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน การทักทายที่มีคำพูดไพเราะและมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจ ไม่ใช่ทักทายแบบนกแก้วนกขุนทองจะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นและชุ่มน้ำ ไม่ใช่คำทักทายต้อนรับที่ทอเป็นต้วหนังสือบนผืนพรมที่ปูพื้นไว้เท่านั้น
3. มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ ทุกคนต้องการมีความสำคัญ มีผู้เอาใจใส่ดูแลทั้งด้วยการพูดและการกระทำ ถ้าผู้มาติดต่อย่อมจะเลื่อนหายไป ผู้ให้การต้อนรับจึงไม่ควรทำร้ายจิตใจด้วยการทำลายความคาดหวังของผู้มาติดต่อ
4. สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ จึงมักจะมีคำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับซึ่งเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมาตลอดวัน มักจะเบื่อหน่ายการตอบคำถามซึ่งอาจจะเป็นการซ้ำกัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงควรสนใจฟังคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการและให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์
5. มีท่าทีแสดงออกที่สุภาพ ผู้มาติดต่อทุกคนชอบกิริยาที่สุภาพนุ่มนวล เพราะเป็นคุณลักษณะของคนไทย โดยทั่วไปไม่ชอบการแสดงท่าทางถึงโหดหรือส่งเสียงเอะอะดีใจ ซึ่งมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของคนบางกลุ่มที่นิยมปฏิบัติกันเฉพาะถิ่น และกิริยามารยาทที่สุภาพนุ่มนวลนี้เองทำให้ต่างชาติชื่นชมอย่างมาก
6. พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการทราบเรื่องจึงควรพูดให้ชัดเจนฉานด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง ไม่ควรพูดดัดเสียง หรือตั้งใจที่จะให้มีน้ำเสียงหวานจับใจแบบนักร้อง ควรพูดในลักษณะท่วงทำนองการสนทนาไม่ต้องจิบปากจิบคอ
7. มีความเป็นกันเอง ผู้มาติดต่อชอบความเป็นกันเอง แต่ไม่ใช่ถึงขั้นถือวิสาสะเห็นเป็นเพื่อนเล่น ลูกค้าประจำชอบให้จำเขาได้และจำเรื่องราวที่ติดต่อไว้ครั้งก่อน ๆ ได้ ถ้าเป็นห้องอาหาร โรงแรม หรือภัตตาคาร ผู้ต้อนรับรู้ว่าลูกค้าชอบห้องอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส หรือญี่ปุ่น และนำไปถูกต้อง รวมทั้งช่วยสั่งอาหารจากโปรดให้ด้วยจะพอใจมาก
8. ถามความประสงค์และให้คำแนะนำผู้มาติดต่อซึ่งเพิ่งมาเป็นครั้งแรกจะต้องระมัดระวังไม่อวดรู้หรือเดาว่าจะติดต่อเรื่องอะไร ควรจะต้องถามความประสงค์ และตั้งใจรับฟังด้วยความสงบ ถ้าได้ยินไม่ถนัดจะต้องกล่าวทวนและขอให้ลูกค้ายืนยันความต้องการด้วยคำพูดที่เหมาะสมและถ้ามีความสะดวกหรือเหมาะสมใด ๆ อาจพูดเสนอให้พิจารณา และถ้าลูกค้าไม่ต้องการก็อย่าคะยั้นคะยอ

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ (สมิต ทัศนกร, 2545, หน้า 15) ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือ ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อการบริการนั่นคือ การที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ย่อมเกี่ยวพันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเต็มความสามารถ

## 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2544, หน้า 27-28)

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

- 1.1 ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร บริการการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น บริษัทบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งยอมลงทุนใช้วัสดุสร้างและตกแต่งบ้านที่มีคุณภาพด้วยคำนึงถึงความต้องการของ

ลูกค้าเป็นสำคัญ (พื้นบ้านชั้นล่างปลูกด้วยหินอ่อนและพื้นบ้านชั้นบนปลูกด้วยไม้ปาเก้) ในขณะที่บางบริษัทมุ่งนโยบายลดต้นทุนการสร้างบ้านโดยใช้วัสดุราคาถูกและไม่คงทนในระยะยาว (ปูพื้นบ้านชั้นบนและล่างด้วยกระเบื้องยาง) ซึ่งลูกค้ามักจะไม่พึงพอใจต่อวัสดุที่ไม่มีคุณภาพ แม้ว่าจะมีราคาถูกก็ตาม

1.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

1.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักจะตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ และมีสาขาย่อยของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ หรือบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำมัน จะมีสถานีบริการน้ำมันอยู่ติดริมถนนทั่วประเทศ เป็นต้น

1.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ เช่น ลูกค้าชมรายการโฆษณาอาหารทางวิทยุโทรทัศน์ มองดูนักรับประทานตามแบบที่ตนเองชอบ จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการดังกล่าวที่สอดคล้องกับความรู้สึกเดิมที่มีอยู่ และอยากไปลองรับประทานอาหารนั้น เป็นต้น

1.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ เช่น ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งยินดีคืนเงินให้ลูกค้าทันทีหากลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าที่ซื้อไปภายในกำหนดเวลาหนึ่ง หรือหากในสถานการณ์ภัยพิบัติแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟอาหารมักจะคอยสังเกตอาการปฏิกิริยาของลูกค้าเมื่อต้องการความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอเรียก เป็นต้น

1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น ถูหิ้วไม้ไผ่ของกระดวยจดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

1.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้าความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

2. ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้ารับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว

2.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติม น้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้าที่กำหนดให้รับรางวัล เป็นต้น

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง เช่น ลูกค้าสั่งอาหารและต้องนั่งรอคอยเป็นเวลานาน รถยนต์เพิ่งซ่อมมาใหม่กลับเสียอีกในวันรุ่งขึ้น เป็นต้น

### 2.3 คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

คุณสมบัติ (Qualification) คือลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง (สมิต สัจฉกร, 2545, หน้า 22-27) ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดี อาจจะเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และ

ความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็น สิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังได้กล่าวแล้วข้างต้น

#### 2.4 คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีรายละเอียดดังนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากการสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้กับผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีได้ แต่ถ้าในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้บริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่อง



ที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุ ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราช” เท่านั้นยังไม่พอยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรายังต้องยอมรับสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพึงพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึkstต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตในมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบหรือเหตุการณ์กระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง ก็จะต้องมีสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ ในการบริหารงานบริการ จะมโนบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้งานบริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดติดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมา เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะมีการ

คัดแปลงให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความช่างสังเกต เพราะการช่างสังเกตจะทำให้เราได้รับรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรับรู้ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีมีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจรรณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะ ทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจะต้องใช้วิจรรณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ควรทำประการใด มิใช่ นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาทุกครั้ง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังหลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ก็มีการติดต่อสัมพันธด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำให้เกิดความเสียหายจากการพลาดพลั้งของตนเอง ล้วนเป็นปัญหาให้ผู้ทำงานบริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดวิธีแก้ปัญหานั้นเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหานั้นที่ดีที่สุด

สรุปการให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรากล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมีมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วย

ความกราดเกรี้ยว คุ้ยค้น คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

## 2.5 ลักษณะของการบริการที่ดี

ประธานกรรมการบริหาร กลุ่มห้องอาหารวิจิตร-ชกขอ ได้กำหนดนโยบายในการให้บริการเพื่อเป็นหลักการให้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการคือ (สมิต สัจฉกร, 2545, หน้า 174-175)

1. ลูกค้าน่าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ

จากหลักการดังกล่าวข้างต้นที่ให้เป็นนโยบายจึงทำให้กิจการของห้องอาหารได้รับความนิยมจากลูกค้า เพราะนอกจากอาหารอร่อย มีรสชาติถูกปากถูกคอแล้วยังมีบริการทางอารมณ์ เช่น มีดนตรีประกอบ และต้องมีความแปลกใหม่อยู่เสมอ อย่างไรก็ตามการบริหารที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการบริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำ ความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่คนบางคน เท่ากับว่าเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้คน ๆ เดียว แต่ทำ ความไม่พอใจให้คนหลายคน เราอาจพูดพอได้ยืนยันว่ากับลูกค้าบางคนว่า เราให้บริการพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้เห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่น ๆ ของการบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐาน มีหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยให้เกิดบริการที่ดีได้ เช่น การแสดงอภัยที่ยืดหยุ่นของผู้ให้บริการความสุภาพ น่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

## 2.6 เครื่องมือติดตามและวัดระดับความพึงพอใจลูกค้าและงานบริการ

ในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ (ปรัชญา เวสารัชช, 2540, หน้า 24-25)

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากนี้จะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระวังระวัง ต้องรอบรู้งานเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศ ศักดิ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการอย่างเสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้าน ผลงาน และการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช่อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, หน้า 93) ได้สรุปวิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถทำได้ 4 วิธี ดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and suggestion systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาคาร ห้างสรรพสินค้า ธุรกิจเหล่านี้จะจัดเตรียมกล่องรับความคิดเห็นจากลูกค้า

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction surveys) ในกรณีนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งดีกว่าวิธีแรกที่มีักพบปัญหาว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือและมักเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากผู้ขายอื่นแทน เป็นผลให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้าไป เครื่องมือที่นิยมใช้มากคือการวิจัยตลาด วิธีนี้บริษัทจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้ 1) การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Rating customer systems) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ 2) การถามว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และเสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่าการวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า (Problem analysis) 4) เป็นการถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่าง ๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่าเป็นการให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Product performance rating) วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์ 5) เป็นการสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า (Repurchase intention)

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย (Ghost shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่งกัน พร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัท

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost customer analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น เช่น บริษัท ไอบีเอ็ม ได้ใช้กลยุทธ์นี้เพื่อทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงเกินไป บริการไม่ดีพอ ผลิตภัณฑ์ไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจจะศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

จากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะเห็นได้ว่าการให้บริการที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีใจรักในการให้บริการ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551, หน้า 113) กล่าวว่า ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัย ทางอุบัติเหตุหรือความปลอดภัยจากอาชญากรรม หากนักท่องเที่ยวประสบความเดือดร้อน ถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าแม่ค้าหรือมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียน หรือรถรับจ้างสาธารณะที่เรียกค่าบริการในอัตราสูงเกินไป ย่อมต้องส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศ และอาจสูญเสียผู้ที่กลับมาเที่ยวในครั้งต่อไป ในทางตรงกันข้าม แหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการด้านความปลอดภัยและสวัสดิภาพอย่างมี

ประสิทธิภาพ ย่อมสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ทำให้เงินตราไหลเข้ามาสู่ประเทศเพิ่มมากขึ้นเศรษฐกิจของประเทศก็จะดีขึ้นด้วย

สถาบันการโรงแรมและการท่องเที่ยว (สทท.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงความสำคัญของการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว สรุปได้ว่าความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์โดยรวมของการท่องเที่ยวของประเทศไทยและอาจส่งผลต่อการสูญเสียนักท่องเที่ยวในครั้งต่อ ๆ ไป จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่คนไทยหรือคนในประเทศจะต้องช่วยกันดูแลและให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวให้เกิดความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และให้เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประเทศไทยและสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวซ้ำส่งผลให้มีเงินตราต่างประเทศไหลเข้าสู่ประเทศเพิ่มขึ้นเศรษฐกิจก็จะดีขึ้นไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับบาทบาทของ อบต. กับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้แนวทางการพัฒนาและการจัดการด้านการท่องเที่ยวสำหรับ อบต. ซึ่งสร้างประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นด้วยการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเกี่ยวกับการช่วยกันดูแลความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ที่สำคัญจะต้องจัดให้มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวโดยการวางระบบในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสุขอนามัยของที่พัก อาหารและเครื่องดื่มควบคู่กันไป

### 3.1 ประเภทและปัญหาความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2551, หน้า 114) กล่าวว่า ความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว อาจแบ่งได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. ภัยในที่พัก เช่น โรงแรม บังกะโล รีสอร์ท แมนชั่น คอนโดมิเนียม เกสเฮาส์ ไม่ว่าจะเป็นที่พักแบบใด ก็จะมีความเสี่ยงกับอันตรายที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาซึ่งภัยอันตรายที่เกิดจากที่พักอาศัยมีหลายรูปแบบ เช่น ภัยจากโจรผู้ร้าย โดยนักท่องเที่ยวอาจถูกขโมยทรัพย์สิน ข่มขืน หรือฆ่าเพื่อเอาทรัพย์ และภัยจากการเกิดอัคคีภัย ซึ่งการเกิดอัคคีภัยในแต่ละครั้ง นั้นนำมาซึ่งความเสียหาย การเกิดอัคคีภัยในอาคารสูงแต่ละครั้ง จะมีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ซึ่งการสูญเสียของโรงแรมมักส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นควรมีมาตรการที่รัดกุมเพื่อความปลอดภัย เช่น ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น สายไฟ เครื่องจักรกล เครื่องทำความร้อน อย่างสม่ำเสมอ และจัดเตรียมอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อม โดยระลึกเสมอว่าเมื่อเกิดอัคคีภัยต้องปฏิบัติดังนี้

- 1.1 แจ้งข่าวเพลิงไหม้ทันที โทร.199 หรือสถานีดับเพลิงตำรวจใกล้เคียงโดยแบ่งหน้าที่กันทำ

- 1.2 ดับเพลิงด้วยเครื่องดับเพลิงที่มีอยู่ในบริเวณที่ใกล้เคียงกับที่เกิดเหตุ

1.3 หากดับเพลิงขั้นต้นไม่ได้ ให้ปิดประตูหน้าต่างทุกบานและอุดท่อต่างๆ ที่อาจเป็นทางผ่านความร้อน และก๊าซและควันเพลิง

## 2. ภัยจากการเดินทาง โดยแบ่งเป็นภัยต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ภัยจากการเดินทางทางอากาศ นักท่องเที่ยวควรปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่โดยเคร่งครัด เพราะเมื่อเครื่องบินตกแต่ละครั้งจะพบว่ามีผู้เสียชีวิตจำนวนมาก

2.2 ภัยจากการเดินทางทางบก สาเหตุที่สำคัญของการเกิดอุบัติเหตุทางบกก็อาจเกิดจากผู้ขับโดยสภาพร่างกายของผู้ขับขี่ไม่พร้อม เช่น ผู้ขับขี่อยู่ในสภาวะมึนเมา หรือเหนื่อยล้าเกินไป

2.3 ภัยจากการเดินทางทางน้ำ เช่น เรือโดยสาร เรือหางยาว เรือพาย เรือสำราญ แพ โดยสถิติพบว่าอุบัติเหตุการเดินทางทางน้ำ จะเกิดจากความประมาทของผู้ขับเรือและแต่ละครั้งจะมีผู้เสียชีวิตพร้อมกันหลายคน นอกจากนี้ผู้ที่ขับเรือต้องระมัดระวังแล้ว ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และควรฟังพยากรณ์อากาศของกรมอุตุนิยมวิทยา หากมีคำเตือนเรื่องพายุลมแรง ควรงดการเดินทางเสีย

## 3.2 ภัยจากแหล่งท่องเที่ยว

สาเหตุความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

1. อาชญากรรม หมายถึง โจร ผู้ร้ายที่อาจก่ออันตรายถึงชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การล้วงกระเป๋า การทำร้ายร่างกาย ตลอดจนการสังหารนักท่องเที่ยว จากการสำรวจเรื่องความปลอดภัยพบว่า ในประเทศอิตาลี นิวยอร์ก อเมริกาใต้ หรือประเทศอียิปต์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวมีความวิตกเรื่องความปลอดภัย

2. การประสบอุบัติเหตุ ซึ่งมักเกิดจากความประมาทหรือการขาดความระมัดระวังในการประกอบกิจกรรมท่องเที่ยว ทั้งที่เกิดจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ เช่น พนักงานขับรถขนพาหนะต่าง ๆ หรือจากนักท่องเที่ยวเอง เช่น การปีนป่ายภูเขา น้ำตก การว่ายน้ำทะเลหรือแม่น้ำลำคลอง เป็นต้น

3. สาธารณสุข หมายถึง การเกิดโรคภัยไข้เจ็บขณะท่องเที่ยวหรือปัญหาสุขภาพอันเกิดจากการขาดสาธารณสุขที่มีมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ในอาหารและน้ำและจากโรคติดต่อที่แพร่ระบาดในบริเวณนั้น เช่น โรคไวรัสในตับ โรคมาลาเรีย โรคซาร์ โรคไข้หวัดนก เป็นต้น

4. ภัยธรรมชาติ หมายถึง ภัยธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวที่มีโอกาสเกิดได้ตามธรรมชาติตามฤดูกาล หรือเกิดขึ้นฉับพลัน เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม แผ่นดินไหว ไฟไหม้ป่า เป็นต้น

5. การหลงทาง ซึ่งอาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นป่าหรือภูเขาที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปโดยปราศจากผู้นำเที่ยว

6. พืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว เกิดจากการเหยหรือพยายามทำร้ายสัตว์ในอุทยานแห่งชาติ การส่งเสียงดังในป่า การเค็ดหรือทำลายพืชพันธุ์ในป่า เป็นต้น

### 3.3 แนวทางการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

การจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่ภาครัฐและเอกชน ดังนั้น เอกชนควรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการด้านความปลอดภัยซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังรายละเอียดต่อไปนี้

แนวทางการจัดการความปลอดภัยที่รัฐควรดำเนินการ คือ

1. การปฐมนิเทศ นักท่องเที่ยวก่อนเข้าชมในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อชี้แจงสาเหตุของความไม่ปลอดภัย แนวทางการป้องกัน โดยอาจใช้ในรูปแบบการบรรยาย การจัดนิทรรศการ หรือการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์

2. การอบรมเจ้าพนักงานของท้องถิ่น หรือพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อชี้แจงสาเหตุของความไม่ปลอดภัย แนวทาง ตลอดจนวิธีการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอันตรายต่าง ๆ

3. การจัดหน่วยรักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจท่องเที่ยวเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดตำรวจตรวจตราความสงบเรียบร้อยตลอดเวลาและครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดอย่างทั่วถึง

4. การออกกฎระเบียบ ตลอดจนมาตรการลงโทษผู้ที่กระทำผิดอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการจูงใจผู้ร้ายให้เกิดความเกรงกลัว ไม่กล้ากระทำผิด

5. การให้ความสำคัญต่อสาธารณสุข โดยการให้ความรู้ด้านสาธารณสุขที่จำเป็นแก่ผู้ประกอบการและประชาชน และการบังคับใช้มาตรฐานด้านสุขภาพอนามัยแก่นักท่องเที่ยวรวมทั้งประชาชนในท้องถิ่น

6. เมื่อเกิดเหตุของความไม่ปลอดภัยขึ้น ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชนจะต้องร่วมมือกันจัดการปัญหาต่าง ๆ ด้วยความซื่อตรง เปิดเผยข้อเท็จจริงแก่สื่อมวลชน แสดงความห่วงใยต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือเดือดร้อนและจัดการเรื่องราวต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

7. เพื่อป้องกันการเกิดความไม่ปลอดภัยในอนาคต ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในแหล่งท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมดำเนินการในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้วประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ ถ้า



หากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่า การปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพ นั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman) (อ้างถึงใน **คทาวิธ พรหมาน, 2545, หน้า 9**) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมาย อย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของ การมีประสิทธิภาพ (Quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิต สินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อกำหนดถึง สถานการณ์และข้อผูกพันด้านการ เงินที่ มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้าน ธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ทรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณา จาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

ไซมอน (Simon) (อ้างถึงใน สติติ คำลาเตียง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการองค์กรของรัฐก็บวกความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

- 0 = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา  
 I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร  
 S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณะชญ (2510, หน้า 5) ได้อธิบายความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, หน้า 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน กชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ แฮร์ริง อีเมอร์สัน (Harring Emerson) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในหนังสือ “The twelve principles of efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความนับปล้น มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเบียน ไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้ความสำคัญแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser) (อ้างถึงใน คทาวิฑูร พรหมายน, 2545, หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานของ องค์กรได้ (Visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคาสัน ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์กระบบเปิด (Open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลประสิทธิภาพขององค์การถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal-attainment) ขององค์การในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 ลักษณะตามประชากรศาสตร์ (Demographic characteristics) เป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 ลักษณะตามสมรรถนะ (Competence characteristics) เป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological characteristics) เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทนความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษาความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง, 2544, หน้า 18 - 19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สถิติปัญญา ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, หน้า 271 - 273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ กิจกรรมในงานและนอกงาน การรับสถานการณ์ ระดับความปรารถนา กลุ่มอ้างอิง เพศ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม การศึกษา ประสบการณ์ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

#### 4.1 ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น (สมยศ นาวิการ, 2544, หน้า 14) กล่าวว่าปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

#### 4.2 ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันในหมู่สมาชิก และผู้ที่ทำหน้าที่ต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544, หน้า 108)

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร

1.2 มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร

- 1.3 มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร
2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยนความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์กร
3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะความสามารถของสมาชิก ให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไข ปัญหาความขัดแย้ง และการไกล่เกลี่ย

#### 4.3 แนวคิดเรื่องปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker and Neuhauser) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกตั้งแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบคเกอร์ (Becker) ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility consequences) มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ ระเบียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคาห์น (Katz and Kahn) (อ้างถึงใน ควรวคิด ชโลธรรังสี, 2542, หน้า 13) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (Open system) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขาได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

เซอร์เบิร์ก (Hertzberg) (อ้างถึงใน โสพส ปัญจะวิสุทธิ์, 2541, หน้า 25) ได้ศึกษาการบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจ ในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงานพบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้คือ

1. นโยบายและการบริหารองค์กร (Policy and administration)
2. การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
3. สภาพการทำงาน (Work conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with peer and subordinate)
5. ค่าตอบแทน (Salary)

6. สถานภาพ (Status)
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
8. ความปลอดภัย (Security)

นักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีหลักดังนี้คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. ค่าปริกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเบียน ไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั้งถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

#### 4.4 ทศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ

ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากอารมณ์และความรู้สึกที่ตอบสนองสิ่งเร้าจากภายนอกในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ว่าพอใจหรือไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของทศนคติ ดังนี้

กาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาร์มณี (อ้างถึงใน มาลัยแก้ว รังสีสุริยันต์, 2542, หน้า 16) กล่าวว่า ทศนคติเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีอยู่ต่อสิ่งเร้าทางสังคม ปฏิกิริยาโต้ตอบที่เราได้เรียนมาจะมีลักษณะสำคัญหรือประเมินผลสิ่งนั้นๆ

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2542, หน้า 239-242) ได้กล่าวถึง ทศนคติ ไว้ว่า

1. เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือการได้รับประสบการณ์ มิใช่เป็นสิ่งที่ได้รับมาแต่

กำเนิด



2. เป็นสิ่งชี้แนวทางในการแสดงพฤติกรรมกล่าวถึง ถ้ามีทัศนคติที่ดีก็จะมีแนวโน้มที่จะเข้าหาพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามถ้ามีทัศนคติไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มไม่เข้าหาโดยการถอยหรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

3. สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้

4. เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคลถ้าการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไปทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ทัศนคติ คือ ความเห็นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว มุ่งเฉพาะในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบเห็นด้วยหรือไม่ต่อสิ่งต่างๆ หรือทัศนคติ คือ สภาพจิตใจ หรือความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด พฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกหรือทางลบ เช่น ความศรัทธา ความนิยม ไม่นิยม ความหวังดี ไม่หวังดี เป็นต้น หรืออาจจะแสดงออกเป็นการกระทำอันเกิดจากทัศนคติที่มีอยู่นั้น

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานใดๆ ก็แล้วแต่ แม้งานนั้นจะมาจากบริบทที่แตกต่างกันก็ตามทุกอย่างย่อมคำนึงถึงเป้าหมายและผลลัพธ์ของงานเป็นสำคัญ และการจะสร้างงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องมีหลักการที่แน่ชัด นอกจากมีหลักแนวคิดแล้วยังจะต้องมีบุคคลที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย และการจะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการสรรหา และคัดสรรพอสมควร นอกจากนี้ทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้นๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วย

ดังนั้น ผู้บริหารต้องมีจิตวิทยาที่ดี รู้จักบริหารคน บริหารงาน ที่สำคัญต้องบริหารค่าตอบแทนให้ดี งานที่ปฏิบัติจึงจะประสบผลสำเร็จได้อย่างเต็มที่

## 5. ความสามารถที่พึงประสงค์

ความสามารถที่พึงประสงค์ หรือ “Competency” มีเพียงคำเดียวในภาษาอังกฤษ แต่พอมาแปลเป็นภาษาไทยแล้วพบว่ามีการแปลกันออกไปได้หลากหลาย (ธารงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2548, หน้า 26) ทั้งนี้ อาจจะใช้คำว่าสมรรถนะ คุณสมบัติ ความสามารถ โดยในงานวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้คำว่าความสามารถ แต่ในการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องอาจใช้คำที่หลากหลาย

สมรรถนะเป็นคำที่มีผู้ให้นิยามไว้ต่าง ๆ กัน โดยทั่วไปกล่าวกันว่าไม่มีนิยามใด ผิดหรือถูก แต่ขึ้นอยู่กับนำไปใช้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดนิยามของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ

ความสามารถ คุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น สมรรถนะการบริการที่ดีซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดมทุน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง สมรรถนะ ซึ่งก็คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์การต้องการจากรัฐราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์การกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี และส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ม.ป.ป., หน้า 5-6) สมรรถนะอาจสามารถจำแนกเป็นกลุ่ม ๆ ได้หลายวิธี แต่วิธีที่เห็นว่าจะน่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การของรัฐ คือ การแยกสมรรถนะออกเป็น 1) สมรรถนะหลัก และ 2) สมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2546, หน้า 49)

### 5.1 สมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์การต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้สำเร็จคล่องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ขององค์การ สมรรถนะหลักนี้จะผูกโยงเข้ากับสมรรถนะหลักขององค์การเอง องค์การแต่ละแห่งจะมีบุคลิกลักษณะที่เป็นเสมือนแก่น หรือหลักขององค์การ อาทิ ศาสนาพุทธธรรมอาจจะมีสมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะเรื่องการส่งเสริม และรักษาความยุติธรรม องค์การของรัฐที่มีประชาชนมาติดต่อ ทุกวัน อาทิ รัฐวิสาหกิจ ประเภทสาธารณูปโภคต่าง ๆ อาจจะมีสมรรถนะหลักเรื่องการให้บริการอย่างรวดเร็ว มหาวิทยาลัยอาจจะมีสมรรถนะหลัก คือ การรักษา และส่งเสริมคุณภาพวิชาการ เป็นต้น สมรรถนะหลักขององค์การจะถ่ายทอดลงไปที่บุคลากร และกลายเป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์การต้องมี สำหรับคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วย 5 สมรรถนะ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ม.ป.ป., หน้า 11 - 12) คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) การบริการที่ดี (Service mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) และความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) ทั้งนี้แม้สมรรถนะหลักจะหมายถึงความสามารถหลักของพนักงานทุกคนควรมีแต่ไม่ได้หมายความว่าทุกคนควรมีสมรรถนะหลัก และไม่ใช่ว่าทุกระดับชั้นของตำแหน่งมีความสำคัญของสมรรถนะหลักเท่ากัน ยกตัวอย่างเช่น สมรรถนะหลักที่เป็นนวัตกรรม (Innovation) ถ้ามองว่า ระดับผู้จัดการควรมีสมรรถนะ เรื่องนวัตกรรมในระดับที่เท่ากับตำแหน่งซูเปอร์ไวเซอร์ และ/หรือ ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ คำตอบคือ ไม่ใช่ เพราะผู้บริหารต้องไปวางน้ำหนักเรื่องการวางแผนอย่างไรให้ลูกน้องเกิดความคิดใหม่ ๆ พนักงานระดับ ซูเปอร์

ไวเซอร์อาจจะต้องมีสมรรถนะ เรื่อง การควบคุมลูกน้องให้มีความคิดใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นต้น และโดยทั่วไป องค์กรต่าง ๆ จะมีสมรรถนะหลักประมาณ 4-8 รายการ (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, หน้า 29)

### 5.2 สมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน

เป็นสมรรถนะที่บุคคลที่ทำงานในสายงานนั้นต้องมีเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก อาทิ ฝ่ายกฎหมายต้องมีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และมีสมรรถนะด้านทักษะในการตีความหมาย ฝ่ายบัญชีต้องมีสมรรถนะหลักด้านความรู้ของการบัญชีและมีทักษะด้านการทำบัญชี ฝ่ายการวางแผนต้องมีสมรรถนะหลักคือสมรรถนะด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ และมีทักษะในการจัดทำแผน เป็นต้น ฯลฯ

### 5.3 สมรรถนะกับกระบวนการบริหารงานบุคคล

แนวคิดสมรรถนะที่เกิดขึ้นเมื่อนำมาใช้ในกระบวนการบริหารงานบุคคลแล้วจะพบว่า คำว่า “สมรรถนะ” ได้แทรกซึมไปสู่ทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็น การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การประเมิน ตลอดจนการให้ค่าตอบแทนทุกอย่างจะเป็นไปบนพื้นฐานแนวคิดของสมรรถนะ โดยมีรายละเอียด (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2546, หน้า 50-52)

1. การสรรหา และคัดเลือกบุคลากรตามคุณสมบัติและสมรรถนะของตำแหน่งที่ต้องการ (Recruitment and selection) การสรรหาบุคลากรจากภายนอกและภายในองค์กรเองจะช่วยให้องค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรเข้าดำรงตำแหน่งได้อย่างถูกต้อง โดยการใช้แบบทดสอบหรือวิธีการสอบสัมภาษณ์ในการค้นหาผู้ที่มีลักษณะหรือคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการสำหรับตำแหน่งงานได้อย่างแม่นยำ อันก่อให้เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

2. การวางแผนฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร (Training need & development plan) เป็นการช่วยกำหนดทิศทางความต้องการในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรแต่ละคนเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีมาตรฐานให้ผู้บังคับบัญชาใช้วัดบุคลากรนั้นว่ามีความสามารถหรือทักษะเป็นพิเศษทางด้านใด หรือยังขาดหรืออ่อนด้านใด จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไร เป็นการช่วยกำหนดทิศทางการพัฒนาได้ตรงเป้าหมายมากขึ้น

3. การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรและการวางแผนทดแทนตำแหน่งในระดับบริหาร (Career plan & succession plan) ทำให้หน่วยงานสามารถทราบถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของบุคลากรที่มีอยู่ และสามารถทราบถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง เป้าหมายในอนาคตของบุคลากรแต่ละคนทำให้หน่วยงานสามารถพัฒนาหรือเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับตำแหน่งใหม่ โดยการพัฒนาทักษะที่ยังขาด ช่วยให้องค์กรและบุคลากรบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร (Performance appraisal) ความเกี่ยวข้องกับ การเลื่อนตำแหน่ง การวางตัวตายตัวแทนภายในองค์กรหรือการสืบทอดตำแหน่งตลอดจนการนำ ข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินจะเป็นตัวสะท้อนให้บุคลากรทั้งองค์กร และบุคลากรได้รับทราบถึงสมรรถนะของตัวเอง และสมรรถนะโดยรวมขององค์กร เพื่อ วางแผนดำเนินการต่อไปในอนาคต

5. ค่าตอบแทน (Compensation) การนำเสนอสมรรถนะมาใช้ในการบริหารค่าตอบแทน จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นเพิ่มมากขึ้น และส่งผลต่อสมรรถนะของหน่วยงาน เนื่องจากผู้ที่มีสมรรถนะสูงจะได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่า บุคลากรจะเห็นความเห็นความสำคัญใน การพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลให้องค์กรสามารถบริหาร ความสามารถของบุคลากรโดยอาศัยสิ่งจูงใจได้มากขึ้นด้วย ทั้งนี้ประโยชน์ของความสามารถใน การนำไปใช้บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ดังแสดงในตารางที่ 2.1

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการศึกษา นั้น ได้ศึกษาจากงานวิจัย ดังต่อไปนี้

ปรัชญา คำชู (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ ท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวคาดหวังมากที่สุดคือ ต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการทั่วไปแก่ นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน รองลงมาอันดับสอง ต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวมีความรู้ ความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ถัดมาอันดับสาม ต้องการให้ประสานงานและ ร่วมมือกับผู้ประกอบการธุรกิจมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และผลการศึกษาพบว่าความรู้พื้นฐานของ ตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบันเพียงพอต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือ การ อำนวยความสะดวก การให้ความปลอดภัยและการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับที่ “เห็นด้วย”

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549, หน้า 2) โดยคณะทำงานพัฒนาหลักเกณฑ์และ ประเมินผลของข้าราชการตำรวจ ในงานวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของตำรวจสายงานปราบปราม สอบสวน และอำนาจการสนับสนุนของกองการสอบ ปี พ.ศ. 2547 และรายงาน โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “คุณลักษณะของตำรวจที่พึงประสงค์ในสายตาของประชาชน ปี พ.ศ. 2548 ซึ่งงานวิจัยทุกชิ้นสรุปผลของการวิจัยตรงกัน ว่าตำรวจในทศวรรษใหม่จำเป็นต้องมี

การพัฒนาขีดความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาสังคมเป็นหลัก

สำหรับตัวชี้วัดในด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) คณะทำงานได้เน้นให้ความสำคัญในส่วนที่จะมีผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน และการให้บริการที่ดีต่อประชาชน สัมกับการปฏิบัติในฐานะเป็นผู้พิทักษ์รับใช้ประชาชนทุกคน ทุกภาคส่วน ทุกสถานการณ์ โดยใช้ตัวแปร 14 ตัว ประกอบด้วย 1) ความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี 3) มีความเห็นใจรู้ความรู้สึกของผู้อื่น 4) มีความรู้ด้านยุทธวิธีตำรวจ 5) มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 6) มีความซื่อสัตย์สุจริต 7) การให้ความเป็นธรรมต่อคู่กรณี 8) การเข้าถึงชุมชน 9) การหาข่าวข้อมูลท้องถิ่น 10) ภาวะผู้นำ 11) การใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจ 12) การเชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชา 13) มีความอดทนต่อสถานการณ์ที่กดดัน และ 14) คติวินิจัยข้อกฎหมายได้อย่างถูกต้อง มาเป็นโจทย์หาคำตอบนำไปสู่การพัฒนาตำรวจอย่างจริงจังในอนาคตตำรวจทำให้เป็นตำรวจของชาวบ้านอย่างแท้จริงต่อไป

วัชร เสริฐสมใจ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามส่วนใหญ่รับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม คิดเป็นร้อยละ 91.14 โดยทราบว่างบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้ามมาจากรายได้จากการจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 92.10 และรับทราบเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลและผลผลการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยคิดว่าการใช้เงินงบประมาณในการดำเนินกิจการ/ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าข้ามเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 81.06 และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลจากวารสารของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 87.88 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชนโดยภาพรวมในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจต่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วันทิกา หิรัญเทศ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้

ในการศึกษา 400 คน โดยเลือกนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ และด้านการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

มัทนา มีมาก (2545, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือแบบสอบถามซึ่งจัดส่งให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานอยู่ในกอง บังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 1 แผนกงานธุรการ งานกำลังพล งานการเงิน งานพลาธิการ งานนโยบายและแผน งานประชาสัมพันธ์ และกองกำกับการ 2 แผนกศูนย์วิทยุ งานสายตรวจและบริการ งานสืบสวน งานสอบสวน งานสายตรวจและบริการบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวนทั้งสิ้น 159 คน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเป็นอย่างมาก โดย ต้องการฝึกฝนทักษะทางการฟังมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาตามสายงานการปฏิบัติงานของ ตำรวจท่องเที่ยวแล้ว ผลจากการทดสอบค่าสถิติ  $t$  พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวในแต่ละแผนก มีความต้องการทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านอย่างไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่อย่างไรก็ตามพบว่าตำรวจท่องเที่ยวบางแผนกมีความต้องการที่แตกต่างกันในการ ฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ การอ่านจับใจความสำคัญ การใช้คำศัพท์ และการใช้สำนวนต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ของตำรวจท่องเที่ยวพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวประสบปัญหาในด้านทักษะการฟังมากที่สุด ปัญหาอื่นๆ ที่สำคัญคือ สนทนาทางโทรศัพท์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ บอกทิศทาง ฟังคำร้องทุกข์หรือแจ้งความ ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่รู้ความหมายของคำศัพท์ และ ฟังสำเนียงไม่ออก สำหรับหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ตำรวจท่องเที่ยวต้องการควรมีจำนวนผู้เรียนไม่เกิน ห้องละ 20 คน เวลาที่ใช้สอนควรเป็นช่วงหลังเลิกงาน ประมาณสัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 1.5 ชั่วโมง และควรจัดในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงกันยายน โดยอาจารย์ผู้สอนควรเป็น ชาวต่างชาติและชาวไทยในจำนวนที่เท่ากันและควรจะมีความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับด้าน กฎหมายและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเสนอแนะว่าหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อตำรวจท่องเที่ยวนี้ ควรเน้นทักษะการฟังและการพูด รวมถึงการใช้คำศัพท์ต่างๆ ให้มากขึ้น ผลของการศึกษา วิจัยในครั้งนี้จะ

สามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวต่อไป

ณัฐวีรภัทร์ ถิ่นมีผล (2553, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของตำรวจท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครปฐม จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 และตอนที่ 3 คือปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended questionnaire) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือตัวแปรต้น และใช้สถิติทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษามีดังนี้พบว่า 1) ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ คือ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านอัสถจริยา 2) การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีทักษะที่ไม่แตกต่างกัน คือ เพศและอายุ 3) ปัญหา และอุปสรรค การบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ปัญหาทางด้านการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ที่ไม่สามารถให้บริการติดต่อกันครั้งเดียวและแล้วเสร็จได้ ปัญหาการใช้คำพูดในการประสานงานกันเองภายในหน่วยงานไม่ดีเท่าที่ควร ปัญหาจากรถยนต์สายตรวจไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ

นักท่องเที่ยว และปัญหาจากการบริการไม่เสมอภาค แนวทางในการปรับปรุง ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ควรปรับปรุงและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวแล้วเสร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ในการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ควรจัดให้มีการเลือกตำรวจดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจที่พุดดี ทำดี ขอรอดยนต์สายตรวจเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ในการเกิดเหตุแต่ละครั้ง และจัดให้มีการฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกในการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปจรรย์ ผลประเสริฐ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในฐานะหัวหน้าชุดโครงการวิจัย พร้อมด้วย พล.ต.ต.ดร.ปัญญา มาเม่น ผู้บังคับการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้เผยผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรร่วมกับมหาวิทยาลัยมหาสารคามและมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปจรรย์ กล่าวว่า ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในพื้นที่ให้บริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวทั่วประเทศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวไทยทั่วประเทศมาก ทั้งนี้ได้มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าตำรวจท่องเที่ยวควรติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีหรือสามารถติดต่อสื่อสารได้หลาย ๆ ภาษา ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง แต่ในภาคเหนือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยในระดับมาก ทั้งนี้ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจากการถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน และการปลอดภัยจากการถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นต่ำกว่าด้านอื่นๆ สำหรับความต้องการในการช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวดูแลความปลอดภัยทางด้านร่างกายและทรัพย์สินของตนและแนะนำเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด และความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว จากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศมากเป็นลำดับที่ 1 นอกจากนี้ยังต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวมีจิตสำนึกในการให้บริการ ความรู้ความสารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานได้ดี มีจริยธรรม ซื่อสัตย์ มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจและมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหา ด้าน พล.ต.ต.ดร.ปัญญา มาเม่น ผู้บังคับการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กล่าวว่า ผลจากการทำวิจัยในครั้งนี้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจะได้นำข้อมูลไปใช้ใน



การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงาน และคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว สร้างความพึงพอใจ ประทับใจในการให้บริการ เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้เกิดอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนเงินมหาศาล ซึ่งตำรวจท่องเที่ยวมีนโยบายที่จะการวิจัยในลักษณะดังกล่าวต่อไปอีกเพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมทุกท่านไม่ว่าจะเป็นตำรวจท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน นักท่องเที่ยวที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของตำรวจท่องเที่ยวในครั้งนี้

ภูมินทร์ สิงห์คามเขต (2553, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามนโยบาย การจัดระเบียบสังคม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับระดับความสามารถในการดำเนินงานตามนโยบายการจัดระเบียบสังคมในด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ - เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านวิชาการและด้านกำลังคนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายการจัดระเบียบสังคมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีประสิทธิภาพตามนโยบายการจัดระเบียบสังคม นอกจากนี้เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อไปได้

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานขององค์กร สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยทางด้านงบประมาณ ปัจจัยทางด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ปัจจัยทางด้านวิชาการ และปัจจัยทางด้านกำลังคน มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าปัจจัยทางด้านวิชาการเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด รองลงมา คือปัจจัยทางด้านกำลังคน ปัจจัยทางด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ และปัจจัยทางด้านงบประมาณนอกจากนี้ยังพบว่าพบว่าการดำเนินงานตามนโยบายการจัดระเบียบสังคมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ยังคงประสบปัญหาหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความไม่เพียงพอของงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ กำลังคน หรือในเรื่องความชัดเจนของกฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับสถานบริการ ซึ่งจะเห็นได้จากกฎหมายและนโยบาย ดังกล่าวมีช่องว่างให้ผู้ประกอบการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การดำเนินกิจการสถานบริการไม่ตรงตามประเภทที่ขออนุญาตไว้ นอกจากนั้น ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ได้มีการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย เช่น การละเว้นการจับกุม หรือลดความละเอียดในการตรวจ

ตรวจสอบสถานบริการและสถานบันเทิง หรือในเรื่องของการบังคับใช้กฎหมายและมาตรการควบคุมสถานบริการและสถานบันเทิง เจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความเข้มงวด และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำ มาตรการควบคุมสถานบริการและสถานบันเทิงมาใช้ยังไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการและประชาชนผู้ใช้บริการเท่าใดนักส่วนปัญหาเสพติดในสถานบริการและสถานบันเทิงนั้น โดยมากแล้วจะเป็นการนำ มาใช้เองของผู้ใช้บริการ ประกอบกับความเพิกเฉยของผู้ประกอบการที่ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ปัญหา เพราะผู้ประกอบการมีแต่ส่วนได้ไม่ได้รับส่วนเสียจากการใช้ยาเสพติดของผู้ใช้บริการ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีการตรวจพบ