

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 2) ศึกษาข้อเสนอแนะด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 190 คน ได้แบบสอบถามตอบกลับมาสมบูรณ์ครบทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปกำหนด ตามแบบอัตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แล้วแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยเทียบเกณฑ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขการบริการของตำรวจท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น โดยสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยว กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่สับสน เป็นประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วิธีการหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต วิทยุสื่อสาร ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและตั้งใจฟังนักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้น้ำเสียงอย่างสุภาพ อ่อนโยน และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว

ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วในการบริการ และมีการจัดลำดับการให้บริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้เวลาอย่างรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้ง ตามลำดับ

3. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ และสะอาดเรียบร้อย เป็นประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีกริยา วาจา มารยาทและท่าทางที่ดีต่อนักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และความสามารถในการให้บริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจในปัญหาของนักท่องเที่ยว ตามลำดับ

4. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวมากกว่างานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในทุกสถานการณ์ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นและอัธยาศัยไมตรีที่ดี ในการให้บริการต่อนักท่องเที่ยว และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว ตามลำดับ

5. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแล ปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่สับสน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2545, บทคัดย่อ) กล่าวว่า ผู้มาติดต่อทุกคนจะคิดคำนึงถึงความต้องการคล้าย ๆ กัน คือ 1) การกล่าวต้อนรับทักทาย ใครเคยไปซื้อสินค้าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จะพบการกล่าวต้อนรับ สวัสดิ์ค๊ะ เป็นการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าและบริษัทห้างร้านตลอดจนหน่วยงานราชการหลายแห่งก็ได้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน การทักทายที่มีคำพูดไพเราะและมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจ ไม่ใช่ทักทายแบบนกแก้วนกขุนทองจะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ไม่ใช่คำทักทายต้อนรับที่ทอเป็นตัวแทนสื่อบนฝืนพรหมที่ปูพื้นไว้เท่านั้น 2) สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ จึงมักจะมีคำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับซึ่งเห็นคเหนื่อยจากการทำงานมาตลอดวัน มักจะเบื่อหน่ายการตอบคำถามซึ่งอาจจะเป็นคำถามซ้ำกัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงควรสนใจฟังคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการและให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์ และ 3) พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการทราบเรื่องจึงควรพูดให้ชัดเจนด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง ไม่ควรพูดตัดเสียง หรือตั้งใจที่จะให้มีน้ำเสียงหวานจับใจแบบนักร้อง ควรพูดในลักษณะท่วงทำนองการสนทนาไม่ต้องจิบปากจิบคอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกระบวนการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่น ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วในการบริการ และมีการจัดลำดับการให้บริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้เวลาอย่างรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2545, บทคัดย่อ) กล่าวว่า ผู้มาติดต่อทุกคนจะคิดคำนึงถึงความต้องการคล้าย ๆ กัน คือ 1) สถานที่ไปมาสะดวก ทำเลที่ตั้งของหน่วยงานร้านค้า และบริษัทตลอดจนสถานที่ทำการของราชการ จะต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้งว่ามีความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่อมากน้อยเพียงใด 2) การกล่าวต้อนรับทักทาย ใครเคยไปซื้อสินค้าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จะพบการกล่าวต้อนรับ สวัสดิ์ค๊ะ เป็นการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าและบริษัทห้างร้านตลอดจนหน่วยงานราชการหลายแห่งก็ได้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน การทักทายที่มีคำพูดไพเราะและมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจ ไม่ใช่ทักทายแบบนกแก้วนกขุนทองจะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ไม่ใช่คำทักทายต้อนรับที่ทอเป็นตัวแทนสื่อบนฝืนพรหมที่ปูพื้นไว้เท่านั้น 3) มีความเอาใจใส่ผู้มา

ติดต่อ ทุกคนต้องการมีความสำคัญ มีผู้เอาใจใส่ดูแลทั้งด้วยการพูดและการกระทำ ถ้าผู้มาติดต่อ ย่อมจะเลื่อนหายไป ผู้ให้การต้อนรับจึงไม่ควรทำร้ายจิตใจด้วยการทำลายความคาดหวังของผู้มาติดต่อ 4) สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ จึงมักจะมีคำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับซึ่งเห็นคเหนื่อจากการทำงานมาตลอดวัน มักจะเบื่อหน่ายการตอบคำถาม ซึ่งอาจจะเป็นคำถามซ้ำกัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงควรสนใจฟังคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการและให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์ 5) แสดงท่าทางที่สุภาพ ผู้มาติดต่อทุกคนชอบ กิริยาที่สุภาพนุ่มนวล เพราะเป็นคุณลักษณะของคนไทยโดยทั่วไปไม่ชอบการแสดงท่าทางถึงโลก หรือส่งเสียงอะอะดีใจ ซึ่งมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของคนบางกลุ่มที่นิยมปฏิบัติกัน เฉพาะถิ่น และกิริยามารยาทที่สุภาพนุ่มนวลนี้เองทำให้ต่างชาติชื่นชมอย่างมาก 6) การพูดด้วย น้ำเสียงชัดเจน ไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการทราบเรื่องจึงควรพูดให้ชัดเจนฉานด้วยน้ำเสียงไพเราะชวน ฟัง ไม่ควรพูดตัดเสียง หรือตั้งใจที่จะให้มีน้ำเสียงหวานจับใจแบบนักร้อง ควรพูดในลักษณะ ท่วงทำนองการสนทนาไม่ต้องจิบปากจิบคอ 7) ความเป็นกันเอง ผู้มาติดต่อชอบความเป็นกันเอง แต่ไม่ใช่ถึงขั้นถือวิสาสะเห็นเป็นเพื่อนเล่น ลูกค้าประจำชอบให้จำเขาได้และจำเรื่องราวที่ติดต่อไว้ ครั้งก่อน ๆ ได้ ถ้าเป็นห้องอาหาร โรงแรม หรือภัตตาคาร ผู้ต้อนรับรู้ว่าลูกค้าชอบห้องอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส หรือญี่ปุ่น และนำไปถูกต้อง รวมทั้งช่วยสั่งอาหารจากโปรดให้ด้วยจะพอใจมาก และ 8) ถามความประสงค์และให้คำแนะนำผู้มาติดต่อซึ่งเพิ่งมาเป็นครั้งแรกจะต้องระมัดระวังไม่เอาความรู้หรือ เค้าว่าจะติดต่อเรื่องอะไร ควรจะต้องถามความประสงค์ และตั้งใจรับฟังด้วยความสงบ ถ้าได้ยินไม่ ถนัดจะต้องกล่าวทวนและขอให้ลูกค้ายืนยันความต้องการด้วยคำพูดที่เหมาะสมและถ้ามีความ สะดวกหรือเหมาะสมใด ๆ อาจพูดเสนอให้พิจารณา และถ้าลูกค้าไม่ต้องการก็อย่างกะชั้นกะขอ และยังสอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544, หน้า 27-28) กล่าวว่า กระบวนการบริการวิธีการ นำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้าคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่อง ฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความน่าเชื่อถือและนำไปวางใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่ง กายถูกต้องตามระเบียบ และสะอาดเรียบร้อย มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ปิติ หุ่นชูย (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยว

ชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา” ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของตำรวจท่องเที่ยวมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งบุคลิกภาพส่วนตัว การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว และบุคลิกภาพส่วนตัวของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ดีมาก 2 ด้าน คือ การแต่งกาย และบุคลิก ส่วนความสุภาพอยู่ในเกณฑ์ดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวมากกว่างานที่กำลังปฏิบัติอยู่ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในทุกสถานการณ์ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นและอัธยาศัยไมตรีที่ดี ในการให้บริการต่อนักท่องเที่ยว และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 24-25) กล่าวว่า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากนี้จะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้ งานเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ และยังสอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550, หน้า 106) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ถี่เลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดีในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากความรวดเร็ว (Responsiveness) ซึ่งความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความสุภาพ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 24-25) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นการให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ ยศ ศักดิ์ วิทยุคุณ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการอย่างเสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

ผลจากการวิจัยในภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวมในแต่ละด้านออกมาอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพระนครศรีอยุธยามีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ดี ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความขยันขันแข็ง เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และเอาใจใส่นักท่องเที่ยว อีกทั้งจังหวัดยังมีภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่ดีด้วย รวมทั้งประชาชนเองมีการให้ความช่วยเหลือหน่วยงานด้วย โดยมีประชาชนเก็บกระเป๋าเงินของนักท่องเที่ยวได้และนำมามอบให้กับตำรวจท่องเที่ยวเพื่อตามหาเจ้าของ ซึ่งในครั้งนั้นได้มีการเผยแพร่ออกทางสื่อโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ซึ่งทำให้ภาพลักษณ์ของตำรวจท่องเที่ยวดีขึ้น และมีประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวิรัตน์ ถิ่นมีผล (2553, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของตำรวจท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข การบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว 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 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือตัวแปรต้น และใช้สถิติทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และทดสอบค่าเอฟ โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1 ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ คือ ด้านปียวจา ด้านทาน ด้านสมานัตตดา และด้านอถจจริยา 2) การเปรียบเทียบ

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน คือ เพศและอายุ 3) ปัญหา และอุปสรรค การบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ปัญหาทางด้านการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ที่ไม่สามารถให้บริการติดต่อครั้งเดียวและแล้วเสร็จได้ ปัญหาการใช้คำพูดในการประสานงานกันเองภายในหน่วยงานไม่ดีเท่าที่ควร ปัญหาการรถยนต์สายตรวจไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และปัญหาจากการบริการไม่เสมอภาค แนวทางการปรับปรุงตามหลักสังคหวัตถุ 4 ควรปรับปรุงและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวแล้วเสร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ควรจัดให้มีการเลือกตำรวจดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจที่พูดดี ทำดี ขอรถยนต์สายตรวจเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยวในการเกิดเหตุแต่ละครั้ง และจัดให้มีการฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกในการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวมีการปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากมากน้อยไปน้อยได้ดังนี้ ประชาชนเห็นว่าควรมีการพัฒนาระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีคุณภาพ จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 รองลงมา คือ ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการพัฒนาด้านภาษาให้สามารถสื่อสารได้ตั้งแต่ 3 ภาษา โดยเฉพาะภาษาเพื่อนบ้าน และภาษาสมาชิกอาเซียน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.32 ควรให้บริการแก่นักท่องเที่ยวรวดเร็วมากขึ้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ควรตั้งใจและมีความเอาใจใส่แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.47 และควรจัดสรรงบประมาณด้านวัสดุ อุปกรณ์การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม นักท่องเที่ยวชาวไทยชี้แจงให้เห็นถึงข้อเสนอแนะความคิดเห็น อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยว สรุปดังนี้

- 1) ควรมีการพัฒนาระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีคุณภาพ โดยการทบทวนปัญหาที่พบบ่อยครั้งของระบบการทำงานและนำมาวิเคราะห์ หาแนวทางแก้ไข และจัดทำเป็นแผนพัฒนาตนเอง

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2) ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการพัฒนาด้านภาษาจนสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ตั้งแต่ 3 ภาษา โดยเฉพาะภาษาเพื่อนบ้าน และภาษาสมาชิกอาเซียน โดยการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอาเซียนให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตลอดจนส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ารับการอบรมภาษาอาเซียนกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ภาษาลาว ภาษาเวียดนาม 3) ควรให้บริการแก่นักท่องเที่ยวรวดเร็วมากขึ้น โดยการจัดลำดับและกำหนดเวลาที่เหมาะสมกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การให้ข้อมูล 5 นาที ต่อ 1 คน การรับแจ้งความ 20 นาที ต่อ 1 คดี เป็นต้น 4) ควรตั้งใจและมีความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยการตั้งใจรับฟังปัญหาหรือเรื่องราวเรียนของนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ และเร่งปฏิบัติตามสิ่งที่นักท่องเที่ยวขอใช้บริการ และ 5) ควรจัดสรรงบประมาณด้านวัสดุ อุปกรณ์การให้บริการนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยการจัดทำแผนด้านงบประมาณในแต่ละปี เพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทางการบริหาร

1.1 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร - ข้อแนะนำน้อย คือ เจ้าหน้าที่ใช้เสียงสุภาพ อ่อนโยน

1.2 กระบวนการให้บริการ – ความรวดเร็วในการปฏิบัติการ

1.3 ความน่าเชื่อถือ – ตำรวจเข้าใจปัญหาของนักท่องเที่ยว

1.4 ความกระตือรือร้น – ตำรวจเอาใจใส่นักท่องเที่ยว

1.5 ความเสมอภาคและความเป็นธรรม – ยึดหลักความเสมอภาค

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การพัฒนาประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ความหลากหลายของผลงานวิจัย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กรได้

2.2 การศึกษากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการของผู้ประกอบการในพื้นที่