

- ชื่อวิทยานิพนธ์** : ทักษะของนักทอ่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน
บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัดถู ๔
- ผู้วิจัย** : ด.ต.หญิง ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล
- ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**
- : พระมหาสม กลยาโณ
น.ธ.เอก, ป.ธ.๕, พธ.บ., M.S.W., Ph.D.(SW.)
 - : พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา ประโยค ๑-๒, น.ธ.เอก,
พธ.บ. (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง), ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)
 - : ผศ.ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช พธ.บ., M.A., Ph.D. (Pol.Sc)
- วันสำเร็จการศึกษา** : ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๓

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาทักษะของนักทอ่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัดถู ๔ ๒) เพื่อเปรียบเทียบทักษะของนักทอ่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัดถู ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัดถู ๔ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักทอ่งเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครปฐม จำนวน ๒๖๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ระดับทักษะของนักทอ่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัดถู ๔ และตอนที่ ๓ คือ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questionire)

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือตัวแปรต้น และใช้สถิติทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

๑. ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ คือ ด้านปียวจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตทา และด้านอัตถจริยา

๒. การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีทักษะที่ไม่แตกต่างกัน คือ เพศและอายุ

๓. ปัญหา และอุปสรรค การบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ๑) ปัญหาทางด้านการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ที่ไม่สามารถให้บริการติดต่อครั้งเดียวและแล้วเสร็จได้ ๒) ปัญหาการใช้คำพูดในการประสานงานกันเองภายในหน่วยงานไม่ดีเท่าที่ควร ๓) ปัญหาจากรถยนต์สายตรวจไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และ ๔) ปัญหาจากการบริการไม่เสมอภาค แนวทางในการปรับปรุง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๑) ควรปรับปรุงและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวแล้วเสร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ในการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ๒) ควรจัดให้มีการเลือกตำรวจดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจที่พูดดี ทำดี ๓) ขอรถยนต์สายตรวจเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ในการเกิดเหตุแต่ละครั้ง และ ๔) จัดให้มีการฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกในการบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

Thesis Title : Thai Tourist' s opinion towards The Efficiency of Touristpolice service Administration according to Sangkhawatthu IV

Researcher : Pol.Sen Sgt Maj Natthawiphat Thinmiphon

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Phramaha Som Kalyano Pali V,B.A., M.S.W., Ph.D.(SW.)

: Phrakrusangharakkiettisak Kittipaño B.A. (1st Class), M.A.
(Soc.Dev.)

: Asst. Prof. Dr. Thatchanan Issaradet, B.A., M.A.,
Ph.D.(Pol.Sc)

Date of Graduation : March/ 31 /2010

ABSTRACT

The purposes of this research are i) to study the Thai Tourists' opinions towards the Efficiency of Tourist Police Administration Service by Sangahavatthu IV, ii) to compare the Thai Tourists' opinions towards the Efficiency of Tourist Police Administration Service by Sangahavatthu IV classified by personal characteristics; and iii) to study the problems, obstacles and guidelines for solving the Tourist Police Administration Service by Sangahavatthu IV. The sampling of this research was 260 Thai tourists who visited Nakhon Pathom.

The data of the research was collected from questionnaire which was divided in 3 sections. First was general data of sampling, second was the level of the tourists' opinions towards the Efficiency of Tourist Police Administration Service by Sangahavatthu IV and the last section was open-ended questions dealing with the problem, obstacle and guidelines. Program for social science research was employed for data analysis by using statistical techniques such as frequencies, percentage, average, standard deviation(S.D.) for describing data from variables or personal characteristics. The analysis was also done through t-test for analysis the hypotheses in order to test the average difference between the two groups and f- test by one-way analysis of variance (One-way ANOVA) for testing the difference between the averages from three or more groups with the statistical significance at .05 level

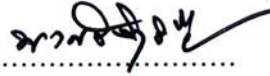
The results of this study are concluded as follows:

1. Sangahavatthu IV was most suitable Buddhhadhamma for developing the Efficiency of Tourist Police Administration Service.

2. The overall Thai Tourist 's opinions towards the Efficiency of Tourist Police Administration Service by Sangahavatthu IV were found at the higher level with average mean 3.72. Having considered by aspects, it was also rated at the high levels at all aspects ranking from the most to the least in terms of mean such as Piyavaca : kindly speech, Dana : generosity, Samanattata: even and equal treatment, and Atthacariya : useful conduct, respectively.

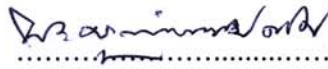
3. Regarding to problems and obstacles of Tourist Police Administration Service by Sangahavatthu IV, it was found that i) no one stop service from Tourist Police, ii) lack of good coordination among concerned agencies, iii) no sufficient number of patrolling cars for tourists' help, and iv) no equality of services. Suggestions for improvement were noted as follows : there should be improvement and coordination among concerned agencies to help the tourists by setting up one stop service centers, there should be a selection of leading tourist police in order to promote the their morale, a number of patrolling cars must be increased for unexpected incidents, and there should be training program for inculcating public service minds.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์



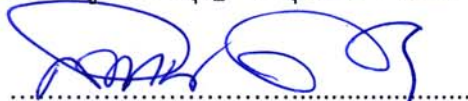
(พระศรีสิทธิมนี)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(พระครูวินัยธรสรุจ สิริบุญโญ, Ph.D.)



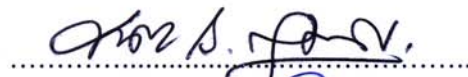
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน งามสนิท)



กรรมการ

(พระมหาสม กลยาโณ, Ph.D.)



กรรมการ

(พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

พระมหาสม กลยาโณ, Ph.D.

ประธานกรรมการ

พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช

กรรมการ