

ทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ
ของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔
THAI TOURIST'S OPINION TOWARDS THE EFFICIENCY OF
TOURIST POLICE SERVICE ADMINISTRATION
ACCORDING TO SANGHAVATTHU IV

ด.ต.หญิง ณิชวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๕๒

ทักษะของนักท่องเที่ยวยาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ
ของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ด.ต.หญิง ญัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๕๒

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ทักษะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน
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) เพื่อศึกษาทักษะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัดถู ๔ ๒) เพื่อเปรียบเทียบทักษะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัดถู ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัดถู ๔ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่งเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครปฐม จำนวน ๒๖๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ระดับทักษะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัดถู ๔ และตอนที่ ๓ คือ ปัญหา 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 .๐๕

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

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

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) ปัญหาจากรถยนต์สายตรวจไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว และ ๔) ปัญหาจากการบริการไม่เสมอภาค แนวทางในการปรับปรุง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๑) ควรปรับปรุงและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบริการ นักท่องเที่ยวแล้วเสร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ในการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ๒) ควรจัดให้มีการเลือกตำรวจดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับ ข้าราชการตำรวจที่พูดดี ทำดี ๓) ขอรถยนต์สายตรวจเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการบริการ นักท่องเที่ยว 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.

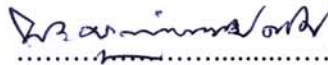
3. Regarding to problems and obstacles of Tourist Police Administration Service by Sangahavatthu IV, it was found that i) no one stop service from Tourist Police, ii) lack of good coordination among concerned agencies, iii) no sufficient number of patrolling cars for tourists' help, and iv) no equality 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



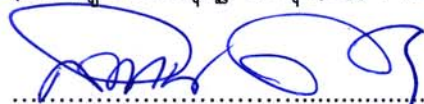
.....
(พระศรีสิทธิมนี)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

.....
(พระครูวินัยธรสรุจ สิริบุญโญ, Ph.D.)



กรรมการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน งามสนิท)



กรรมการ

.....
(พระมหาสม กลยาโณ, Ph.D.)



กรรมการ

.....
(พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ)



กรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชชพันธ์ อิศรเดช)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

พระมหาสม กลยาโณ, Ph.D.

ประธานกรรมการ

พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชชพันธ์ อิศรเดช

กรรมการ

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ต้องกราบขอบพระคุณ ผู้ที่มีส่วนสำคัญยิ่งคือ พระมหาสม
กฤษาโณ, Ph.D. ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ
และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชชพันธ์ อิศรเดช ที่ได้เสียสละเวลาเพื่อให้ความรู้คอยชี้แนะแนวทาง
ตลอดทั้งตรวจดูให้อย่างละเอียด กระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจแก่ศิษย์ด้วยดีจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม หัวหน้าภาควิชา
รัฐศาสตร์และคณาจารย์ภาควิชารัฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และถ่ายทอด
วิทยาการใหม่ ๆ

ขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย ดร.พิเชฐ ทังโต ดร.ยุทธนา ปราณีต
พ.ต.ท.ปัญญาณิษฐ์ ทองขุนหา และพ.ต.ท.กีก้อง ดิศวัฒน์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบความถูกต้องทางด้านภาษา เนื้อหาระเบียบวิธีและเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ที่ได้เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี
ยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพระอาจารย์ คณาจารย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้
ให้ความรู้ ประสิทธิ์ประสาทวิชา วิทยาการและประสบการณ์ รวมถึงให้ความเมตตาเอื้อเฟื้อถ่ายทอด
ความรู้ ความเข้าใจและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์และเพื่อนนิสิตทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้
การแนะนำในเรื่องข้อมูลงานวิจัยนี้ทั้งหมด คุณค่าและประโยชน์ใดๆ อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
ผู้วิจัยขอมอบบูชาเป็นกตเวทิตาคุณแด่บิดามารดาที่เป็นกำลังใจสนับสนุนในทุกๆ เรื่องรวมทั้ง
บูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ร่วมกันสรรค์สร้างงานวิจัยชิ้นนี้ให้แก่ผู้วิจัยจนประสบ
ผลสำเร็จเป็นอย่างดี

ดาบตำรวจหญิงณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล

๓๑ มีนาคม ๒๕๕๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญตาราง	(๘)
สารบัญแผนภูมิ	(๑๐)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๑)
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ สมมติฐานในการวิจัย	๔
๑.๕ ขอบเขตของการวิจัย	๔
๑.๖ คำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ	๖
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนะ	๗
๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	๑๐
๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน	๑๕
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๘
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว	๒๖
๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับสังคมวัตถุ ๔	๓๕
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๖
๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย	๕๘

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

๓.๑. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	๕๙
๓.๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๐
๓.๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๐
๓.๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๒
๓.๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๓

บทที่ ๔ ผลการศึกษา

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๔
๔.๒ ทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพ การบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๖๖
๔.๓ การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทย ต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๗๑
๔.๔ การนำเสนอปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๗๙

บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๘๒
๕.๒ อภิปรายผล	๘๗
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๙๔

บรรณานุกรม

๙๗

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก หนังสือความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๐๘
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	๑๑๔
ภาคผนวก ค ผลการหาความสอดคล้องของแบบสอบถาม	๑๒๑
ประวัติผู้วิจัย	๑๒๔

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
๒.๑	ยุทธศาสตร์การดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	๓๔
๔.๑	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๕
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม	๖๖
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านทาน	๖๗
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านนิยามาจา	๖๘
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านอัตถจริยา	๖๙
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านสมานัตตตา	๗๐
๔.๗	การเปรียบเทียบระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามเพศ (n = ๒๕๐)	๗๑
๔.๘	การเปรียบเทียบระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุ	๗๒
๔.๙	การเปรียบเทียบระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการบริการของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามตามระดับการศึกษา (n = ๒๕๐)	๗๓
๔.๑๐	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับทักษะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n = ๒๕๐)	๗๕
๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้	๗๖
๔.๑๓ การเปรียบเทียบระดับทักษะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน การบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = ๒๕๐)	๗๗
๔.๑๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามจุดประสงค์การมาติดต่อ	๗๘
๔.๑๕ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ด้านทาน	๗๙
๔.๑๖ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ด้านปิยวาจา	๘๐
๔.๑๗ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ด้านอรรถจริยา	๘๐
๔.๑๘ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ด้านสมานัตตตต	๘๑
๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	๘๕

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

๒.๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

๕๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งในหลาย ๆ ประเทศ มีรายได้จากการท่องเที่ยว และได้วางกลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวไว้หลายทาง การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ (Quality Destination) เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนา ความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้กลยุทธ์ประสบผลสำเร็จได้ ความปลอดภัยในวงจรการเดินทางของนักท่องเที่ยว ตั้งแต่ที่พัก แหล่งท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึกตลอดจนร้านอาหาร สถานที่บริการต่าง ๆ นักท่องเที่ยวจะต้องมีความปลอดภัยทั้งสิ้น

การบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น มีความสำคัญไม่น้อยกว่าด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การให้บริการต่าง ๆ ในโลกปัจจุบันนี้ มีความสำคัญมาก และสามารถสร้างรายได้อย่างมหาศาลให้แก่ธุรกิจบริการ การบริการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร การคมนาคมขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยว ฯลฯ เหล่านี้ การบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน ย่อมสามารถสร้างความสำเร็จแก่ธุรกิจได้ นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ เดินทางมาท่องเที่ยวมาใช้บริการ และยังเป็นประชาสัมพันธ์ให้ได้เป็นอย่างดี ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว การบริการอย่างมีระบบ มีมาตรฐาน มีคุณภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสำคัญมากต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในปัจจุบัน หากความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวไม่สามารถเกิดขึ้นได้ นักท่องเที่ยวเสียชีวิต ถูกทำร้ายหรือถูกฉ้อโกงทรัพย์สิน การบริการที่ย่ำแย่ขาดมาตรฐาน ไม่มีคุณภาพ ไม่เป็นธรรม ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวได้

ปัญหาดังกล่าว ย่อมจะกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวโดยตรง นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปในประเทศอื่น ที่มีความปลอดภัยที่มากกว่า มีสินค้าและบริการที่ดีกว่า แต่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน เมื่อนักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปยังประเทศอื่น ย่อมกระทบต่อรายได้ที่นักท่องเที่ยวจะนำมาใช้จ่าย เมื่อรายได้ลดลง ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจอื่น ไม่ว่าจะอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ อุตสาหกรรมบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ย่อมได้รับผลกระทบไปด้วย และส่งผลกระทบต่อรายได้ประชาชนในที่สุด

ในอดีตที่ผ่านมา ประเทศไทยต้องยอมรับว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเพิ่มปริมาณขึ้นทุกปี สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันปัญหาอาชญากรรมและการเอารัดเอา

เปรียบ นักท่องเที่ยว กลายเป็นปัญหาที่เป็นที่เป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงมีนโยบายให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวขึ้น โดยเฉพาะนอกเหนือไปจากงานในหน่วยงานของตำรวจ กิจการตำรวจท่องเที่ยวได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๒๕ เมื่อคณะรัฐมนตรีในขณะนั้นมีมติตั้งให้ตำรวจท่องเที่ยวขึ้นเป็นหน่วยงานถาวรระดับกองกำกับการ โดยเป็นกองกำกับการ ๘ สังกัดอยู่ในกองปราบปราม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กรมตำรวจ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ.๒๕๒๕ โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๘ แผนก โดยมีที่ตั้งในกรุงเทพฯ และจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญๆ อาทิ พัทยา เชียงใหม่ ภูเก็ต และหาดใหญ่

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.๒๕๒๘ ในสมัยที่ พล.ต.ท.เฉลิมเดช ชมพูนุท อดีตผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว ดำรงตำแหน่ง ผู้กำกับการ ๘ กองปราบปราม ได้เล็งเห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี มิได้จำกัดเฉพาะเมืองท่องเที่ยวใหญ่ ๆ เท่านั้น ยังได้ขยายตัวไปยังภูมิภาคของประเทศมากขึ้นสมควรที่ทางตำรวจท่องเที่ยวควรจะเข้าไปดูแลอำนวยความสะดวกจึงได้มีการจัดตั้งหน่วยเฉพาะกิจเพิ่มไปประจำที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีและจังหวัดกาญจนบุรี มีกำลังตำรวจแห่งละ ๒๐ นาย มีนายตำรวจระดับรองสารวัตรเป็นหัวหน้าหน่วยเฉพาะกิจ ดังนั้นกิจการตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรี จึงได้ถือกำเนิด เป็นที่รู้จักกันทั่วไปนับแต่นั้นมาต่อมาได้มีการดำเนินการที่จะยกฐานะ กองกำกับการ ๘ กองปราบปรามขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเมื่อคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑๗) พ.ศ.๒๕๓๔ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๓๔ เป็นผลให้เริ่มถือกำเนิด กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว^๑

ตำรวจท่องเที่ยว (Tourist police) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการบริการคุ้มครองดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาขีดความสามารถด้านต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในทุก ๆ ด้าน เช่น การบริการที่ถูกต้องและเป็นธรรมชาติความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในสวัสดิภาพของตนตลอดระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวอยู่ในประเทศ แต่จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวถูกร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวเสมอ ๆ อันเนื่องมาจากเอกสารต่างๆ ที่เป็นข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวไม่พอเพียง ไม่ทันสมัยและไม่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ยังไม่ทันกับความต้องการ รถยนต์สายตรวจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่เพียงพอที่จะคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยววงบประมาณมีไม่เพียงพอและในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่จำนวนมากยังมีปัญหาในการใช้ภาษาทำให้สื่อสารกับชาวต่างชาติได้ไม่ดีเท่าที่ควร

^๑ www.Touristpolice.go.th/Kanchanburi/.go.th, ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๑.

การทำงานของตำรวจท่องเที่ยวยังประสบปัญหา ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ ที่ระบบสื่อสาร การจัดองค์การ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยทางการบริหาร เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว อันจะส่งผลให้มีการตัดสินใจใช้บริการท่องเที่ยวของประเทศไทยลำดับต่อไป

ในส่วนของการทำงานการบริหารก็เช่นเดียวกัน ถ้านำหลักกรรมมาใช้ในการบริหารงานก็จะประสบผลสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจท่องเที่ยว ถ้านำหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่เป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันมาประยุกต์ใช้ ก็จะเป็นแนวทางหนึ่งในการนำตำรวจท่องเที่ยวไปสู่บริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพได้ทั้งในเรื่องการบริหารจัดการงาน และการบริหารจัดการบุคลากรเนื่องจากหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักกรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของกันและกัน ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล ประสานใจทุกคนที่อยู่ในองค์กรเดียวกันให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ความสามัคคี ซึ่งประกอบไปด้วย ๑) การให้ทาน คือ การอนุเคราะห์หรือสงเคราะห์ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามฐานานุกรม ๒) ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ และจริงใจ ๓) อุตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือการประพฤตินในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔) สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติต่อคนอื่นอย่างเสมอภาควางตัวเหมาะสมกับสถานภาพที่เป็นอยู่^๒ ดังนั้นถ้านำมาเป็นหลักในการบริหารตำรวจท่องเที่ยวก็ส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเป็นบุคคลหนึ่งซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวระดับแผนกอันเป็นหน่วยงานระดับต้นของกรมตำรวจ ซึ่งมีเขตพื้นที่ในการให้บริการนักท่องเที่ยวดูความปลอดภัยและสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการบริการตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อไปใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในทุกด้าน

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

^๒ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรม, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๖๓๕.

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบริการ ของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมควรเป็นอย่างไร

๑.๔ สมมติฐานการวิจัย

๑.๔.๑ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ต่างกัน

๑.๔.๒ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ต่างกัน

๑.๔.๓ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ต่างกัน

๑.๔.๔ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ต่างกัน

๑.๔.๕ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีจุดประสงค์ของการมาติดต่อแตกต่างกันมีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ต่างกัน

๑.๕ ขอบเขตการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

งานวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน ปิยวาจา อุตถจริยาและสมานัตตตา

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ นักท่องเที่ยวผู้มารับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว นครปฐม

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่ สิงหาคม ๒๕๕๒ – มกราคม ๒๕๕๓

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

ผู้วิจัยกำหนดสถานที่ทำการวิจัย ในเขตการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดนครปฐม

๑.๖ คำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

การบริหารงาน หมายถึง การบริหารงานด้านการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในจังหวัดนครปฐม

การบริการ หมายถึง การให้บริการด้านการท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถ์ ๔

ตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง ตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม

สังคหัตถ์ ๔ หมายถึง ธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของกันและกัน ผูกไมตรี เอื้อเพื่อ เกื้อกูล ประสานใจกัน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

ทาน หมายถึง เอื้อเพื่อเอื้อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

ปิยวาจา หมายถึง กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสามานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

อตถจริยา หมายถึง ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนชวายเป็นช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

สมานัตตตา หมายถึง ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ใน จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อร่วม กิจกรรมส่วนตัวอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะเป็นการเดินทางชั่วคราวหรือหรือเดินทางกลับ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๕.๑ ได้ทราบทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๕.๒ ได้ทราบการเปรียบเทียบทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการ บริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๕.๓ ได้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการบริหารงานบริการของตำรวจ ท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๕.๔ ได้แนวทางไปพัฒนาองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยว ให้มีศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารทั้งจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้าน ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา สมานัตตตา โดยมีหัวข้อการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนะ
- ๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- ๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว
- ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - ๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนะ
 - ๒.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - ๒.๗.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารงาน
 - ๒.๗.๔ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ
 - ๒.๗.๕ งานวิจัยเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยว
 - ๒.๗.๖ งานวิจัยเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนะ

สุโท เจริญสุข กล่าวว่า ทัศนะเป็นการแสดงถึงสภาพของความรู้สึทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบหรือเฉยๆ^๑

^๑สุโท เจริญสุข, หลักจิตวิทยาและพัฒนาการมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๑๕), หน้า

อุทัย หิรัญโต กล่าวว่า ความคิดเห็นของคนมีอยู่หลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มีอย่างลึกซึ้งก็มี ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้ง เป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลานาน เรียกว่า “ทัศนะ” เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอต่อการพิสูจน์^๒

สงวน สุทธิเลิศอรุณ กล่าวว่า ทัศนะเป็นการแสดงออกถึงวิจาร์ณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ มีความหมายที่แคบกว่าทัศนคติ เพราะเป็นการแสดงออกทางด้านความคิดเห็นของบุคคล สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคล^๓

กฤษณี มหาวิรุฬห์ กล่าวว่า ทัศนะเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่อยู่บนความไม่แน่นอนหรือความเป็นจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจที่แสดงออกโดยมีข้ออ้าง การแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือการปกป้องความคิดเห็น ซึ่งเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงที่เป็นคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น ความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม เป็นต้น^๔

ศักดิ์ สุนทรเสณี กล่าวว่า ทัศนะเกิดจากการเรียนและประสบการณ์ของบุคคลสามารถเกิดขึ้นได้จากกระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และการตอบสนองต่อแนวคิดต่างๆ จากประสบการณ์ส่วนตัว โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป ตลอดจนการเลียนแบบแนวคิดของบุคคลอื่นที่ตนเองยอมรับและพึงพอใจหรือเกิดจากความชอบและการยอมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้นๆ^๕

อรทิพย์ ลีนะพันธ์ กล่าวว่า ทัศนะเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อจากการประเมินผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพสิ่งแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานในการแสดงออกซึ่งอาจถูกหรือผิดก็ได้

วิไลภรณ์ ชันติสิทธิ์ กล่าวว่า ทัศนะเป็นการแสดงความรู้สึกด้วยคำพูด การปฏิบัติหรือการศึกษาของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ การแสดง

^๒อุทัย หิรัญโต, *สังคมวิทยาประยุกต์*, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๑๙), หน้า ๓๐-๓๑.

^๓สงวน สุทธิเลิศอรุณและคณะ, *จิตวิทยาสังคม*, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒), หน้า ๙๙.

^๔กฤษณี มหาวิรุฬห์, “ทักษะในการดำเนินงานเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามโครงการ ปිරณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๑), หน้า ๓๗-๓๘.

^๕ศักดิ์ สุนทรเสณี, *เจตคติ*, (กรุงเทพมหานคร : รุ่งวัฒนา, ๒๕๓๑), หน้า ๔.

^๖อรทิพย์ ลีนะพันธ์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนประจำต่องานสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียน : ศึกษาเฉพาะโรงเรียนประจำสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๕.

ทักษะที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม ประสบการณ์ การเรียนรู้ สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมช่วยในการพิจารณา ก่อนตัดสินใจแสดงทัศนะในเรื่องนั้นๆ ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือถูกปฏิเสธจากบุคคลอื่นๆ ก็ได้^๙

ปิยะพร อ่อนสว่าง กล่าวว่า ทัศนะเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มี ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถแสดงออกได้ทางการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนตัดสินใจที่จะ แสดงออก ๓ แนวทาง คือ เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อยหรือไม่เห็นด้วย^{๑๐}

อรรรรณ เชิดเกียรติศักดิ์ กล่าวว่า ทัศนะเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดย อาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ชีวิตและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบใน การพิจารณา ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้หากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ^{๑๑}

วิไลรัตน์ พุกษาภิรมย์ กล่าวว่า ทัศนะเป็นการแสดงออกในด้านความรู้สึกของ แต่ละบุคคลด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมโดย มีสภาพแวดล้อมเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาดังกล่าวที่จะแสดงออก^{๑๒}

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนะพอจะสรุปได้ว่า “ทัศนะ” สามารถเขียนได้อีก แบบหนึ่ง คือ “ทรรศนะ” มีความหมายตรงกับคำว่า “ความคิดเห็น” ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ในช่วงระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่งซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าทัศนคติของบุคคลใดบุคคล หนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งหรือประสบกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและพร้อมที่ จะแสดงออกด้วยคำพูด

^๙วิไลรัตน์ ชันติสิทธิ์, “ทัศนะของเกษตรกรต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต บ้านแม่สาใหม่ ตำบลโป่งแยง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑), หน้า ๑๐.

^{๑๐}ปิยะพร อ่อนสว่าง, “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัทเจ็บบี แอนด์ เจ็สเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (การจัดการ)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๖), หน้า ๘.

^{๑๑}อรรรรณ เชิดเกียรติศักดิ์, “ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (ธุรกิจ การศึกษา)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๖), หน้า ๘.

^{๑๒}วิไลรัตน์ พุกษาภิรมย์, “ความเป็นกัลยาณมิตรของผู้ประเมินภายนอกตามความคิดเห็นของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พระพุทธศาสนา)**, (บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๘๐.

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ และประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามความประสงค์โดยใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้งานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้อย่างสำคัญดังนี้

ความหมายของประสิทธิภาพ

ปีเตอร์สัน เอลมอร์ และกอฟีเวเนอร์ โพล์แมน (Elmore Peterson and Plowman E Grovenor) กล่าวว่าตัวแบบการพัฒนองค์กรมีฐานคติว่า คนจะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ถ้าได้รับผิดชอบควบคุมการทำงานที่เขาได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และได้รับการตอบสนองแรงจูงใจต่าง ๆ เพียงพอต่อการเกิดพันธสัญญาในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร^{๑๑}

เฮร์เบิร์ต ไชมอน (Simon, Herbert) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย อาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้^{๑๒}

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

E = Efficiency	คือ ประสิทธิภาพของงาน
O = Output	คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา
I = Input	คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป
S = Satisfaction	คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

^{๑๑}Elmore Peterson and Plowman, E. Grovenor, **Business Organization and Management**, (Homewood Illinois : Richard D. Irwin, 1993), P. 45.

^{๑๒}Simon, Herbert A, **Administrative Behavior**, (New York : The Mcmillam Company, 1960), P. 73.

จากสูตรดังกล่าว เมื่อนำมาพิจารณาประเมินร่วมกับประสิทธิภาพของการให้บริการ สาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสามารถวัดได้ใน ๒ องค์ประกอบที่สำคัญคือ

๑. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน
๒. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ไรอัน และสมิทซ์ (Ryan,T.A. and Smith, P.C) ยังได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกและสิ่งที่ทรมานและลงทุนให้กับงาน ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นอาจมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น^{๑๓}

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะกล่าวถึง ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

จอห์น มิลเลท (Millet,John D) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced)^{๑๔}

ปีเตอร์สัน เอลมอร์ และกอฟเวเนอร์ โพลแมน (Elmore Peterson and Plowman, E. Grovenor) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายถึงรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capability) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่าเป็นประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อการผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่แนวความคิดของคำ

^{๑๓}Ryan, T.A. and Smith, P.C, **Principle of Industrial Psychology**, (New York : The Mcmal Press Company,1945), P. 98.

^{๑๔}Millet, John D, **Management in the Public Service**, (New York: McGraw-Hill Book Company, 1954), P. 56.

^{๑๕}อ้างอิงเรื่องเดียวกัน น. ๑๐.

ว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้มีองค์ประกอบ ๕ อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method)^{๑๕}

วิทยา สุวรรณดี ได้กล่าวถึง ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ของเฮอริชเบอร์ก (The motivation – hygiene theory, ๑๙๕๙) หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's factor theory) เฮอริชเบอร์ก และ คณะได้พิมพ์รายงานผลวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The motivation to work) ในปี ค.ศ. ๑๙๕๙ โดยเสนอทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยค้ำจุน มूलเหตุที่ทำให้เฮอริชเบอร์ก และคณะได้ทำการวิจัยเสนอเป็นทฤษฎีขึ้นมาเพื่อที่ตอบคำถามว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากเขา” ซึ่ง เฮอริชเบอร์ก และคณะได้สัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คนจากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ๑๑ แห่ง ในเมืองพิทเบอร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งเขาชอบหรือไม่ชอบงาน” เฮอริชเบอร์ก และคณะได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่มีสัมพันธ์กับความชอบ หรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคลปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (The motivation theory) และปัจจัยค้ำจุน (The maintenance factor) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นต้น^{๑๖}

๑. ปัจจัยจูงใจ (The motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้บุคคลชอบทำงานและเป็นตัวที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะปัจจัยนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคลให้เกิดผลผลิตการปฏิบัติงานจากปัจจัย ๕ ปัจจัย ดังนี้

๑.๑ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา และบุคคลภายในหน่วยงานและบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่น ๆ ใดที่ทำให้การยอมรับในความสามารรถ

๑.๒ ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลงานสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

๑.๓ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนชั้นการเลื่อนตำแหน่งให้สูงมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมได้รับการฝึกอบรมและดูงาน

^{๑๖} วิทยา สุวรรณดี, พ.อ., “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกองบัญชาการกรมณฑลทหารบกที่ ๑๔”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๘), หน้า ๘.

๑.๔ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นจากการที่จะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๑.๕ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือแปลงเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factor) หมายถึงปัจจัยค้ำจุนที่ให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีแต่ลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานนั้นขึ้น โดยจะมีปัจจัยค้ำจุน๙ ประการ ดังนี้

๒.๑ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะความชำนาญ (Skills) จากการปฏิบัติงาน

๒.๒ เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

๒.๓ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Inter-personal relation superior, Subordinated, Peers) หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

๒.๔ สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นจะเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

๒.๕ ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

๒.๖ ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกโยกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานใหม่

๒.๗ สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงาน

๒.๘ นโยบายและการบริหาร (Company policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

๒.๙ วิธีปกครองบังคับบัญชา (Supervision - teach cal) หมายถึง วิธีการในการดำเนินงานของผู้บังคับบัญชาในการบริหารหน่วยงานของหน่วยงานตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ กล่าวว่าคำว่าประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย^{๑๗}

วิรัช สงวนวงศ์วาน กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์กรก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด^{๑๘}

สมพงษ์ เกษมสิน ได้อธิบายถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่าหมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน^{๑๙}

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ แตกต่างจากนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว คือประสิทธิภาพหมายถึงความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ^{๒๐}

ซุบ กาญจนประกร ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบราชการไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการและบวกกับความ

^{๑๗}สัญญา สัญญาวิวัฒน์, ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ, รวมบทความสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๖.

^{๑๘}วิรัช สงวนวงศ์วาน, การบริหารครบวงจร, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมสพับลิชชิงจำกัด, ๒๕๓๓), หน้า ๖๕.

^{๑๙}สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารบุคคลแผนใหม่, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖), หน้า ๖๕.

^{๒๐}รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ, การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจในระดับนักบริหารอาวุโส, (พระนคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรียุค, ๒๕๑๐), หน้า ๒๓.

พึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลคุ้มค่ากับการที่ได้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน^{๒๑}

จากคำอธิบายและการให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการและนักทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้นประสิทธิภาพในความหมายของผู้วิจัยจึงหมายถึงการทำงานในองค์การใดก็ตามจะต้องเกิดขึ้นจากความสามัคคีของคนในองค์การนั้น ๆ โดยทำให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพมีการประหยัดทรัพยากรและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและเกิดความพึงพอใจในต่อผู้รับบริการ จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายโดยให้ได้ผลผลิตมากที่สุด แต่ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และประสิทธิภาพของการให้บริการนอกจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ จะต้องรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

การบริหารงานเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานของทุก ๆ องค์การ ทั้งนี้เพราะการบริหารงานสามารถบ่งชี้ให้เห็นได้ว่าองค์กรนั้น ๆ มีความเจริญก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด การบริหารงานขององค์กรต่างๆ ที่ดีนั้น ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความสามารถในการวางแผนให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้เพราะผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงปัจจัย ทางด้านสิ่งแวดล้อมในรูปแบบต่างๆ ร่วมด้วย ซึ่งการวินิจฉัยสั่งการเป็นเครื่องมือที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ และความสามารถของตัวผู้บริหารเอง

มีนักวิชาการ นักการศึกษาและนักบริหารหลายท่านได้ให้ความหมายและแสดงทัศนะที่เกี่ยวกับการบริหารงานไว้หลากหลาย ดังนี้

จันทร์ธานี สงวนนาม กล่าวว่า การบริหารงานเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบอย่างมีระบบ กล่าวคือ มีหลักการ กฎเกณฑ์และทฤษฎีที่เชื่อถือได้ อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน โดยลักษณะเช่นนี้การบริหารงานจึงเป็นศาสตร์ทางสังคม ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยาและรัฐศาสตร์ แต่ถ้าพิจารณาการบริหารงานในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถ

^{๒๑} ชูบ กาญจนประการ, **หลักรัฐประศาสนศาสตร์**, เอกสารประกอบการศึกษา ฉบับที่ ๕, รัฐประศาสนศาสตร์, (พระนคร : มงคลการพิมพ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๐๒), หน้า ๑๒๓.

ประสบการณ์ และทักษะของผู้บริหารงานแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๒๒}

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสิโยภุชญา กล่าวว่า การบริหารงานเป็นการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการปฏิบัติงาน (Method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน^{๒๓}

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่า การบริหารงานเป็นภาระหน้าที่ของผู้นำกลุ่มซึ่งจะต้องจัดการให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคนและวัสดุสามารถประสานเข้าด้วยกันเพื่อร่วมกันทำงานเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้และในขณะเดียวกันจะต้องจัดการนำองค์กร ให้สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างดีที่สุด^{๒๔}

ลูเธอร์ กุลิค และเลนดอล เออวิค (Gulick ,Luther H. และ Urwick, Lyndall) นำเสนอกระบวนการบริหารงาน ๗ ประการ เรียกโดยย่อว่า “POSDCoRB” เป็นกระบวนการบริหารงานที่นำเสนอไว้ในหนังสือ “Papers on the Science of Administration” ในปี พ.ศ.๒๔๘๗ โดยมีกระบวนการบริหารงาน ดังนี้

๑. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

๒. การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนของงานให้เหมาะสมและลงตัว

๓. การจัดสายงานและการจัดตัวบุคคล (Staffing) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากรอันได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การรักษาสภาพการทำงานและการควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากร

๔. การอำนวยการ (Direction) หมายถึง การดำเนินการตัดสินใจและสั่งการในการปฏิบัติงานของส่วนต่าง ๆ ให้ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ทั้งในลักษณะงานทั่วไปและในลักษณะงานเฉพาะ ตลอดจนการให้คำแนะนำและควบคุมการปฏิบัติงานในทุกภาคส่วน

^{๒๒} จันทราณี สงวนนาม, เอกสารประกอบการสอนบรรยายหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง, (กรุงเทพมหานคร : ม.ท.ป., ๒๕๓๖), หน้า ๔.

^{๒๓} สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภุชญา, หลักการบริหารเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ก.พ., ๒๕๓๖), หน้า ๑๒.

^{๒๔} ธงชัย สันติวงษ์, องค์กรและการบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๗), หน้า ๒๖.

๕. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การร่วมมือกันของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามส่วนต่างๆ ให้ประสานสอดคล้องกันอย่างกลมกลืน

๖. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ผู้บริหารงานและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าของกิจการต่างๆ ภายในหน่วยงาน

๗. งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การควบคุมการใช้จ่ายให้รอบคอบและรัดกุมรวมถึงการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำบัญชี^{๒๕}

พระเมธีธรรมมาภรณ์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะแห่งการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น ซึ่งนักบริหารมีหน้าที่ในการวางแผน จัดองค์กร อำนาจการและควบคุมทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ให้ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ หน้าที่ของนักบริหารมีอยู่ ๕ ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การแต่งตั้งบุคลากร (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) และการควบคุม (Controlling) แม้ว่าหน้าที่ของนักบริหารทั้ง ๕ ประการ จะถูกกำหนดโดยวิชาการสมัยใหม่ก็ตาม แต่เมื่อก่อนทางปฏิบัติแล้ว คนไทยเราก็บริหารบ้านเมืองแบบนี้มานานแล้ว หน้าที่ของนักบริหารปรากฏชัดเจนในการปฏิบัติขององค์การตั้งแต่สมัยโบราณ^{๒๖}

ธีระรัตน์ กิจจาร์ักษ์ กล่าวว่า การบริหารงานเป็นการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่มาประกอบการตามกระบวนการบริหารให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๒๗}

มัลลิกา ต้นสอน กล่าวว่า การบริหารงานเป็นการกำหนดแนวทางหรือนโยบาย การสั่งการ การอำนวยความสะดวก และการตรวจสอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้ถูกกำหนดไว้ตามความต้องการ^{๒๘}

พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี (ว. วชิรเมธี) กล่าวว่า ผู้บริหารงานที่ดีจะต้องมีวิธีการบริหารงานที่จะทำให้ชนะใจลูกน้อง ธรรมชาติสำหรับผู้บริหารงาน คือ จะต้องมีความหนักแน่น มั่นคงและสามารถเป็นเสาหลักในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกน้องได้ มีความสามารถในการ

^{๒๕} Luther Gulick and Lyndall Urwick, **Papers on the Science of Administration**, (New York : Institute of Public Administration, 1937), P.37-38.

^{๒๖} พระเมธีธรรมมาภรณ์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **คุณธรรมสำหรับนักบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๓๙), หน้า ๒-๓.

^{๒๗} ธีระรัตน์ กิจจาร์ักษ์, **เอกสารคำสอนวิชาการบริหารการศึกษา**, (เพชรบูรณ์ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๑.

^{๒๘} มัลลิกา ต้นสอน, **การจัดการยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอกซเปอร์เน็ท จำกัด, ๒๕๔๔), หน้า ๑๐.

แบ่งงานให้ลูกน้องทำตามความชำนาญของแต่ละบุคคล และรู้จักกระจายอำนาจให้แก่ลูกน้องได้ ช่วยแบ่งเบาภาระของตนเอง ดังนั้นผู้บริหารงานที่ดีจึงเป็นผู้ที่คอยดูแลภาพรวมในการทำงานของบุคคลในองค์กร^{๒๙}

อดิศร เพียงเกษ กล่าวว่า การบริหารงานเป็นการบริหารให้ทุกคนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีงานทำตามความถนัด ภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Put the right man on the right job.” หลักการจัดงานให้เหมาะสมกับคนเป็นเรื่องที่ยาก เพราะงานบางที่มีแผนกจำกัดคนมีจำนวนมากกว่างาน จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการให้เหมาะสมและลงตัว^{๓๐}

อรทัย แสงทอง กล่าวว่า การบริหารงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพของหน่วยงาน การบริหารงานเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคมและความก้าวหน้าของวิทยาการต่างๆ ของการบริหารงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าขององค์กร^{๓๑}

จากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ของนักวิชาการหลายท่าน พอที่จะสรุปได้ว่า เครื่องมือที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จหรือล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพขององค์กร เรียกว่า “การบริหารงาน” ซึ่งเป็นการวางแนวทางในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในด้านต่าง ๆ และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยทั่วไปการบริหารงานมักจะมีลักษณะที่เป็นขั้นเป็นตอนในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์อีกรูปแบบหนึ่ง ในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องกำหนดลำดับขั้นตอนและกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่เอาไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลสูงสุด

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้

^{๒๙} พระมหาวิฑูริย์ วชิรเมธี(ว. วชิรเมธี), *คนสำราญงานสำเร็จ*, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๐), หน้า ๒๕-๓๒.

^{๓๐} อดิศร เพียงเกษ, ดร., *ศิลปะการพูด : วิธียาชนะใจคน*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๑๑๑ - ๑๑๒.

^{๓๑} อรทัย แสงทอง, “หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษสถานศึกษาในเขตตลิ่งชัน”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๑๕.

บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

นภาพร เชียงแสน ได้สรุปความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะมีกระบวนการให้บริการได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี ๔ ปัจจัยที่สำคัญคือ^{๓๒}

๑. ตัวบริการ (Services)
๒. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
๔. ผู้รับบริการ (Client Groups)

ยุพา ตั้งตน ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ^{๓๓}

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการ

^{๓๒}นภาพร เชียงแสน, “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสาทร”, *ภาคนิพนธ์มหาวิทยาลัย*, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๘), หน้า ๔๕.

^{๓๓}ยุพา ตั้งตน, ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี, *ภาคนิพนธ์มหาวิทยาลัย* (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๓๔.

ให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายด้วยบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

องค์ประกอบของการให้บริการ

สำนักนโยบาย และแผนกรุงเทพมหานคร โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมี องค์ประกอบสำคัญอยู่ ๔ ด้านคือ^{๓๔}

๑. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก
๒. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ ทรัพยากร
๓. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ ทรัพยากร
๔. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของ ประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่ มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็น ผลผลิตหรือการบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ มองเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือ เอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญ ๖ ส่วน คือ^{๓๕}

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ

^{๓๔} สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต, (รายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะ พัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๖๕.

^{๓๕} เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญา พัฒนบริหารศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต, (การบริหารการพัฒนา) (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๗๘.

๖. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งคือการมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ และสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการนั้น

หลักการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญอยู่ ๕ ประการคือ

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยตัวบทกฎหมาย

๔. การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากันจากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือการสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

กุลธน ธนาพงศธร ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้^{๓๖}

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำทำหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

๓. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริการระดับสูงขององค์การ

^{๓๖} กุลธน ธนาพงศธร, การบริหารงานบุคคล, เอกสารการสอนชุดวิชา ๓๒๓๐๔ หน่วยที่ ๖-๑๖ สาขาวิทยาการการจัดการ, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๖๕.

๔. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้การใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๕. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๖. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

องค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น ๓ ประเภท คือองค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและต่อองค์การเอง

ภัทรดา ลิ้มพะสุต การให้บริหารของเจ้าหน้าที่รัฐลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธอันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก ๓ ประการ ดังนี้คือ^{๓๗}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์การ นัยนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

๒. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

๓. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้าซึ่งหลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของ

แมกซ์ เวบเบอร์ (Weber, Max) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือเป็นลักษณะการ

^{๓๗} ภัทรดา ลิ้มพะสุต , “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม”, สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ ,(คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๔๓.

ให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน^{๓๘}

ฟิลลิปส์ โคทเลอร์ (Kotler, Philip) ได้ให้นิยามของการบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้^{๓๙}

คริสเตียน โกรนรูส (Gronroos, Christian) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้านอกจากนี้ โกรนรูส (Gronroos) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่าคุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการอาจแบ่งเป็น ๒ ส่วน (Two Basic Quality Dimension) ได้แก่^{๔๐}

๑. ให้บริการอะไร (What-Functional Quality of the Process)
 ๒. ให้บริการอย่างไร (How - Technical Quality of the Outcome) นอกจากนี้ปัจจัยด้านภาพพจน์ (Image) ของหน่วยงานก็มีส่วนส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีได้ด้วย
- แนวความคิดที่เกี่ยวกับความหมายของการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาไว้และสามารถรวบรวมได้ดังนี้

อัสยุทธ์ สุทธิถวิล ได้นำเสนอหลักการให้บริการ ได้แก่^{๔๑}

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ

^{๓๘}Weber, Max ,**The Theory of Social and Economic Organization**, (A.M. Henderson &T. Parson, Trans.) New York : the Free Press, 1976), P. 65.

^{๓๙}Kotler, Philip, **Marketing, Analysis, Planning, Implementation and Control**,(New Jersey : Pretice – Hall. Inc, 1993), P. 98.

^{๔๐}Gronroos, Christian,**Service Management and Marketing**,(Massachusetts : LexingtonBooks, 1990), P. 45.

^{๔๑}อัสยุทธ์ สุทธิถวิล, “ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๗๗.

ภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากนัก จนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือใช้บริการจนมากเกินไป

จามจรี จันทรัตน ได้ให้ความหมายความพึงพอใจจากการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้^{๔๒}

๑. ด้านความสะอาดที่ได้รับ
๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
๕. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

โกรนรูส (Gronroos) ได้ศึกษาและพบว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Experienced Quality) เกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยเกณฑ์ ๖ ประการ (The six Criteria of Good Perceived Service Quality) คือ

๑. เป็นมืออาชีพและมีทักษะในการให้บริการ (Professionalism and Skill)
๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior)
๓. มีความสะดวกในการพบและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility)
๔. มีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability and Trustworthiness)
๕. ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ (Recovery)
๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility)

จามจรี จันทรัตน ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ประกอบด้วย ๖ ประการ ดังนี้^{๔๓}

๑. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ

^{๔๒}จามจรี จันทรัตน, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา”, *ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๖๕.

^{๔๓}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕.

๒. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มีคุณค่า
๓. พุดจากระบุภาพ เรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
๔. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
๕. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
๖. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

ชูศรี ออสเตเรีย จากสภาวะโลกไร้พรมแดนการเปิดการค้าเสรีและความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้วงการธุรกิจและสถาบันการเงินต่างๆ เติบโตและแข่งขันกันมากระบบสถาบันการเงินในอนาคตข้างหน้าจะมีโครงสร้างที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมไทย โดยต่างประเทศจะเข้ามามีบทบาทในการถือครองสถาบันการเงินในประเทศมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและความเป็นมืออาชีพ ซึ่งจะสร้างความรุนแรงในการแข่งขันและการวางกลยุทธ์ที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นประชาชนมีโอกาสและทางเลือกมากยิ่งขึ้น ความภักดีต่อองค์กรหรือต่อตราห้อยของสินค้าจะลดลงและจะแสวงหาสินค้าและบริการที่ดีที่สุด ถูกที่สุด และมีประโยชน์มากที่สุด^{๔๔}

ปัจจัยที่บ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

๑. สามารถจับต้องได้ (Tangible) โดยปกติบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ทำให้การรับรู้ในคุณภาพค่อนข้างไม่ชัดเจน ดังนั้นการบริการที่ดีควรสร้างหลักฐาน (Manage evidence) ให้เห็นได้ชัดว่าบริการนั้นมีคุณภาพ หลักฐานที่จะสร้างได้แก่อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกและบุคลากร เช่น ธนาคารมีอาคารที่มั่นคงตกแต่งสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีบุคลิกดี แต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ

๒. น่าเชื่อถือ (Reliability) ความถูกต้องในการให้บริการ คือการที่ลูกค้าเชื่อถือไว้วางใจในการคิดคำนวณค่าบริการ การคำนวณดอกเบี้ย หรือได้รับการบริการอื่นจากธนาคารด้วยความถูกต้องรวดเร็ว

๓. มีความรู้ (Competence) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีความรู้ในธุรกิจและบริการเช่น พนักงานที่ติดต่อประชาชน ต้องมีความรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคารสามารถเสนอคำแนะนำประเภทของธุรกิจของธนาคารที่เหมาะสมกับลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการได้สามารถให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

๔. มีการสนองตอบ (Responsiveness) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องแสดงถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อมีการตกลงใจ ใด ๆ ไว้กับลูกค้า

^{๔๔}ชูศรี ออสเตเรีย, “คุณภาพบริการออมสิน ปี๒๐๐๐”, วารสารธนาคารออมสินพัฒนา, (กันยายน – ตุลาคม, ๒๕๓๔) : ๔.

ต้องทำตามที่ได้ตกลงไว้ให้ได้ หากปฏิบัติไม่ได้ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมเหตุผลที่สมควร ไม่ปิดความรับผิดชอบ รับฟังช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างสะดวกถูกต้อง รวดเร็ว

๕. มีจิตใจงาม (Empathy) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีจิตใจงามมีความกระตือรือร้นมีความพร้อมในการให้บริการผู้อื่นเสมอ มีความเป็นมิตร ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

พุทธิชาติ เอกฉันท ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล โดยศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่าการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล จังหวัดหนองบัวลำภู ประสบความสำเร็จอยู่ระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการฝึกอบรมและภูมิสำเนา แต่อย่างใด จึงเป็นที่ประจักษ์ชัดว่า คณะกรรมการสภาตำบลทุกคนมีโอกาสที่จะปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันถึงแม้ว่าจะมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกันก็ตาม สำหรับการศึกษาของคณะกรรมการสภาตำบลนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล^{๔๕}

สมบุรณ์ สอนประภา ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล โดยศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรการประสานงานภายในกรรมการสภาตำบลและความมีมนุษยสัมพันธ์ของคณะกรรมการสภาตำบลมีความสำคัญมากที่สุดกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน^{๔๖}

ดังนั้น จากการศึกษาความหมายและแนวคิดในการให้บริการข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความเห็นโดยสรุปว่า การให้บริการ หมายถึงการดำเนินงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งการให้บริการมีองค์ประกอบได้แก่ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรม

^{๔๕}พุทธิชาติ เอกฉันท, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู”, *ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต*, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๔๓-๖๕.

^{๔๖}สมบุรณ์ สอนประภา, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต*, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๗๕.

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

๒.๕.๑ ประวัติก่อตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว^{๔๗}

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปีสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมาก ในขณะที่เดียวกันอาชญากรรม และการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นมากเป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนอกเหนือจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่ โดยเริ่มแรกในปี พ.ศ.๒๕๑๙ ธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อ.ส.ท. ในขณะนั้นได้ประสานความร่วมมือ ให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการให้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปราม มีกำลังพลประมาณ ๖๐ นาย ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและตรวจตราให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยในย่านชุมชน และแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนั้น ธุรกิจเอกชนได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารให้ไว้ในการปฏิบัติการในช่วงเวลาเดียวกันนั้นเองกรมตำรวจ ได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบ ในด้านการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๑๙ แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ ต่อมารัฐบาลได้ประกาศให้ปี ๒๕๒๓ เป็นปีท่องเที่ยวและให้กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยจัดให้ดำเนินการอย่างจริงจัง และต่อเนืองกรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกันปรับปรุง ศอ.นท. เป็นศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว(ศช.นท.) ขึ้น เพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์กรณีประสบปัญหาอาชญากรรม การเอาเปรียบ โดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันได้แก่ เมืองเชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และหาดใหญ่

ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๒๕ รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ ๘ สังกัดกองปราบปรามตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ.๒๕๒๕ อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วประเทศ โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยว ในระดับกองกำกับการ จึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติการการอำนวยความสะดวก

^{๔๗} www.thaitouristpolice.com

สะดวก และรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นให้เป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑๗) พ.ศ.๒๕๓๔ หลังจากที่มีการขยายขึ้นเป็น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนด้านกำลังพลที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง กรมตำรวจซึ่งต่อมามีพระราชกฤษฎีกา พ.ศ.๒๕๔๑ โอนจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๔๑

ต่อมาตามมติคณะอนุกรรมการข้าราชการตำรวจ (อ.ก.ตร.) ครั้งที่ ๘/๒๕๔๖ เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๔๖ มติคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ครั้งที่ ๑๕/๒๕๔๖ เมื่อวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๔๖ และมติคณะรัฐมนตรี (ค.ร.ม.) เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ ซึ่งมีผลให้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.๒๕๓๙ ที่แบ่งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวออกเป็น ๓ กองกำกับการและระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยกำหนดหน้าที่การงานในงานราชการกรมตำรวจ (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ.๒๕๓๕ ถูกยกเลิกและมีกำหนดโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้นใหม่ ซึ่งมีผลบังคับใช้ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๔๖ ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๘ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นต้นไปนั้น ตร. ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในตร. ตามการแบ่งส่วนราชการใหม่แล้วเป็นปัจจุบัน

๒.๕.๒ อำนาจหน้าที่

กำหนดหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยสำหรับ องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลที่สำคัญอื่น รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มิมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักร ติดต่อประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย แบ่งออกเป็น ๕ กองกำกับการ ๑ ฝ่าย และ ๑ งาน ดังนี้

๑.งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผล และบริการข้อมูลการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และความรับผิดชอบ ของกองบังคับการ งานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตาม กฎหมายระเบียบข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

๒. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอำนวยการและ สนับสนุนของกองบังคับการ การติดต่อประสานงาน งานธุรการและกำลังพล งานคดีวินัย งาน วิเคราะห์ กำหนดตำแหน่งงาน งานแผนงาน งานงบประมาณ งานยุทธศาสตร์ งานแผน งาน การเงิน งานพลีการงานประชาสัมพันธ์ โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- ๑) งานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป
- ๒) งานกำลังพล
- ๓) งานบริการ
- ๔) งานประชุม
- ๕) งานคดีวินัย
- ๖) งานดำเนินการเกี่ยวกับจัดการฝึกอบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจ พนักงาน ราชการและลูกจ้าง
- ๗) วิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง
- ๘) งานนโยบายและแผน งานวางแผน โครงการฝึกอบรม
- ๙) งานแผนการปฏิบัติและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนงาน
- ๑๐) งานเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนรวมทั้งโครงการ
- ๑๑) งานยุทธศาสตร์และแผน
- ๑๒) งานการข่าวสาร
- ๑๓) งานเก็บรวบรวมสถิติ
- ๑๔) งานงบประมาณ
- ๑๕) งานสถิติวิจัย
- ๑๖) งานพิจารณา ศึกษา สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
- ๑๗) งานรวบรวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- ๑๘) งานศึกษาและฝึกอบรม
- ๑๙) งานการเงิน และงานด้านเอกสารการเบิกจ่ายเงินประเภทต่าง ๆ
- ๒๐) การรับรองสิทธิเกี่ยวกับการเบิกจ่ายหรือสวัสดิการการเงิน
- ๒๑) งานบัญชี
- ๒๒) งานรับ-จ่ายเงิน
- ๒๓) งานตรวจจ่าย

- ๒๔) งานเก็บรักษาเงินนำส่งคลัง
- ๒๕) งานพัสดุ งานขยายพาหนะ งานครุภัณฑ์ งานพลาธิการ และงานอาคารสถานที่
- ๒๖) งานจัดเก็บ การควบคุม การเบิกจ่าย การจำหน่าย พัสตูลครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่และยานพาหนะ
- ๒๗) การดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน กำหนดความต้องการ การควบคุมการใช้ และการจำหน่ายรถราชการ น้ำมันเชื้อเพลิง มันหล่อลื่น
- ๒๘) ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนควบคุม และจัดทำแผนซ่อมยานพาหนะ เก็บรักษาและแจกจ่ายชิ้นส่วนซ่อมรถยนต์
- ๒๙) งานคลังอาวุธ งานคลังพัสดุ
- ๓๐) ดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงดูแลรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์การสื่อสาร
- ๓๑) งานประชาสัมพันธ์ของกองบังคับการ
- ๓๒) งานวิเทศสัมพันธ์ งานลุ่มและแปลเอกสาร
- ๓๓) งานสิ่งพิมพ์และนิทรรศการ งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำเอกสารเผยแพร่ที่เป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
- ๓๔) ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิทยุและโทรทัศน์
- ๓๕) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๓๖) ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
- ๓๗) ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใดไว้เป็นการเฉพาะหรืองานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยประมวลเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ

๓. กองกำกับการ ๑ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ติดต่อประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ

๔. กองกำกับการ ๒ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและ ตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักรทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือ ผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักร

เป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค ๑, ๒ และ ๗ ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

๕. กองกำกับการ ๓ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค ๓ และ ๔ ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

๖. กองกำกับการ ๔ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนาจความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค ๕ และ ๖ ติดต่อประสานงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

๗. กองกำกับการ ๕ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค ๘ และ ๙ ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ในยุคการเปลี่ยนแปลงของโลก ในภาวะปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและตลอดเวลา อันเป็นมาจาก ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีด้านการผลิตและการสื่อสาร ทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดผลกระทบค่อนข้างเร็วและรุนแรงเป็นการเชื่อมโยงต่อของโลกยุคใหม่กับโลกในอนาคตผู้บริหารองค์กรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงาน การเมือง สภาพเศรษฐกิจ สังคม องค์กรในฐานะที่อยู่ในระบบจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ในยุคปัจจุบัน

การบริหารตำรวจท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบันและที่จะเกิดในอนาคต การบริการมีการแข่งขันและหลากหลาย การดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยวจะต้องทันต่อ วิธีการกระทำผิดของคนร้ายที่พัฒนาไปอย่างไม่สิ้นสุด เพื่อสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวจากทุกมุมโลก

การพัฒนาองค์กรในปัจจุบันและในอนาคตองค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนบริหาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถอยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การพัฒนาองค์กร ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ พอสรุปได้ดังนี้คือ

- ๑) เน้นผลให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารมีความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์กับผูปฏิบัติงานแบบส่วนตัว ในทุกโอกาส
- ๒) มีความใกล้ชิดกับลูกค้า สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าตลอดเวลา
- ๓) ให้เกียรติและคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์
- ๔) การทำงานเกิดจากแรงจูงใจ ความร่วมมือร่วมใจ มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน
- ๕) ใช้ความสมดุลการบริหาร จะมีทั้งรวมอำนาจและกระจายอำนาจ
- ๖) การทำงานต้องมีความยืดหยุ่น มีความเข้มงวด และผ่อนปรน

ประสิทธิภาพการบริหารการบริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ส่วนในการบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน การบริการงานตำรวจท่องเที่ยว แม้จะอยู่ระดับมากก็ตามต้องมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร

๒.๕.๓ หน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานในสังกัด กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปฏิบัติงานภายใต้นโยบายและการกำกับดูแลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจหน้าที่สำคัญในการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สืบสวนจับกุมคดีความผิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว กรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอาชญากรรมข้ามชาติ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และดูแลรักษาความปลอดภัย

ให้แก่นักท่องเที่ยว ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ดังคำกล่าวนี้

งานด้านการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว

๑. ด้านการป้องกันเหตุและลดจำนวนผู้เสียหายชาวต่างชาติ
๒. ด้านการปราบปรามจับกุมบุคคลเป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว
๓. ด้านการให้บริการ อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
๔. ด้านการจัดตั้งและสนับสนุนการจัดตั้งอาสาสมัครเครือข่ายช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
๕. ด้านการป้องกันปราบปรามการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว
๖. ด้านการจัดระเบียบและดูแลนักท่องเที่ยว
๗. ด้านการแก้ไขปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญหรือทัวร์ราคาต่ำผิดปกติ
๘. ด้านการสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยว
๙. ด้านพัฒนาหน่วยงานและประสานกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้อง

ตารางที่ ๒.๑ ยุทธศาสตร์การดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์/มาตรการ	โครงการ
<p>๓ ยุทธศาสตร์</p> <p><u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑</u> สร้างความเชื่อมั่นด้านบริการ และความปลอดภัยกับ นักท่องเที่ยว</p> <p><u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒</u> บริหารองค์กรสู่มาตรฐาน องค์กรระดับสากล</p> <p><u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓</u> สร้างการมีส่วนร่วมจากทุก ภาคส่วน</p>	<p>๓ มาตรการ</p> <p>๑. มาตรการด้านการป้องกัน ๒. มาตรการด้านการ ปราบปราม ๓. มาตรการด้านการบริการ</p> <p>๒ พัฒนา</p> <p>๑. พัฒนาองค์กรและบุคลากร ๒. พัฒนาการท่องเที่ยวอนุรักษ์ แวดล้อม</p>	<p>๑. โครงการเพิ่มศักยภาพการ รักษาความปลอดภัยบริเวณ แหล่งท่องเที่ยวทางน้ำหรือ ทางทะเล ถ้ำ และน้ำตก ๒. โครงการเฝ้าระวังการ หลอกหลวงเอาเปรียบ นักท่องเที่ยว ในการซื้อสินค้า หรือบริการให้แก่นักท่องเที่ยว ๓. โครงการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูล ๔. โครงการสำรวจความ เชื่อมั่นและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวด้านความ ปลอดภัย ๕. โครงการพัฒนาระบบการ ควบคุมสั่งการ ในการเฝ้า ระวัง รักษาความปลอดภัย และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยใช้ระบบ GPS และเบอร์ โทรศัพท์สายด่วน 1155</p> <p>๑. โครงการพัฒนาบุคลากร ๒. โครงการระบบสารสนเทศ งานตำรวจสำหรับกองบังคับ การตำรวจท่องเที่ยว(E-COP)</p> <p>๑. โครงการอบรมอาสาสมัคร ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ๒. โครงการ ๑ สถานี ๑ โครงการอาสาสมัครเยาวชน รักท้องถิ่น</p>

๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

ในการปฏิบัติงานด้านบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยน้อมนำหลักทางพระพุทธศาสนา ตามแนวสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตา มาเป็นหลักในการประยุกต์ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสังฆธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร ว่า^{๔๘}

ทานญจ เปยยวชฺชญจ อตถจริยา จ ยา อิธ

สมานตตตา จ ฐมเมสุ ตตถ ตตถ ยถารหิ

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ้มสลักที่ยึดกุมรถซึ่งเล่นไปไว้ได้ฉะนั้น^{๔๙}

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้ายพระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำให้เป็นที่รักของสังคมนั้นว่า ขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราก่อน คือ ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมนั้นมีความสุข

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของ สังคห ว่าวิธีสงเคราะห์ หมายถึงวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือ หรือที่รักใคร่นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้น พุดง่าย ๆ สังคหวัตถุ ก็คือ เทคนิควิธีทำให้คนรัก หรือมนต์ผูกใจคนนั่นเอง มี ๔ ประการ คือ^{๕๐}

๑. ทาน คือการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

^{๔๘} อัง จตุกฤ. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๔๙} ตูรายละเอียดใน อัง. จตุกฤ. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^{๕๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๗๑.

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย^{๕๑}

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ หุ่น หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อุตถจริยา ทำประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหา และช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้กล่าวว่า สังคหผละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้^{๕๒}

พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่า สังคหัตถุ หมายถึงวิธีผูกใจคน พระองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลี้มสลักคอยตริงส่วนประกอบต่าง ๆ ของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใด คนในสังคมก็ฉันนั้น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้า

^{๕๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมมนุษย์ชีวิต** พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๕๒} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๐ - ๗๕.

ด้วยกัน ลืมสลักดังกล่าวนั้นคือ สังคหัตถุ์นักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้ ถ้ามีสังคหัตถุ์ ๔ ประการ

สังคหัตถุ์ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ทานจะช่วยให้ผู้อื่นไว้ใจได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโท คนถดถิมิตฺตทานิ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” นักบริหารอาจให้ทานได้ ๓ วิธี คือ

ก. อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้ คือเพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

ข. วิทยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

ค. อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่ง

มีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร ๕๐๐ คน นับว่ายังน้อยเกินไป มีศัตรู ๑ คน นับว่ามากเกินไป” อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน ดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตรล้น	เหลือหลาย
หยาบบ่มีเกลอราย	เกลื่อนไกล
ดุดดวงศศิฉาย	ดาวดาษประดับนา
สุริยส่องดาราไร	เมื่อร้อนแรงแสง

๓. อุตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูตาย บั้นวับันควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอุตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อาศัยเรือนท่านให้	วิจารณ์
เห็นท่านทำกรงาน	ช่วยพร้อม
แม้มีกิจโดยสาร	นาเวศ
พายค่อช่วยคำจ้วง	จรดให้จนถึง

๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนเหมาะสม) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมสุข” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน นักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้น ไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่างคนที่มีสมานัตตตาก็คือคนที่ เป็น “เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว	แห่งหนี
หาง่าย หลายหมื่นมี	มากได้
เพื่อนตาย ถ้ายาแทนซี	วาอาตม์
หายาก ผากผีไข	ยากแท้จักหา

พระราชภาวนาวิสุทธิ (ไชยบูลย์ ธมฺมชโย) กล่าวในธรรมเทศนาเรื่อง มงคลที่ ๑๗ สงเคราะห์ญาติ สังคหวัตถุธรรม^{๕๓} ว่า

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสัจธรรมที่ทุกคนควรมาพิสูจน์ ผู้ที่ปฏิบัติตามย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ที่กลั่นออกมาจากกลางพระธรรมกายที่พระองค์ได้เข้าถึง ด้วยวิธีการทำใจให้หยุดนิ่งอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติ ให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพ เป็นอิสระอย่างแท้จริง และจะเกิดมหากรุณา มีแต่ความรักความเมตตาปรารถนาดีต่อกันเสมอ

พระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหวัตถุสูตร^{๕๔} ว่า

ทานญจ เปยฺยวชฺชญจ อตฺถจิริยา จ ยา อิธ
สมานตุตฺตา จ ธมฺเมสุ ตตฺถ ตตฺถ ยถารหิ

การให้ทาน การพูดจาไพเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้ ความเป็นผู้มีตนสม่ำเสมอในธรรมทั้งหลายนั้นๆ ตามควร

การอยู่ร่วมกันในสังคม มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้ายพระพุทธองค์ได้สอนวิธีที่จะทำให้ตนเป็นที่รักของสังคมว่า

จะต้องรู้จักการให้ ธรรมดาแล้วทุกชีวิตต่างดำรงอยู่ได้ด้วยการให้ หากมนุษย์ทุกคนในโลกรู้จักให้ทาน เสียสละแบ่งปัน ให้อภัยซึ่งกันและกัน ไม่พยายามปกป้องร้ายกัน โลกนี้ย่อมจะเกิดความสงบสุขอย่างแน่นอน

^{๕๓} พระราชภาวนาวิสุทธิ (ไชยบูลย์ ธมฺมชโย), มงคลที่ ๑๗ สงเคราะห์ญาติ สังคหวัตถุธรรม, ธรรมเทศนา : <http://dharma.exteen.com/20080312/entry>. (เข้าถึงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑).

^{๕๔} อ.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๒๕๖/๓๗/๓.

นอกจากการให้แล้ว ต้องรู้จักพูดจาปราศรัย หัดพูดจาให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง ที่เรียกว่า ปิยวาจา คือ คำพูดที่พูดแล้วเป็นที่รัก ฟังแล้วเกิดกำลังใจ ที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียด ก่อให้เกิดความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียว

อรรถจริยา คือ ต้องรู้จักทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อคนอื่น ให้มีน้ำใจประดุจพระโพธิสัตว์ที่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมโลกให้พ้นจากทุกข์ หากรู้ว่าใครกำลังประสบปัญหา แม้เขาไม่ขอความช่วยเหลือ ก็ให้มีมหากรุณา อาสาเข้าไปช่วย นี่เป็นสิ่งที่แสดงถึงจิตใจอันดีงาม เป็นจิตใจของนักสร้างบารมีผู้รักในการฝึกฝนอบรมตน ซึ่งนอกจากจะฝึกตนเองให้บริสุทธิ์แล้ว ยังปรารถนาให้โลกบริสุทธิ์ด้วย

สมานัตตตา คือ ต้องรู้จักวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ว่าจะเข้าไปสู่สมาคมไหน ให้รักษาภาวะปกติที่ดีของตนไว้ รักษาใจให้บริสุทธิ์เป็นกลางๆ ไม่หวั่นไหวไปตามกระแส ปรับตัวให้เข้ากันได้กับทุกๆ คน อีกทั้งควบคุมตนเองด้วยสติและปัญญา เราย่อมเป็นที่รักที่พอใจของทุกคน

ดังเช่น เรื่องของหัตถกอบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ^{๕๕}

*ในสมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคเจ้าประทับอยู่ที่เมืองอาฬวี ท่านหัตถก ได้ชวนพวกพ้องบริวารประมาณ ๕๐๐ คน ไปเข้าเฝ้าและสนทนาปราศรัยกับพระพุทธองค์ พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสถามว่า หัตถก ท่านมีมิตรสหายมากมาย ได้ยินว่าทุกๆ คน เป็นที่รักของท่าน และท่านเองก็เป็นที่รักของทุกๆ คน ท่านสงเคราะห์พวกพ้องของท่านอย่างไร

ท่านหัตถกทูลตอบว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์ ได้สงเคราะห์เพื่อน ๆ และบริวารมากมายด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ

- ถ้ารู้ว่าผู้ใดควรสงเคราะห์ด้วยการให้ทาน ข้าพระองค์จะสงเคราะห์ ด้วยการให้ทาน
- ผู้ใดควรสงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน ข้าพระองค์จะสงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน
- ผู้ใดควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์จะสงเคราะห์ ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์
- ผู้ใดควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวให้เหมาะสม ข้าพระองค์ก็จะสงเคราะห์ด้วยการวางตัวให้เหมาะสม พระเจ้าข้า

พระบรมศาสดาทรงสรรเสริญหัตถกกว่า ท่านทำดีแล้ว สมแล้วที่เป็นสาวกของเรา เพราะเมื่อฟังธรรมก็นำไปพิจารณาไตร่ตรอง และลงมือปฏิบัติตาม ปฏิบัติแล้วก็ได้ผลสมควรแก่

^{๕๕} อ.อรรถก. (บาลี) ๒๓/๑๑๔/๒๒๒.

การปฏิบัติพระพุทธองค์ตรัสสอนต่อไปว่า ผู้ที่เป็นใหญ่ เป็นที่ยอมรับของมหาชนในสมัยก่อน ล้วนปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุธรรมทั้ง ๔ ประการ แม้ในยุคปัจจุบัน ผู้นำก็ต้องสงเคราะห์ บริวารด้วยสังคหวัตถุ ๔ และถึงในอนาคต ถ้าผู้นำจะให้เป็นที่รัก ก็ต้องสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แหละ

จากนั้น พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสกับพระภิกษุว่า ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย หัตถะนี้เป็นผู้มีคุณธรรมมากมาย แต่ก็ไม่แสดงให้ใครรู้ว่าเป็นผู้มีธรรมะประจำใจ สามารถวางตัวได้สมอบต้นเสมอปลาย พระพุทธองค์ทรงแต่งตั้งท่านหัตถะให้เป็นอุบาสกสาวกผู้เลิศในด้านการสงเคราะห์พวกพ้องบริวาร แม้พระบรมศาสดาเองก็ทรงทำเช่นนั้นเหมือนกัน คือ ทรงบำเพ็ญสังคหวัตถุธรรมได้อย่างยอดเยี่ยม และบำณแห่งปัญญา หนังสือคู่มือสำหรับนักบริหารเพ็ญอย่างสม่ำเสมอตลอดมา จนกระทั่งบารมีทั้ง ๓๐ ทศเต็มเปี่ยมบริบูรณ์ ทำให้มีสาวกพุทธบริษัทมากมาย ทั้งที่เป็นเทวดา พรหม และอรุปรหม อีกนับไม่ถ้วน

พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย ได้ให้ความหมายและองค์ประกอบของ สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่^{๕๖}

๑. ทาน คือ การให้ปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละ แบ่งปัน ช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยาเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว

๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล ชักจูงในทางที่ดีงาม แสดงความเห็นอกเห็นใจ เป็นกำลังใจให้ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจอันดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสำหรับกาลเทศะ

๓. อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

^{๕๖} พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย, “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๑๑๙.

สิริวัฒน์ ศรีเครือดง, ผศ.ดร. ได้ให้ความหมายของ สังคหวัตถุ ว่าวัตถุเครื่อง สงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ดังคำกล่าวที่ว่า ยิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งในสนทนา เจริญไพเราะ สงเคราะห์ เกื้อกูล และได้อธิบายในหัวข้อ “การสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรม สำหรับสั่งสอนสังคม” เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์มีความสุข^{๕๗} ดังนี้

๑. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่น ถือเป็นหลักสำคัญเบื้องต้นเพราะการผูกใจ กันนั้นต้องอาศัยหรือใช้การให้เป็นเบื้องต้น การให้เป็นการแสดงออกของไมตรีจิตของผู้ให้ ผู้รับ ย่อมพอใจ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่กันนั้นเป็นความอบอุ่นของชีวิต

๒. ปิยวาจา การเจรจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน เป็นหลักปฏิบัติที่มีความสำคัญรองลงมา เพราะการให้อย่างเดียวยังไม่พอต่อการยึดเหนี่ยวน้ำใจ จึงต้องใช้คำพูดที่ ไพเราะช่วยยึดเหนี่ยวอีกด้วย อย่าพูดหยาบ ผรุสวาท ให้ใช้คำพูดที่ไพเราะต่อกัน

๓. อุตถจริยา ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ ต่อผู้อื่นและสังคมส่วนรวมจะทำให้เป็นคนน่ารัก น่านับถือ หมายความว่า เมื่อมีงานกิจใดที่เป็นประโยชน์ของส่วนรวมต้อง ช่วยกันทำเอื้อเฟื้อช่วยทำธุรกรรมงานของผู้อื่น เมื่อได้รับการร้องขอ หรือต้องการความช่วยเหลือ

๔. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือทำตัวให้เข้ากันได้ เสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือ ตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน

ดังนั้น การที่บุคคลในสังคมจะสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข จำเป็นต้องมีความ เอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยแต่ละบุคคลจะต้องปฏิบัติตนตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับบทบาทที่ตนเองได้รับและพึงระลึกอยู่เสมอว่า อะไร คือ ความชั่วที่ควรละและอะไร คือ ความดีที่พึงกระทำและตระหนักอยู่เสมอว่า การทำงาน คือ การปฏิบัติธรรมอย่างหนึ่ง โดยนำหลักพุทธธรรมซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากที่พุทธศาสนิกชนพึง ประพฤติปฏิบัติมาประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินชีวิต หลักพุทธธรรม ข้อหนึ่งที่บุคคลทั่วไปพึงยึดมั่นถือปฏิบัติตามเพื่อผลสำเร็จในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข เรียกว่า “หลักสังคหวัตถุ ๔” ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา สมานัตตตา ซึ่งสามารถ นำมาบูรณาการเพื่อใช้ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ ดังนี้

๑) ซีเอสอาร์ กับหลักสังคหวัตถุ ๔^{๕๘}

แนวคิดดั้งเดิมในเรื่องซีเอสอาร์ (Corporate Social Responsibility) หรือที่เรียกเป็น ภาษาไทยว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจนั้น หมายถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้หลัก

^{๕๗} สิริวัฒน์ ศรีเครือดง, ผศ.ดร., “การสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรม สำหรับสั่งสอนสังคม ๒๐ ปีบัณฑิตวิทยาลัย”, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (มิถุนายน, ๒๕๕๑), หน้า ๗๐.

^{๕๘} ดนัย จันทร์เจ้าฉาย, การมีสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมผู้ประกอบการ, นสพ.ฐานเศรษฐกิจ ปีที่ ๒๗ ฉบับที่ ๒๒๐๘, (๑๒-๑๔ เมษายน ๒๕๕๐) : ๔๓.

จริยธรรมและการกำกับที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

มีรากฐานมาจากหลักทางศาสนา และดำรงอยู่ในสังคมตะวันออกมาช้านาน การพิจารณาถึงบริบทของเรื่องมีความสำคัญมากกว่าถ้อยคำที่เรียก ในการศึกษาหลายต่อหลายครั้งค้นพบว่าสังคมไทย ในยุคสมัยที่ผ่านมามีการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ที่มีความเข้มข้นมากกว่าสังคมในตะวันตกเกือบทุกทางสังคม ด้วยเหตุนี้ สังคมตะวันตกหรือกระทั่งสังคมในประเทศตะวันออกหลายประเทศที่ได้รับเอาวัฒนธรรมการแข่งขัน การชิงดีชิงเด่นอย่างเอาเป็นเอาตาย จนเกิดความเครียด เกิดปัญหาทางจิตใจ กำลังถวิลหาวิธีการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่นมากขึ้น คำนึงถึงสังคมส่วนรวมมากขึ้น

เป็นที่สังเกตได้มากขึ้นเรื่อยๆ ว่ามีปริมาณของกลุ่มคนชั้นปัญญาชนชาติตะวันตกได้เดินทางเข้ามาศึกษาและปฏิบัติธรรมเพื่อค้นหาวิถีแก้ปัญหาทางจิตใจเพิ่มมากขึ้น มีเหล่าบรรดานักคิดชาวตะวันตกที่มีชื่อเสียงในวงการธุรกิจได้เขียนตำราการบริหารจัดการซึ่งมีองค์ประกอบของการบริหารเชิงพุทธอยู่อย่างชัดเจน ฉะนั้น องค์การธุรกิจในสังคมไทย แทนที่จะไปค้นหาตัวแบบจากตะวันตก ซึ่งในที่สุดแล้ว ก็คือภูมิปัญญาที่เรามีอยู่มาแต่เดิม ไม่ต้องไปรื้อศึกษาจากตำราของนักคิดตะวันตกเหล่านี้อีกทอดหนึ่ง แต่ใช้วิธีศึกษาโดยตรงจากสิ่งที่มีอยู่ เพียงแต่ต้องมองข้ามข้อจำกัดในเรื่องของถ้อยคำที่ใช้ ซึ่งอาจจะไม่ร่วมสมัยโดยลึงไปที่เนื้อหาหรือแก่นของเรื่องแทน

สังคหวัตถุ ๔ คือ หลักอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวบุคคล ซึ่งในที่นี้รวมถึง พลเมืองบริษัท(Corporate Citizen) ให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถใช้เป็นตัวแบบหรือวิธีการในการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ขององค์กร โดยมีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย ที่มีอุปนิสัยของการสงเคราะห์เกือบเป็นพื้นฐานประกอบด้วย

๑. Corporate Philanthropy คือ การให้ หรือการบริจาคในสิ่งที่ควรให้แก่ผู้ยากไร้ หรือแก่ผู้ที่ขาดแคลนกว่า ทั้งในรูปของวัตถุสิ่งของ เช่น การนำสิ่งของเครื่องใช้ไปแจกแก่ผู้ประสบภัย การทำบุญตามหลักศาสนา การให้โอกาสทางธุรกิจ การแบ่งปันตลาด หรือการให้อภัย ตลอดจนการให้ความรู้ คำแนะนำต่างๆที่เป็นประโยชน์ เปรียบได้กับทาน

๒. Corporate Communication คือ การสื่อสารในสิ่งที่เป็คุณประโยชน์ สิ่งที่เป็นสาระข้อเท็จจริง ประกอบด้วยเหตุผล และความจริงใจ โดยไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เช่น การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องครบถ้วนแก่ผู้บริโภค การไม่โฆษณาประชาสัมพันธ์คุณลักษณะของสินค้าเกินจริง หรือการไม่หลอกลวงมอมเมาประชาชน เปรียบได้กับปิยวาจา

๓. Community Volunteering คือ การเสียสละแรงงาน แรงใจ และเวลา เพื่อบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ เช่น การเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ การระแวงระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปโดยสมัครใจ เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบหนึ่ง เปรียบได้กับอถตจริยา

๔. Equitable Treatment คือ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นหนึ่งในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ไม่ถือว่าองค์กรตนเป็นใหญ่ เอาใจใส่ในสุขทุกข์ของผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ และร่วมแก้ไขโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งหมายถึง การมีส่วนร่วม (Participation) ขององค์กรในการดูแลสังคมอย่างสม่ำเสมอ เปรียบได้กับสมานัตตดา

ตัวแบบสังคหวัตถุ ๔ นี้ พิสูจน์ให้เห็นว่า สามารถนำมาอธิบายและพัฒนาเป็นวิธีการในการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ขององค์กร โดยไม่ได้มีความล้าสมัยเลยแม้แต่น้อย

๒) พุทธวิธีครองใจคน : สังคหวัตถุ ๔^{๔๔}

เคล็ดลับในการครองใจคน หรือ “พุทธวิธีครองใจคน” การทำให้คนรอบข้างรักเรา พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงสอนให้ปรับที่ตัวของเราเอง คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นการปฏิบัติ เพื่อยืดเหนี่ยวน้ำใจกัน ทำให้เกิดความเคารพรักใคร่นับถือ เกรงอกเกรงใจกัน ไม่ว่าใครก็ตาม เมื่อมีหลักสังคหวัตถุ ๔ นี้ก็จะทำให้ อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

เป็นธรรมดาที่ทุกคนต่างต้องการความรักจาก คนรอบข้างบ้างก็แสวงหาด้วยความน่ารัก บ้างก็แต่งตัวให้ดูดี บ้างพูดจาหวานหู เพื่อเรียกร้องหาความรัก แต่วิธีการเหล่านี้ก็ไม่ประสบความสำเร็จเสมอไป นำแปลกที่ว่าบางคนไม่จำเป็น ต้องทำตัวให้เด่นดัง ไม่ต้องแต่งหน้าทาปาก ไม่มียศตำแหน่งสูง แต่กลับเป็นที่รักของคนรอบข้างได้ จะมีวิธีการใดที่เราจะผูกมัดใจคน จะสามารถครองใจคน ได้อย่างถูกต้อง สังคหวัตถุ ๔ มีด้วยกัน ๔ ประการคือ

๑. ทาน คือ การให้ พอให้แล้ว เขาได้สิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะมีความรักเราขึ้นมา การให้ทาน ไม่ได้หมายถึงการให้วัตถุสิ่งของ หรือเรียกว่า อามิสทาน แต่งเพียงอย่างเดียว ยังหมายรวมถึง การให้ความรู้เป็นทานด้วย ถ้าเป็นความรู้ทางโลก เรียกว่า วิद्याทาน ถ้าเป็นความรู้ทางธรรมก็เรียก ธรรมทาน

นอกจากนี้ยังมีการให้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง นั่นก็คือ การให้อภัย ไม่ถือโกรธเคืองกัน มีจิตเมตตา ปรารถนาดีต่อกันหรือเรียกว่าอภัยทาน คนเราอยู่ด้วยกัน ก็เป็นธรรมดา ที่จะต้องมีการกระทบกระทั่งกันบ้าง ชัดใจกันบ้าง แต่เมื่อชัดใจกันแล้วก็ควรต้องมีการให้อภัยกัน ให้เรามองแต่ข้อดีของเขาเยอะๆ แล้วความไม่พอใจ ก็จะค่อยๆ ลดลง จนหายไป เราก็จะมีแต่ความสุขใจ สบายใจ มีความรักความเมตตาที่พร้อมจะมอบให้กับทุกคน จะไปที่ไหนใครๆก็รัก

๒. ปิยวาจา คือ การพูดถ้อยคำที่เป็นที่รัก คำพูดนี้มีความสำคัญมาก จะทำให้คนรักเรา หรือเกลียดเราก็ได้พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้

^{๔๔} วชิร โชติรัตน์, “พุทธวิธีครองใจคน สังคหวัตถุ ๔”, จุลสารบัณฑิตถาวร, (๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๑) :

- ๑) ต้องเป็นคำจริง
- ๒) เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
- ๓) พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
- ๔) พูดด้วยจิตเมตตา
- ๕) พูดถูกกาลเทศะคือถูกเวลาและสถานที่

นอกจากการพูดจาไพเราะแล้ว จะต้องมีความเสียงด้วย เช่น มีกรับ มีค้ะ นี่เป็นการเพิ่มเสน่ห์ให้กับคนพูดได้เยอะเลยหลวงพ่อกเคยเปรียบเทียบเอาไว้ว่า คำพูดที่ไพเราะมีเสียงนั้นก็เหมือนทองหยอดที่มีจะงอยหน่อยๆ ก็เหมือนถ้อยคำที่ไพเราะๆ เมื่อพูดไปแล้ว คำพูดก็หวาน มีเสียงเหนียวใจคนให้มาติดอยู่ที่เรา

๓. อุตถจริยา คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ ในข้อนี้ แยกได้ ๒ ประเด็น คือ

- ๑) การทำตัวของเราให้เป็นคนมีประโยชน์
- ๒) การสร้างประโยชน์ให้กับคนอื่น

คือเราจะต้องฝึกตัวเองให้เป็นคนมีประโยชน์ เพราะถ้าคนไหนเป็นคนที่มีประโยชน์ คนๆนั้นจะเป็นที่รักของคนอื่น ใครๆ ก็อยากเข้าใกล้ วิธีทำให้เราเป็นคนมีประโยชน์ก็ทำได้ การหมั่นปรับปรุง พัฒนาความรู้ ความสามารถของเราให้ยิ่งๆ ขึ้นไปตลอดเวลา และต้องต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณธรรมด้วย เพราะเราจะเป็นคนเก่ง อย่างเดียวไม่พอแต่ต้องเป็นคนดีด้วยเมื่อเราฝึกตัวเองให้เป็นคนมีประโยชน์แล้ว ก็ต้องสร้างประโยชน์ให้ กับคนอื่นด้วยให้ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีน้ำใจไมตรีต่อกัน เห็นอะไรช่วยได้ก็ช่วย ไม่นิ่งเฉยดูตาย ก็จะเป็นที่รักของคนทั่วไป แม้แต่ในสังคมที่ถูกยกย่องให้เกียรติยอมเป็นบุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่หมู่ชนนั้นๆ เพราะฉะนั้นเมื่อเราอยู่ที่ใด เราควรทำตัวให้เกิดประโยชน์ บุคคลใดก็ตามเป็นบุคคลที่มีประโยชน์บุคคลนั้น จะเป็นบุคคลที่น่ารัก

๔. สมานัตตตา การวางตนให้สม่ำเสมอ หมายถึง การวางตัวของเราให้สมกับฐานะและบทบาทของตัวเอง เช่น เป็นพี่เป็นน้อง เป็นพ่อแม่ลูก เป็นสามีภรรยา เราก็กวางตัวให้เหมาะสมพอดีตามนั้น อย่างแรกเลย ก็มีฐานะเป็นลูกศิษย์ที่รักของคุณครู เป็นลูกที่น่ารัก ของคุณพ่อคุณแม่ ถ้าใครมีพี่ เราก็มีฐานะเป็นน้อง จะเห็นได้ว่า แต่ละคนก็จะมี หลายฐานะในตัวเอง ดังนั้น เราจะต้องศึกษาว่า ในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่ มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อศึกษาแล้วก็ต้อง ปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ถ้าทำได้เช่นนี้ เราก็จะเป็นที่รักของคนรอบข้าง แต่ถ้าใครเป็นโจรอยู่ ก็ไม่ได้หมายความว่า จะต้องวางตัวให้สมกับที่เป็นโจร อันนี้ไม่ถือว่าสมานัตตตา เพราะสมานัตตตตายังหมายรวมถึงการทำตนให้สมกับที่เป็นคน ก็คือ การปฏิบัติตนให้เป็นคนดีที่โลกต้องการ

๓) พอเพียงภีวัดน : สังกหวัดถุ ๔^{๖๐}

สังคมไทยในยุคสมัยที่ผ่านมามีการดำเนินกิจกรรมเศรษฐกิจพอเพียง ที่มีความเข้มขันมากกว่าสังคมในตะวันตกเสียอีก อย่างกรณีของการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อกันในงานที่ทำ จนกลายเป็นประเพณีที่เรียกว่า "การลงแขก" ก็เป็นตัวอย่างหนึ่ง ที่เมื่อเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมตะวันตกซึ่งค่อนข้างไปทางต่างคนต่างอยู่ ตัวใครตัวมัน ต้องแข่งขันกันเอาตัวรอด จึงด้อยในเรื่องความสนิทสนมเกื้อกูลกันทางสังคม ด้วยเหตุนี้ สังคมตะวันตกหรือกระทั่งสังคมในประเทศตะวันออหลายประเทศที่ได้รับเอาวัฒนธรรมการแข่งขัน การชิงดีชิงเด่นอย่างเอาเป็นเอาตาย จนเกิดความเครียด เกิดปัญหาทางจิตใจ กำลังถวิลหาวิถีการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่นมากขึ้น คำนี้ถึงสังคมส่วนรวมมากขึ้น

เป็นที่น่าสังเกตว่า ปัจจุบันกลุ่มคนชั้นปัญญาชนชาติตะวันตกได้เดินทางเข้ามาศึกษาและปฏิบัติธรรมในประเทศไทย เพื่อค้นหาวิถีแก้ปัญหทางจิตใจเพิ่มมากขึ้นเหล่าบรรดานักคิดชาวตะวันตก ที่มีชื่อเสียงในวงการธุรกิจก็ได้เขียนตำราการบริหารจัดการ ซึ่งองค์ประกอบของการบริหารเชิงพุทธอยู่อย่างชัดเจน ฉะนั้น องค์กรธุรกิจในสังคมไทยแทนที่จะไปค้นหาความรู้จากตะวันตก ก็สามารถที่จะศึกษาความรู้ที่มีอยู่ในข้อธรรมทั้งหลาย เช่น สังกหวัดถุ ๔ ที่เกี่ยวข้องับเรื่องความรับผิดชอบทางสังคม แล้วนำมาใช้กับการดำเนินธุรกิจได้โดยตรงทันที

สังคหวัดถุ ๔ คือ หลักอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวบุคคล ให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถใช้วิธีการในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจขององค์การ โดยมีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย ที่มีอุปนิสัยของการสงเคราะห์เกื้อกูลเป็นพื้นฐานประกอบด้วย

๑. การให้ หรือการบริจาคในสิ่งที่ควรให้แก่ผู้ยากไร้ หรือแก่ผู้ที่ขาดแคลนกว่า ทั้งในรูปของวัตถุสิ่งของ เช่น การนำสิ่งของเครื่องใช้ไปแจกแก่ผู้ประสบภัย การทำบุญตามหลักศาสนา

๒. การสื่อสารในสิ่งที่เป็คุณประโยชน์ สิ่งที่เป็นสาระข้อเท็จจริง ประกอบด้วยเหตุผล และความจริงใจ โดยไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เช่น การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องครบถ้วนแก่ผู้บริโภค การไม่โฆษณาประชาสัมพันธ์คุณลักษณะของสินค้าเกินจริง

๓. การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ เช่น การเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ การระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปโดยสมัครใจ

๔. การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นหนึ่งในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ร่วมแก้ไขโดยไม่เลือกปฏิบัติ

^{๖๐} พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์, "พอเพียงภีวัดน : สังกหวัดถุ ๔", กรุงเทพธุรกิจ, (๒ ต.ค.๒๕๕๐) :

๒.๗ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนะ

พิทักษ์ จารุสมบัติ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติทางการเมืองของผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารงานตำรวจในจังหวัดระยองและชลบุรี” พบว่า มีทัศนคติทางการเมืองเป็นแบบผสมผสานระหว่างประชาธิปไตยกับอัตตาธิปไตยและผู้บริหารทั้งสองกลุ่มจัดอันดับให้การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งอยู่ในอันดับที่ ๑ และเด็กนักเรียนควรสนใจเรื่องการเมืองอยู่ในอันดับที่ ๒๐ ผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารงานตำรวจที่มีอายุต่ำกว่า ๔๕ ปี มีทัศนคติโน้มเอียงไปทางประชาธิปไตยมากกว่าผู้ที่มีอายุ ๔๕ ปี ขึ้นไป ผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารงานตำรวจที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง ๑๐ ปี ขึ้นไป มีทัศนคติโน้มเอียงไปทางประชาธิปไตยมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า ๑๐ ปี และผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารงานตำรวจที่บิดารับราชการหรือทำงานในรัฐวิสาหกิจมีทัศนคติโน้มเอียงไปทางประชาธิปไตยมากกว่าผู้ที่บิดาทำงานเอกชนหรือเป็นเจ้าของธุรกิจ^{๖๑}

ทรงศักดิ์ รักศักดิ์สกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า ปัญหาการบริหารงานของกรมตำรวจที่สำคัญ คือ ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมประชาชน ปัญหาด้านการแต่งตั้งโยกย้าย การให้ความดีความชอบ การถูกแทรกแซงจากอำนาจการเมือง การบริหารงานของกรมตำรวจไม่เป็นการกระจายอำนาจและภารกิจของตำรวจมีอยู่มากมาย ผู้กำกับกับการส่วนใหญ่เห็นว่า ควรปรับปรุงโครงสร้างจากกรมตำรวจเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติในรูปแบบคณะกรรมการระดับต่างๆ ที่มาจากตัวแทนของประชาชน แต่ไม่เห็นด้วยว่า จะต้องสังกัดกระทรวงมหาดไทย เพราะอาจถูกแทรกแซงทางการเมืองเหมือนเดิม เห็นด้วยว่า ควรสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีก่อนการปรับปรุงโครงสร้างและควรมีการทดลองปฏิบัติเสียก่อนเพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้กำกับกับการเห็นว่า การปรับปรุงโครงสร้างเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถแก้ปัญหาในเรื่องงบประมาณ การให้ความร่วมมือของประชาชน การแต่งตั้งโยกย้ายและการให้ความดีความชอบได้และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคล ประชาชนสามารถเข้าร่วมในการบริหารงานตำรวจและมีสิทธิ์ที่จะเสนอแนวคิดปัญหาในด้านต่างๆ ผ่านองค์กรที่มีผลรับรองตามกฎหมาย^{๖๒}

^{๖๑}พิทักษ์ จารุสมบัติ, “ทัศนคติทางการเมืองของผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารงานตำรวจในจังหวัดระยองและชลบุรี”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๑), บทคัดย่อ.

^{๖๒}ทรงศักดิ์ รักศักดิ์สกุล, “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐), บทคัดย่อ.

รัชตะวัน วรดิษฐ์วงศ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ตามทักษะของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม” พบว่า ระดับทักษะของนิสิตในสาขาวิทยาศาสตร์และสาขาสังคมศาสตร์ ที่มีต่อการจัดแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้โดยส่วนรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีทักษะต่อการจัดแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านบุคลากร ด้านเนื้อหาวิชา ด้านเทคนิค ด้านเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอยู่ในระดับไม่แน่ใจตามลำดับ^{๖๓}

สุวรรณา แซ่เฮ้ง ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามทักษะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” พบว่า อาจารย์และนิสิตมีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในระดับดีทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ซึ่งมีทักษะในระดับปานกลาง ทักษะของอาจารย์ที่มีต่อภาพลักษณ์ของคณะอักษรศาสตร์จำแนกตามประสบการณ์การสอนที่แตกต่างกันมีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน^{๖๔}

พระมหาพงษ์เชษฐ ธีรวโส (ไกรจันทร์) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ตามพระวินัยของพระอุปัชฌาย์ตามทักษะของสัทธาวิหริก จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า พระอุปัชฌาย์ที่มีวุฒิการศึกษาทางธรรมต่ำกว่านักธรรมเอกและนักธรรมเอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๒ ข้อ ได้แก่ การแนะนำและบอกวิธีการศึกษาค้นคว้าพระไตรปิฎกและการส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษาวิชาการอื่น ๆ พระอุปัชฌาย์ที่มีระยะเวลาในการดำรงสมณเพศ ๑ – ๕ ปี และมากกว่า ๕ ปี^{๖๕}

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะ พอที่จะสรุปได้ว่า ทักษะเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งหรือประสบกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและพร้อมที่จะแสดงออกด้วยคำพูด การปฏิบัติหรือการแสดงออกทางด้านทักษะในช่วงระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่งซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ทักษะเป็นการแสดงออกทางด้านความคิดเห็นที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เพราะมีส่วนประกอบมาจากขบวนการกลั่นกรองทาง

^{๖๓}รัชตะวัน วรดิษฐ์วงศ์, “การจัดแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ตามทักษะของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (เทคโนโลยีทางการศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

^{๖๔}สุวรรณา แซ่เฮ้ง, “ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทักษะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

^{๖๕}พระมหาพงษ์เชษฐ ธีรวโส (ไกรจันทร์), “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ตามพระวินัยของพระอุปัชฌาย์ตามทักษะของสัทธาวิหริก จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, ๒๕๕๗), บทคัดย่อ.

ความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์โดยสังขมประสบการณ์ ทั้งในด้านบวกและด้านลบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยพร้อมที่จะแสดงออกมาในเชิงบวก เชิงลบและความนิ่งเฉย

๒.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

อัมรา สาโหมต ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

๑. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปูอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู^{๖๖}

สมชัย ท่อแก้ว ได้ศึกษาวิจัยกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ศึกษากรณีสถาบันส่งเสริมงานสอบสวน พบว่าการศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับกำลังขวัญของข้าราชการตำรวจสถาบันส่งเสริมงานสอบสวน และเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถาบันส่งเสริมงานสอบสวนโดยทำการศึกษาใน ๗ ด้าน คือ ด้านความเพียงพอของเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านความเหมาะสม ด้านความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ปฏิบัติจากการศึกษา ปรากฏว่าระดับกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถาบันส่งเสริมงานสอบสวนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง^{๖๗}

นิตยาภรณ์ เพลินจิตร ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การมีผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาโรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่าพยาบาลตรีโรงพยาบาลตำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้ศึกษาในปัจจัย ๓ ด้าน

^{๖๖} อัมรา สาโหมต, ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี้, ๒๕๔๔), หน้า ๓๓.

^{๖๗} สมชัย ท่อแก้ว, “ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณีสถาบันส่งเสริมงานสอบสวน”, สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๔), หน้า ๓๓.

ด้วยกัน คือ ด้านความสำเร็จของงานและโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพพยาบาล ด้านวิชาชีพพยาบาลและด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ แสดงให้เห็นว่าพยาบาลตรีโรงพยาบาลต่าง ๆ รวมทั้งสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลต่าง ๆ ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง^{๖๘}

กุลเชษฐ์ บางพราน ได้ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรมภายใต้ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่าวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีปัญหาและอุปสรรคคือเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานควบคุมอาชญากรรมไม่ทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควร ไม่นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ไม่ได้รับการสนับสนุนในด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และกำลังพลที่มีน้อย^{๖๙}

สุมาลี ไจกล้ำ ได้ศึกษาผลกระทบของการนำนโยบายการปฏิรูประบบงบประมาณที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าทัศนะของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติ ศึกษาจากความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัด เขต ๒ ผลการศึกษาวิจัยพบว่ารายได้ และการให้คุณให้โทษ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงาน คือ ระบบการเล่นพรรคพวก^{๗๐}

มันส์ จงวิมาณสินธุ์ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการวิทยากรเขต ๓ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีปัจจัยส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนี้^{๗๑}

๑. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
๒. ความเพียงพอของทรัพยากร
๓. ผลตอบแทนที่ได้รับ

^{๖๘} นิตยาภรณ์ เพลินจิตร, “ศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๔), บทคัดย่อ.

^{๖๙} กุลเชษฐ์ บางพราน, “ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕), หน้า ๓๒.

^{๗๐} สุมาลี ไจกล้ำ, “ศึกษาทัศนะของเจ้าหน้าที่ระดับการปฏิบัติของข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัดเขต ๒”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗), บทคัดย่อ.

^{๗๑} มันส์ จงวิมาณสินธุ์, “ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการวิทยากรเขต ๓”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๙), หน้า ๕๖.

๔. ความสำเร็จในงาน
๕. ความมั่นคงในงาน
๖. ความก้าวหน้าในงาน
๗. ความยุติธรรม
๘. การยอมรับในสังคม

อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน^{๗๒}

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว ศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญของผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนโดยทั่วไปอยู่ในระดับเกณฑ์ที่สูง ปัจจัยในต่ำความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาความพึงพอใจในรายได้ อยู่เกณฑ์สูง ส่วนปัจจัยด้านความอบอุ่นในงาน ความก้าวหน้าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ระดับปานกลาง^{๗๓}

๒.๗.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงาน

สุชาติ รุ่งเรือง ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมผู้นำของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรกับบรรยากาศองค์กร” ผลการศึกษาพบว่า ผู้กำกับการเป็นผู้นำในการดำเนินการประสานบทบาทขององค์กรและผู้ร่วมงานในองค์กรให้อยู่ในดุลยภาพที่ดี ซึ่งเป็นที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ร่วมงานก็ได้ ในการสร้างบรรยากาศในหน่วยงาน ผู้กำกับการต้องแสดงบทบาทความเป็นผู้นำที่เหมาะสมกับสถานการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความเครียด ลดความขัดแย้งและเพิ่มประสิทธิผลของงาน จากการวิจัยพบว่า ผู้กำกับการมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกับนายตำรวจสัญญาบัตร ขาดความสามัคคี เกิดความขัดแย้ง ไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดี

^{๗๒} อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”, *ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕), หน้า ๔๗.

^{๗๓} อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว, “ศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน”, *ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต* สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (สถาบันบัณฑิตพัฒนาศาสตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๒๖.

ความชอบและในด้านสวัสดิการ จึงทำให้การบริหารงานบุคลากรไม่ราบรื่น การปฏิบัติหน้าที่ของ นายตำรวจสัญญาบัตรเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดความกระตือรือร้น ถ้าการทำงานของ นายตำรวจสัญญาบัตรกับผู้กำกับที่มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตร มีขวัญกำลังใจ ทำงานด้วยความ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบการทำงาน ผู้กำกับก็ต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีความ เมตตาปราณี บรรยากาศภายในโรงเรียนตำรวจภูธรก็จะดีขึ้น^{๗๔}

แปลก พนาสิกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตำรวจ ศึกษากรณีโรงเรียน นายร้อยตำรวจ” พบว่า ในด้านการวางแผนผู้บริหารสูงสุดของโรงเรียนเป็นผู้กำหนดนโยบาย และแถลงกระบวนการวางแผนของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ด้านการจัดองค์การพบว่า การแบ่ง ส่วนราชการมีหน่วยงานย่อยมากเกินไป การจัดวางตัวบุคคลพบว่า หลักเกณฑ์ในการจัดครู อาจารย์เข้าสอนพิจารณา ความรู้ความสามารถ ด้านการอำนวยความสะดวกพบว่า ใช้วิธีวินิจฉัยสั่งการ คือ การตั้งคณะกรรมการร่วมพิจารณา ในด้านการประสานงานพบว่า ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ประสานงานมีหน้าที่โดยตรงส่วนในด้านการรายงานพบว่า ได้จัดให้มีหนังสือเวียนให้แต่ละ หน่วยงานได้รับให้ทราบ สำหรับด้านการจัดงบประมาณการเงินพบว่า ผู้บริหารหน่วยงานย่อย ทุกคนจัดทำแล้วเสนอร่วมกัน ส่วนนักเรียนนายร้อยตำรวจมีความเห็นว่า ได้รับความสะดวกจาก กองบังคับการปกครองมากที่สุด การได้รับความสะดวกด้านสาธารณูปโภคและโภชนาการอยู่ใน ระดับพอใจ^{๗๕}

ชัช เจริญทอง ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะ กรณีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานตำรวจ” พบว่า การจัดโครงสร้างการบริหารงาน ตำรวจของไทยใช้หลักการรวมอำนาจสู่ส่วนกลางเพียงหลักเดียว ไม่สอดคล้องกับหลักการ บริหารราชการแผ่นดินและเป็นการขัดต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๕๐ ตามหลักการ กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของตำรวจขาดประสิทธิภาพและประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดี ต่อตำรวจ จากแนวความคิดในการจัดโครงสร้างการบริหารงานตำรวจของต่างประเทศสามารถ

^{๗๔} สุชาติ รุ่งเรือง, “พฤติกรรมผู้นำของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรกับบรรยากาศองค์การ”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๓), บทคัดย่อ.

^{๗๕} แปลก พนาสิกุล, “การบริหารงานตำรวจ : ศึกษากรณีโรงเรียนนายร้อยตำรวจ”, **วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๘), บทคัดย่อ.

นำมาปรับใช้ในโครงสร้างการบริหารงานตำรวจของไทยเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๕๐ได้^{๗๖}

พงษ์ธร ธัญญศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำรวจ” พบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามกรอบรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มีรูปแบบเป็นคณะกรรมการ คือ คณะกรรมการนโยบายและตรวจสอบติดตามประเมินผลการบริหารงานตำรวจโดยมีกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนแบ่งเป็น ๔ ระดับ คือ ระดับชาติ ระดับจังหวัด ระดับกรุงเทพมหานครและระดับสถานีตำรวจและมีขอบเขตอำนาจหน้าที่อยู่ ๔ ประการ คือ การกำหนดนโยบายในการจัดการทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ การกำหนดนโยบายในการบริหาร งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความมั่นคงภายในขององค์กรตำรวจ การตรวจสอบติดตามประเมินผลในการจัดการทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ขององค์กรตำรวจและอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบติดตามประเมินผลในการบริหารการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความมั่นคงภายในขององค์กรตำรวจ^{๗๗}

พินตำรวจเอกหญิง ณิชมา สุวรรณานนท์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า มีการประเมินโครงการเป็นแบบจำลองซิปป์ (CIPP Model) ผลการวิจัยด้านสภาวะแวดล้อมพบว่า ควรมีหลักการและเหตุผลของหลักสูตรเพื่อบอกความสำคัญของหลักสูตรฝึกอบรม เพิ่มเติมวัตถุประสงค์การฝึกอบรม เน้นด้านจริยธรรม คุณธรรม การดำรงตนในศีลธรรมอันดีงาม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรมในหน้าที่ ในการปกครองบังคับบัญชาและการเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ปรับปรุงโครงสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องตรงตามชื่อหลักสูตรด้วยการจัดกลุ่มหมวดวิชาและแสดงวัตถุประสงค์ของหมวดวิชาให้ชัดเจน ปรับปรุงเนื้อหาสาระของหลักสูตรให้มีความทันสมัย จัดหมวดวิชาหรือกลุ่มวิชาให้มีข้อเท็จจริงของรายวิชาต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมเป็นลำดับแรก^{๗๘}

^{๗๖} ชัช เจริญทอง, “การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานตำรวจ”, **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

^{๗๗} พงษ์ธร ธัญญศิริ, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำรวจ”, **วิทยานิพนธ์ดุษฎิบัณฑิต (อาชญวิทยา การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๕), บทคัดย่อ.

^{๗๘} ณิชมา สุวรรณานนท์, พ.ต.อ.(หญิง), “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, **ปริญญาานิพนธ์การศึกษาดุษฎิบัณฑิต (วิชาการศึกษาผู้ใหญ่)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๙), หน้าบทคัดย่อ.

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน พอที่จะสรุปได้ว่า การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมุ่งเน้นในเรื่องการปรับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขให้แก่ประชาชน โดยข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องมุ่งเน้นในด้านการให้บริการประชาชนและลดความขัดแย้งทางสังคม ดังนั้นข้าราชการตำรวจทุกคนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องกระทำการด้วยความมีเมตตาจิต ขณะที่เข้าไปคลุกคลีกับประชาชนทั่วไปโดยไม่แบ่งแยกชนชั้นวรรณะและพยายามสร้างพันธภาพอันดีงามต่อเพื่อนร่วมวงการในทุกๆระดับ เพื่อสร้างความสงบสุขอย่างยั่งยืนให้แก่สังคมไทย

๒.๗.๔ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาชะเมา โดยใช้เวลาศึกษาจำนวน ๑๘๘ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาชะเมาไม่แตกต่างกันส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน^{๗๙}

บุญชู รัตนกิจนกร พ.ต.ท. ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกันส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๘๐}

^{๗๙}วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาชะเมา”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๔๑.

^{๘๐}บุญชู รัตนกิจนกร พ.ต.ท., “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕), บทคัดย่อ.

ฤกษ์ชัย พื้นทองคำ ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานข้าราชการแห่งชาติ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างข้าราชการสำนักงานแห่งชาติ มีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ ในการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ ระดับชั้นทางราชการและสายงานตำแหน่งปัจจุบันต่างมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๕๑}

คมศร พรหมพิทยายุทธ ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริการประชาชนสถานีตำรวจในจังหวัดนครปฐม ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่า เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจ ในเขตจังหวัดนครปฐม และวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ รายได้ ความเกี่ยวเนื่องกับตำรวจ และความเกี่ยวเนื่องในคดี กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจบริการ ๗ ด้าน การบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจระดับดี^{๕๒}

๒.๗.๕ งานวิจัยเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยว

มีมก มีมาก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความ ต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือแบบสอบถามซึ่งจัดส่งให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานอยู่ในกอง บังคับ การตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ ๑ แผนกงานธุรการ งานกำลังพล งานการเงิน งานพลการ งานนโยบายและแผน งานประชาสัมพันธ์ และกองกำกับการ ๒ แผนกศูนย์วิทยุ งานสายตรวจและบริการ งานสืบสวน งานสอบสวน งานสายตรวจและบริการบริเวณท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ จำนวนทั้งสิ้น ๑๕๙ คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษทั้ง ๔ ด้าน คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเป็นอย่างดี

^{๕๑} ฤกษ์ชัย พื้นทองคำ, “ความพึงพอใจในทางการทำงานของข้าราชการสำนักงานข้าราชการแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

^{๕๒} คมศร พรหมพิทยายุทธ, “การบริการประชาชนของสถานีในจังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๐), บทคัดย่อ.

มาก โดย ต้องการฝึกฝนทักษะทางการฟังมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาตามสายงานการปฏิบัติงาน ของ ตำรวจท่องเที่ยวแล้ว ผลจากการทดสอบค่าสถิติ F พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวในแต่ละแผนก มีความต้องการทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง ๔ ด้าน^{๕๓}

ปิติ หุ่นจ้อย การวิจัยเรื่อง ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า

๑. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ สังคมศาสตร์ ในส่วนของอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจ ท่องเที่ยว ส่วนเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจ ท่องเที่ยว

๒. ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติภารกิจของ ตำรวจ ท่องเที่ยวมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความพึง พอใจต่อ การปฏิบัติภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นทางด้านการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก และความกระตือรือร้นในการให้บริการจะมีทัศนะต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ในเชิงบวก

๓. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของตำรวจท่องเที่ยวมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจ ท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งบุคลิกภาพส่วนตัว การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อมของ ตำรวจ ท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว

๔. เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ทั้ง ใน ด้านระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติภารกิจและปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพแล้ว พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยวจึงทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีภาพพจน์ ในเชิง บวก^{๕๔}

สมพาศ ศรีเจริญ ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารตำรวจท่องเที่ยวเพื่อการบริหารที่มี ประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า ๑) เพื่อศึกษาการบริหารตำรวจท่องเที่ยว เพื่อการบริหารที่มี ประสิทธิภาพ ๒) เสนอแนวทางการบริหารตำรวจท่องเที่ยว เพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

^{๕๓} มัทธนา มีมาก, “การวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจ ท่องเที่ยว” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการ พัฒนา), (มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕), บทคัดย่อ.

^{๕๔} ปิติ หุ่นจ้อย, “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใน เมืองพัทยา”, วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อมวลชน), (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐), บทคัดย่อ.

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และส่งแบบสอบถามตาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๑๐๘ คน ประกอบด้วยผู้บริหารตำรวจท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๑๘ คน^{๕๕}

ปวลี หงส์สมบัติ ได้ทำวิจัยเรื่อง บทบาทของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำมาตรการการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ไปปฏิบัติ รวมทั้งศึกษาถึงประสิทธิผลของการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีความเห็นต่อการนำพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ไปปฏิบัติได้ในค่อนข้างสูงส่วนเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่าจะนำไปปฏิบัติได้อยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกันการเดินทางท่องเที่ยวแม้ว่าจะไม่ใช่สิ่งจำเป็นพื้นฐานหรือปัจจัย ๔ ของการดำเนินชีวิต แต่ก็เป็นเรื่องของการพักผ่อนหย่อนใจเป็นนันทนาการ เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในการเสริมคุณภาพชีวิตการท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์^{๕๖}

สุดสงวน ไพบรต์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เชิงภูมิศาสตร์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ประเทศไทยในปัจจุบัน ได้พยายามที่จะพิสูจน์ถึงภูมิศาสตร์นันทนาการและลักษณะพิเศษเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่ ๑) ทรัพยากรประเภทธรรมชาติ ๒) ทรัพยากรประเภทสถาปัตยกรรมศาสนสถาน และประวัติศาสตร์ ๓) ทรัพยากรประเภทวัฒนธรรม ประเพณี และ ๔) ทรัพยากรประเภทหัตถกรรมท้องถิ่น วัฒนธรรม ที่ได้มีพัฒนาการสืบสานกันมา ภูมิปัญญา เป็นความรู้ ความคิด ความเชื่อ ความสามารถ ความชัดเจน ที่เป็นผลของการใช้สติปัญญาปรับตัวกับสภาวะต่างๆ ในพื้นที่ที่กลุ่มชนนั้นตั้งหลักแหล่งถิ่นฐานอยู่ และได้แลกเปลี่ยนสังสรรค์ทางวัฒนธรรมกับกลุ่มชนอื่น^{๕๗}

๒.๗.๖ งานวิจัยเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”

^{๕๕} สมพาร ศรีเจริญ, “การบริหารตำรวจท่องเที่ยวเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ : กรณีศึกษาตำรวจท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕), บทคัดย่อ.

^{๕๖} ปวลี หงส์สมบัติ, “บทบาทการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสงขลาราชนครินทร์, ๒๕๔๓), บทคัดย่อ.

^{๕๗} สุดสงวน ไพบรต์, “การวิเคราะห์เชิงภูมิศาสตร์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลาราชนครินทร์, ๒๕๓๘), บทคัดย่อ.

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอิตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน^{๕๕}

ราชันย์ ธงชัย, พันโท ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอิตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก^{๕๖}

นคร วิชัยผิน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีแรงจูงใจที่อยากให้มีการนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนามาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตประจำวันในประชาชนทุกระดับ โดยเฉพาะระดับผู้นำซึ่งมาเป็นจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่ระดับครอบครัวก่อน เพราะเป็นฐานรากของสังคมประเทศชาติจึงได้ดำเนินการวิจัย โดนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำสังคหวัตถุ ๔ ข้อ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของผู้นำครอบครัว ศึกษาความรู้ ความสนใจ ในหลักธรรมของผู้นำครอบครัว และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนกับการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของผู้นำครอบครัว ตลอดจนเพื่อทราบข้อเสนอแนะในการใช้สังคหวัตถุ ๔ ในชีวิตประจำวันของผู้นำครอบครัว การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้นำครอบครัวบ้านนาคู หมู่ที่ ๑ จำนวน ๑๓๓ คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบจากทะเบียนราษฎร และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วย

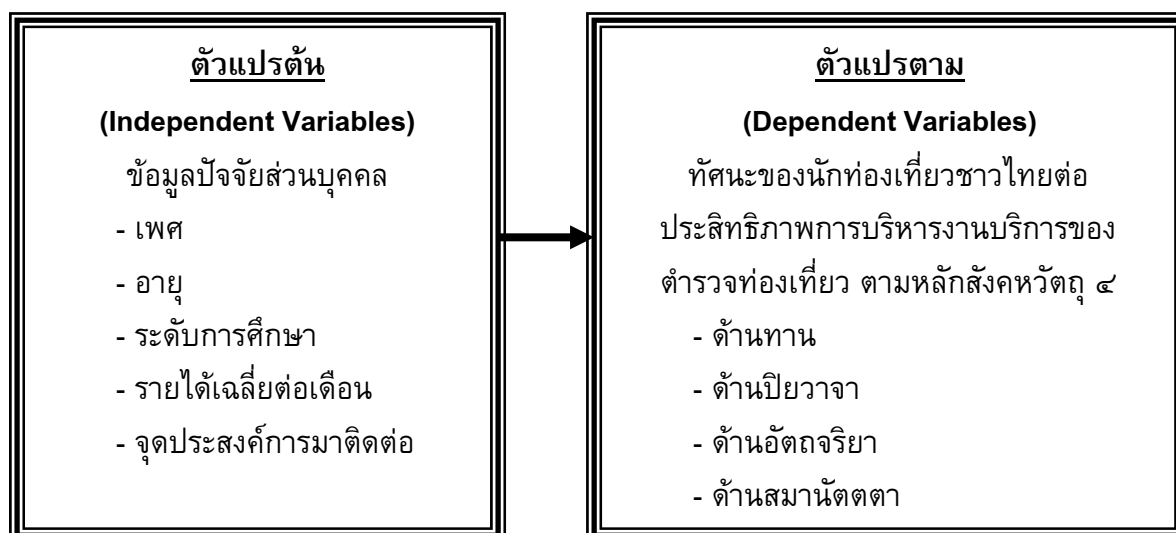
^{๕๕} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

^{๕๖} ราชันย์ ธงชัย, พันโท, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒.

เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติแบบบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไค-สแควร์^{๙๐}

งานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ในการให้บริการประชาชนของตำรวจ โดยเฉพาะตำรวจท่องเที่ยว ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ดังนั้น งานบริการจะต้องมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผู้วิจัยเห็นว่า ที่กล่าวมานั้นการบริการจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ก็คือ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่ตำรวจนำมาใช้ในการปฏิบัติตน จะสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนดียิ่งขึ้นไป

๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภูมิที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

^{๙๐}นคร วิชัยผิน, “การใช้สังคหวัตถุ ๔ ในชีวิตประจำวันของผู้นำครอบครัว หมู่ที่ ๑ ตำบลนาคู กิ่งอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- ๓.๑. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- ๓.๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - ๓.๓.๑ ลักษณะเครื่องมือ
 - ๓.๓.๒ การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕. การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๖. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- ๓.๑.๑ ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี ระเบียบ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๑.๒ กำหนดกรอบแนวคิด หัวข้อปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย
- ๓.๑.๓ กำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๑.๔ สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการวิจัยร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา
- ๓.๑.๕ นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
- ๓.๑.๖ ทดสอบเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (Try out)
- ๓.๑.๗ ดำเนินการส่งข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๑.๘ วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล
- ๓.๑.๙ สรุปและรายงานผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการในจังหวัดนครปฐม จำนวน ๗๔๒ คน (ข้อมูลจาก : สถานีตำรวจท่องเที่ยว ๘ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาสอบถามเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวและรับบริการต่างๆ ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยได้ดำเนินการดังนี้

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) ได้ใช้สูตรของ Yamane ดังนี้

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

เมื่อ	e	=	ความคลาดเคลื่อน	=	๐.๐๕
	N	=	ขนาดของประชากร	=	๗๔๒
	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง		

แทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{๗๔๒}{๑ + ๗๔๒(๐.๐๕)^2}$$

$$= ๒๖๐ \text{ คน}$$

การสุ่มตัวอย่างมีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มเท่ากับ ๐.๕ จำนวนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ ๒๖๐ คน หลังจากรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน ๒๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยศึกษาเอกสารวิชาการและจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- ๑) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒) กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ
- ๓) สร้างเครื่องมือ จากกรอบเนื้อหาในคำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย
- ๔) เสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

๕) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความตรงของเนื้อหา (Content validity) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct validity) โดยการหาค่า IOC (Index-Item Objective Congruency) ได้ค่า IOC มากกว่า ๐.๕ ทุกข้อ ซึ่งมีรายนามผู้เชี่ยวชาญ มีดังต่อไปนี้

๑. รศ.ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย

ผู้อำนวยการสำนักงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๒. ดร.พิเชฐ ทังโต

อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓. ดร.ยุทธนา ปราณิต

อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. พ.ต.ท.บัญญัตินิษฐ์ ทองขุนนา

สารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว ๘ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

๕. พ.ต.ท.กีก้อง ดิศวัฒน์

สารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว ๗ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

๖) นำเครื่องมือที่ตรวจสอบแล้วแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .๘๖๖๘

๗) นำเครื่องมือที่แก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม จำนวน ๒๖๐ ชุด

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมา โดยศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะ เป็นแบบเลือกตอบ หรือตรวจสอบรายการ (Check list) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อตำรวจท่องเที่ยว

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อ ประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านทาน ๒) ด้านปิยวาจา ๓) ด้านอัถถจริยา และ ๔) ด้านสมานัตตตา

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดค่าของลำดับคะแนนดังนี้

๕	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด
๔	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก
๓	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
๒	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย
๑	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยใช้คำถาม ปลายเปิด (Open ended Questionnare)

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๔.๑ การรวบรวมเอกสาร ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารงาน และหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่เกี่ยวกับการบริการที่พึงประสงค์

๓.๔.๒ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถามการ สุ่มแบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) กับกลุ่มเป้าหมาย คือ นักท่องเที่ยว ชาวไทยที่เดินทางมาในจังหวัดนครปฐม จำนวน ๒๖๐ ชุด ได้รับคืนจำนวน ๒๕๐ ชุด ไม่ได้รับ คืนจำนวน ๑๐ ชุด คิดเป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนร้อยละ ๙๖.๑๕ ของจำนวนแบบสอบถาม ทั้งหมด ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูล

ด้วยตัวเองพร้อม ซึ่งอยู่ในระหว่างวันที่ ๒๐ พฤษภาคม- ๒๐มิถุนายน ๒๕๕๒ รวมใช้ระยะเวลา ๑ เดือน

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) แปลความหมายดังนี้

- ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายความว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด
- ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายความว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก
- ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายความว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
- ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายความว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย
- ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายความว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ การเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่มและการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) โดยกำหนดนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ส่วนที่ ๔ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ๑) ด้านทาน ๒) ด้านปิยวาจา ๓) ด้านอัถถจริยา และ ๔) ด้านสมานัตตตา วิเคราะห์เนื้อหาสาระในประเด็นสำคัญ แล้วนำเสนอเป็นการเขียนแบบความเรียง

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องทักษะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๕๐ คนมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ทักษะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๔.๓ การเปรียบเทียบทักษะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๔.๔ การนำเสนอปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไป ของนักท่งเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจุดประสงค์ของการมาติดต่อตำรวจท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๒๕๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๖	๒๖.๔๐
หญิง	๑๘๔	๗๓.๖๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔๕	๑๘.๐๐
๓๐ - ๔๐ ปี	๑๒๓	๔๙.๒๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๐	๒๔.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๒๒	๘.๘๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๔	๑๓.๖๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๗๘	๓๑.๒๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๓	๑๓.๒๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๑๐๕	๔๒.๐๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๖๙	๒๗.๖
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๘๒	๓๒.๘
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๙๐	๓๖.๐
๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๙	๓.๖
จุดประสงค์การมาติดต่อตำรวจท่องเที่ยว		
ขอข้อมูลเอกสารการท่องเที่ยว	๗๔	๒๙.๖๐
ขอคำแนะนำในการเดินทาง เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ	๑๔๒	๕๖.๘๐
แจ้งความ ถูกทำร้ายร่างกาย และทรัพย์สินสูญหาย	๓๔	๑๓.๖๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๐ และเป็นเพศชายร้อยละ ๒๖.๔๐

เมื่อพิจารณาถึงด้านอายุของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๐ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๐ และนักท่องเที่ยวที่มีอายุที่มากกว่า ๕๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐

สำหรับในด้านการศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๐

ในด้านรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และสูงกว่า ๑๕,๐๐๑ บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐

เมื่อสอบถามถึงจุดประสงค์การมาติดต่อตำรวจท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ คือ ขอคำแนะนำในการเดินทาง เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๐ และน้อยที่สุด คือ แจ้งความ ถูกทำร้ายร่างกาย และทรัพย์สินสูญหาย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๐

๔.๒ ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัสถจริยา และด้านสมานัตตตา แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม (n = ๒๕๐)

ประสิทธิภาพการดำเนินงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะ
๑. ด้านทาน	๓.๗๗	.๖๐๔	มาก
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๘๙	.๕๗๐	มาก
๓. ด้านอัสถจริยา	๓.๕๙	.๘๓๕	มาก
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๖๒	.๘๐๐	มาก
ภาพรวม	๓.๗๒	.๖๓๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง ๔ ด้าน คือด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัธยาศัย และด้านสมานัตตตา แล้วพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน (n = ๒๕๐)

ด้านทาน	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
๑. ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี	๓.๙๗	.๙๕๐	มาก
๒. จัดตำรวจท่องเที่ยวไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเป็นระบบ	๓.๗๐	.๙๙๑	มาก
๓. การรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเรื่องใดๆ สามารถติดต่อครั้งเดียวและแล้วเสร็จ	๓.๖๐	.๙๙๙	มาก
๔. ตำรวจท่องเที่ยวสามารถแก้ปัญหาให้ทันทีเมื่อสอบถามหรือต้องการให้บริการ	๓.๖๖	.๙๕๙	มาก
๕. ตำรวจท่องเที่ยวเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ทันต่อเวลา	๓.๖๕	.๙๐๗	มาก
๖. การมาติดต่อที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่เสียเวลานาน	๔.๐๔	.๖๕๑	มาก
ภาพรวม	๓.๗๗	.๖๐๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวาจา (n = ๒๕๐)

ด้านปียวาจา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
๑. ตำรวจท่องเที่ยวพูดจาทักทายท่านด้วยถ้อยคำไพเราะ	๔.๒๔	.๖๖๕	มาก
๒. ตำรวจท่องเที่ยวพูดจาด้วยความเต็มใจ และจริงใจ ไม่มีเสแสร้ง	๓.๙๐	.๘๑๐	มาก
๓. ตำรวจท่องเที่ยวพูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง	๔.๐๒	.๖๓๙	มาก
๔. เมื่อประชาชนโกรธหรือไม่พอใจในบริการตำรวจท่องเที่ยว ก็ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจคลายโกรธ	๓.๖๗	.๘๗๐	มาก
๕. ตำรวจท่องเที่ยวไม่พูดจาในสิ่งที่ประชาชนฟังแล้วรู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจหรือคับแค้นใจ	๓.๖๙	.๙๐๗	มาก
๖. ตำรวจท่องเที่ยวไม่แสดงอาการไม่พอใจหรือพูดจาไม่สุภาพต่อประชาชน	๓.๘๔	.๘๓๙	มาก
ภาพรวม	๓.๘๙	.๕๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปียวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อประสิทธิภาพบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา (n = ๒๕๐)

ด้านอรรถจริยา	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
๑. ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๓๘	๑.๑๒๕	ปานกลาง
๒. ตำรวจท่องเที่ยวมีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๓.๖๔	.๘๖๗	มาก
๓. ตำรวจท่องเที่ยวมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ท่านอย่างสุดความสามารถ	๓.๘๙	.๘๘๑	มาก
๔. ตำรวจท่องเที่ยวคอยดูแลเอาใจใส่ ต่อการให้บริการประชาชน	๓.๕๒	๑.๐๓๔	มาก
๕. ตำรวจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน	๓.๕๖	๑.๐๒๘	มาก
๖. ตำรวจท่องเที่ยวมีความกระตือรือร้นที่จะคอยช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส	๓.๕๒	๑.๐๐๖	มาก
ภาพรวม	๓.๕๙	.๘๓๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา (n = ๒๕๐)

ด้านสมานัตตตา	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
๑. ตำรวจท่องเที่ยวแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสม	๓.๔๔	๑.๐๗๔	ปานกลาง
๒. ตำรวจท่องเที่ยวปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม	๓.๙๑	.๘๕๙	มาก
๓. ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด	๓.๕๕	๑.๐๔๔	มาก
๔. ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มี การเลือกปฏิบัติ	๓.๖๒	๑.๐๓๐	มาก
๕. ตำรวจท่องเที่ยวได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกให้บริการนักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ	๓.๖๐	.๘๗๒	มาก
๖. ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการด้วยความยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	๓.๕๙	.๙๖๑	มาก
ภาพรวม	๓.๖๒	.๘๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นตำรวจท่องเที่ยวแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสมซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

๔.๓ การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจุดประสงค์ของการมาติดต่อตำรวจท่องเที่ยว แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และ (F–test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ดังตารางที่ ๔.๗ – ๔.๑๗

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๒๕๐)

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๖๖	๓.๘๙	.๖๘๙	๑.๖๗๔	.๑๙๗
หญิง	๑๘๔	๓.๖๖	.๖๐๙		

จากตาราง ๔.๗ เมื่อเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม ด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t–test) เมื่อจำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ และเพศหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ พบว่ามีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบทัศนะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๒๕๐)

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔๕	๓.๖๒	.๗๑๕	๑.๐๖๓	.๓๖๖
๓๐ - ๔๐ ปี	๑๒๓	๓.๗๗	.๖๒๘		
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๐	๓.๗๔	.๖๒๕		
มากกว่า ๕๐ ปี	๒๒	๓.๕๖	.๕๔๘		

จากตารางที่ ๔.๘ เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมที่มีการอายุต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า ๓๐ ปี, ๓๐ - ๔๐ ปี, ๔๑ - ๕๐ ปี และมากกว่า ๕๐ ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒, ๓.๗๗, ๓.๗๔ และ ๓.๕๖ ตามลำดับ) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีระดับทัศนะต่อการบริการงานบริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยว โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบทัศนะของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๒๕๐)

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	๓๔	๓.๕๓	.๔๗๐	๕.๐๓๐**	.๐๐๒
มัธยมศึกษา/ปวช.	๗๘	๓.๖๘	.๖๘๓		
อนุปริญญา/ปวส.	๓๓	๔.๐๘	.๕๓๕		
ปริญญาตรีขึ้นไป	๑๐๕	๓.๖๘	.๖๔๔		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

จากตารางที่ ๔.๙ เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓, ๓.๖๘, ๔.๐๘ และ ๓.๖๘ตามลำดับ) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคะแนนการบริการงานบริการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยว โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ประถมศึกษา กับ อนุปริญญา/ปวส., มัธยมศึกษา/ปวช. กับ อนุปริญญา/ปวส. , ปริญญาตรีขึ้นไป กับ อนุปริญญา/ปวส. รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	-.๑๕	.๑๒๘	.๒๔๑
	อนุปริญญา/ปวส.	-.๕๕**	.๑๕๒	.๐๐๐
	ปริญญาตรีขึ้นไป	-.๑๖	.๑๒๓	.๑๙๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	ประถมศึกษา	.๑๕	.๑๒๘	.๒๔๑
	อนุปริญญา/ปวส.	-.๔๐**	.๑๒๙	.๐๐๒
	ปริญญาตรีขึ้นไป	-.๐๑	.๐๙๓	.๙๐๕
อนุปริญญา/ปวส.	ประถมศึกษา	.๕๕**	.๑๕๒	.๐๐๐
	มัธยมศึกษา/ปวช.	.๔๐**	.๑๒๙	.๐๐๒
	ปริญญาตรีขึ้นไป	.๓๙**	.๑๒๔	.๐๐๒
ปริญญาตรีขึ้นไป	ประถมศึกษา	.๑๖	.๑๒๓	.๑๙๐
	มัธยมศึกษา/ปวช.	.๐๑	.๐๙๓	.๙๐๕
	อนุปริญญา/ปวส.	-.๓๙**	.๑๒๔	.๐๐๒

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๒๕๐)

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๖๙	๓.๓๘	.๖๒๑	๒๒.๒๐**	.๐๐๐
๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๘๒	๔.๐๙	.๔๕๒		
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๙๐	๓.๖๐	.๖๓๕		
๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๙	๔.๐๔	.๓๕๒		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๑ เมื่อเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท, ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท, ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท และ ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘, ๔.๐๙, ๓.๖๐ และ ๔.๐๔ ตามลำดับ) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีคะแนนการบริหารงานบริการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยว โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทกับ ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท, ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท และ ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป, ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท กับ ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท และ ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท	-.๗๑**	.๐๙๓	.๐๐๐
	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	-.๒๑*	.๐๙๑	.๐๒๑
	๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	-.๖๕**	.๒๐๑	.๐๐๑
๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	.๗๑**	.๐๙๓	.๐๐๐
	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	.๔๙**	.๐๙๖	.๐๐๐
	๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	.๐๕	.๒๐๐	.๗๗๒
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	.๒๑*	.๐๙๑	.๐๒๑
	๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท	-.๔๙**	.๐๙๖	.๐๐๐
	๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	-.๔๔*	.๑๙๙	.๐๒๘
๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	.๖๕**	.๒๐๑	.๐๐๑
	๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท	-.๐๕	.๒๐๐	.๗๗๒
	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	.๔๔*	.๑๙๙	.๐๒๘

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๒๕๐)

จุดประสงค์การมาติดต่อ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ขอข้อมูลเอกสารการ ท่องเที่ยว	๗๔	๓.๕๔	.๖๘๐	๑๑.๔๓**	.๐๐๐
ขอคำแนะนำในการเดิน เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ	๑๔๒	๓.๘๘	.๖๐๒		
แจ้งความ, ถูกทำร้ายร่างกาย และทรัพย์สินสูญหาย	๓๔	๓.๔๔	.๔๙๑		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๓ เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามจุดประสงค์การมาติดต่อ โดยภาพรวม ที่มีจุดประสงค์ในการมาติดต่อ ๓ รูปแบบ ได้แก่ ขอข้อมูลเอกสารการท่องเที่ยว, ขอคำแนะนำในการเดิน เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ และแจ้งความ, ถูกทำร้ายร่างกายและทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔, ๓.๘๘ และ ๓.๔ ตามลำดับ) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจุดประสงค์ในการมาติดต่อต่างกัน มีคะแนนการบริการงานการบริการใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยว โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ขอข้อมูลเอกสารการท่องเที่ยว กับ ขอคำแนะนำในการเดิน เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ และแจ้งความ, ถูกทำร้ายร่างกายและทรัพย์สินสูญหาย กับ ขอคำแนะนำในการเดิน เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๔

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามจุดประสงค์การมาติดต่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(I) จุดประสงค์การมาติดต่อ	(J) จุดประสงค์การมาติดต่อ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ขอข้อมูลเอกสารการ ท่องเที่ยว	ขอคำแนะนำในการเดิน เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ	-.๓๓**	.๐๘๗	.๐๐๐
	แจ้งความ, ถูกทำร้ายร่างกาย และทรัพย์สินสูญหาย	.๐๙	.๑๒๗	.๔๔๔
ขอคำแนะนำในการเดิน เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ	ขอข้อมูลเอกสารการ ท่องเที่ยว	.๓๓**	.๐๘๗	.๐๐๐
	แจ้งความ, ถูกทำร้ายร่างกาย และทรัพย์สินสูญหาย	.๔๓**	.๑๑๗	.๐๐๐
แจ้งความ, ถูกทำร้าย ร่างกายและทรัพย์สิน สูญหาย	ขอข้อมูลเอกสารการ ท่องเที่ยว	-.๐๙	.๑๒๗	.๔๔๔
	ขอคำแนะนำในการเดิน เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ	-.๔๓**	.๑๑๗	.๐๐๐

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

๔.๔ การนำเสนอปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ตารางที่ ๔.๑๕ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ด้านทาน (การให้บริการ)

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	แนวทางแก้ไข
<p>๑) ปัญหาทางด้านภาษาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว</p> <p>๒) ปัญหาทางด้านการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ที่ไม่สามารถให้บริการติดต่อกครั้งเดียวและแล้วเสร็จได้</p> <p>๓) ปัญหาทางด้านกำลังพล ตำรวจท่องเที่ยว ไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือกับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น</p>	<p>๑) ควรจัดให้มีการอบรมในหลักสูตรภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น จีน เกาหลี ฝรั่งเศส ฯลฯ ประมาณ เดือนละ ๒ ครั้ง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคต และควรเปิดรับสมัครผู้ที่มีความสามารถทางด้านภาษา เข้ามาเป็นตำรวจท่องเที่ยวโดยตรง เพื่อกระจายไปอยู่ยังจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก</p> <p>๒) ควรปรับปรุงและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวแล้วเสร็จภายในการติดต่อกครั้งเดียว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ในการบริการของตำรวจท่องเที่ยว</p> <p>๓) ควรขอยกงบประมาณเพื่อเปิดรับสมัครตำรวจท่องเที่ยวมารองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น</p>

ตารางที่ ๔.๑๖ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ด้านปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน)

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	แนวทางแก้ไข
<p>๑) ปัญหาทางด้านภายในหน่วยงาน ของ ตำรวจท่องเที่ยว ทางด้านการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม</p> <p>๒) ปัญหาการใช้คำพูดในการประสานงานกันเองภายในหน่วยงานไม่ดีเท่าที่ควร</p>	<p>๑) ควรจัดให้มีโครงการมวลชนสัมพันธ์ แข่งกีฬา ระหว่างหน่วยงานข้าราชการตำรวจในท้องที่ เพื่อสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน</p> <p>๒) ควรจัดให้มีการสร้างบรรยากาศในองค์กรให้ทันสมัย</p> <p>๓) ควรจัดให้มีการเลือกตำรวจดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจที่พูดดี ทำดี</p>

ตารางที่ ๔.๑๗ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ด้านอัตถจริยา(การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์)

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	แนวทางแก้ไข
<p>๑) ปัญหาจากการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวให้ดีขึ้นไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาเท่าที่ควร</p> <p>๒) ปัญหาจากการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานใกล้เคียงไม่ดีเท่าที่ควร</p> <p>๓) ปัญหาจากรถยนต์สายตรวจไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว</p>	<p>๑) ควรจัดให้แต่ละแผนก ทำเว็บไซต์ของตนเองเพื่อจะได้ปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และติดต่อประสานงานให้เกิดความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว</p> <p>๒) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวแล้วเสร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว กับหน่วยงานใกล้เคียง</p> <p>๓) ขอรถยนต์สายตรวจเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ในการเกิดเหตุแต่ละครั้ง</p>

ตารางที่ ๔.๑๘ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ด้านสมานัตตตา (ความเสมอภาค)

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	แนวทางแก้ไข
<p>๑) ปัญหาจากข้าราชการตำรวจ แต่งเครื่องแบบสีชุด ดูไม่เหมาะสม ในการให้บริการนักท่องเที่ยว</p> <p>๒) ปัญหาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชน ไม่เท่าเทียมกัน</p> <p>๓) ปัญหาจากแหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นแต่ไม่มีตำรวจ ไปอำนวยความสะดวกในการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว</p> <p>๔) ปัญหาจากมัคคุเทศก์ที่ไม่มีบัตร มาประกอบอาชีพไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจจะหลอกลวงนักท่องเที่ยวไปซื้อของ โดยหวังเปอร์เซ็นต์จากร้านค้านั้น</p> <p>๕) ปัญหาจากการบริการไม่เสมอภาค</p>	<p>๑) จัดให้มีการคัดเลือกตำรวจท่องเที่ยวที่แต่งเครื่องแบบ สะอาด เรียบร้อย เพิ่มศักยภาพให้แก่ตนเอง</p> <p>๒) ให้มีนักท่องเที่ยวผู้สอบถามเส้นทาง หรือได้รับบริการจากตำรวจท่องเที่ยวได้กรอกแบบสอบถามที่ทางสถานีตำรวจท่องเที่ยวจัดทำขึ้น ได้ทราบถึงการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวว่าต้อง ไม่เลือกปฏิบัติ</p> <p>๓) จัดให้รถยนต์สายตรวจไปตรวจบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ และปลอดภัยจากมิจฉาชีพ</p> <p>๔) จัดให้มีการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทุกปี เพื่อมารองรับนักท่องเที่ยวและเพื่อประโยชน์ต่อตำรวจท่องเที่ยวในการดูแลและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว</p> <p>๕) จัดให้มีการฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกในการบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ</p>

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๒. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๓) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้มารับบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๕๐ คน ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามทัศนคติของ Taro yamane และทำการสุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๖๐ คน ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๐ ชุด สุ่มหาจำนวน ๑๐ ชุด ได้รับคืนจำนวน ๒๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ ของแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือตัวแปรต้นค่าที่ (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ค่าเอฟ (F- test) โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปจากผลการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์สำหรับการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ ๑ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบบรรยายผล

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ ๒ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบ (t-test) และ (F-test) โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

วิเคราะห์ความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด (Questionnaire) ตอนที่ ๓ โดยนำความคิดเห็นมาสรุปรวมใจความและประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นการบรรยายความ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๑) ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๔๐ ปี สำหรับในด้านการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท เมื่อสอบถามถึงจุดประสงค์การมาติดต่อตำรวจท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ คือ ขอคำแนะนำในการเดินทาง เส้นทาง ที่พัก ฯลฯ

๒) ทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง ๔ ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปียวาจา

(พุดจาไฟเราะ อ่อนหวาน) ด้านทาน(การให้ การเสียสละ) ด้านสมานัตตตา(ผู้มีความสม่ำเสมอ) และด้านอัตถจริยา (การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙, ๓.๗๗, ๓.๖๒ และ ๓.๕๙ ตามลำดับ

๒.๑) ทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในด้านทาน (การให้ การเสียสละ) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวยาวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมมีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒.๒) ทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในด้านปิยวาจา (พุดจาไฟเราะ อ่อนหวาน) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวยาวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมมีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒.๓) ทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในด้านอัตถจริยา (การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๘$)

๒.๔) ทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตตา (ผู้มีความสม่ำเสมอ) พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นตำรวจท่องเที่ยวแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสมซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๔$)

สรุปได้ว่า ทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถุ ๔ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองจากนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยยังมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้ความช่วยเหลือ การพุดจาไฟเราะมีมิตรไมตรีที่ดี รวมทั้งมุมมองที่ดีในการปฏิบัติตนของตำรวจท่องเที่ยวที่ส่งผลให้มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

๓) การเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

การเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดไว้ ดังตารางที่ ๕.๑

ตารางที่ ๕.๑ สรุปลผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	
๑) เพศ	-	✓
๒) อายุ	-	✓
๓) ระดับการศึกษา	✓	-
๔) รายได้ต่อเดือน	✓	-
๕) จุดประสงค์การมาติดต่อ	✓	-

๓.๑) ปัจจัยด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวใน จังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๑๕๗) นำไปสู่การปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย

๓.๒) ปัจจัยด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวใน จังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๑๖๖) นำไปสู่การปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย

๓.๓) ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวใน จังหวัด

นครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัย

๓.๔) ปัจจัยด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวใน จังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัย

๓.๕) ปัจจัยด้านจุดประสงค์การมาติดต่อของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดประสงค์การมาติดต่อแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวใน จังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัย

สรุปได้ว่า ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง ๓ ด้าน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและจุดประสงค์ของการมาติดต่อ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัย มีเพียงปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ และอายุเท่านั้นที่พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของตำรวจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นชายหรือหญิง หรือมีวัยที่ต่างกันมีทัศนคติค่อนข้างจะคล้ายกัน

๕.๒ อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๑) ระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาเกี่ยวกับระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ระดับประสิทธิภาพที่มีต่อการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม มีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม เนื่องจากพบว่าปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาจังหวัดนครปฐมไม่คับคั่งมากจนเกินไปแต่จะมีจำนวนมากในเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัต

ถูกขู่ ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการและดูแลความปลอดภัยจากตำรวจท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง อีกทั้งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะสอบถามในเรื่องสถานที่พักต่างๆ แหล่งขายของฝาก และของที่ระลึก ซึ่งตำรวจท่องเที่ยวสามารถตอบข้อสอบถามได้ และมีเอกสารแนะนำให้นักท่องเที่ยวทุกท่าน จึงทำให้เกิดความประทับใจสามารถสังเกตได้จากรอยยิ้มและคำขอบคุณที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีที่ได้รับการเสวยสละ การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน การปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ และการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย กุลเชษฐ์ บางพราน^๑ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม” พบว่า ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีปัญหาและอุปสรรค คือเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานควบคุมอาชญากรรมไม่ทุ่ทุ้งในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควร ไม่นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ไม่ได้รับการสนับสนุนในด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และกำลังพลที่มีน้อย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

๑.๑) ระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน การบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน (การให้การบริการ)

จากการศึกษาพบว่า การให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการ การจัดตำรวจท่องเที่ยวไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษา การรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเรื่องใดๆ ตำรวจท่องเที่ยวสามารถแก้ปัญหาให้ทันทีเมื่อสอบถามหรือต้องการให้บริการ ตำรวจท่องเที่ยวเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ทันต่อเวลา การมาติดต่อที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่เสียเวลานาน มีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก

โดยมีข้อค้นพบว่าตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดนครปฐมอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๔๕ ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานและมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา เอื้อเพื่อ เผื่อแผ่ เสวยสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา กอปรกับปัจจุบันกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจะมีหลักสูตรที่ฝึกสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง เพื่อทำให้เกิดความพร้อมและความเอาใจใส่ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ได้ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี และการมาติดต่อสามารถติดต่อครั้งเดียวแล้วเสร็จคอยเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วทันต่อเวลาซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยหรือสอดคล้องกับทฤษฎีของ

^๑ กุลเชษฐ์ บางพราน, ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัชมุนตรี, ๒๕๔๑), หน้า ๓๓.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)^๒ ได้ให้ความหมายของสังคหัตถุ ๔ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ธรรมนุญชิวิต” พบว่า หลักธรรมเป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา ทำประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหา และช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าช่วยเหลือ คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

๑.๒) ระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในด้านปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน) จากการศึกษาพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวพูดจาทักทายท่านด้วยถ้อยคำไพเราะพูดจาด้วยความเต็มใจ และจริงใจ ไม่มีเสแสร้ง พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง เมื่อประชาชนโกรธหรือไม่พอใจในบริการตำรวจท่องเที่ยว ก็ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจคลายโกรธ ไม่พูดจาในสิ่งที่ประชาชนฟังแล้วรู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจ หรือคับแค้นใจ ไม่แสดงอาการไม่พอใจหรือพูดจาไม่สุภาพต่อประชาชนมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับมาก

ตำรวจท่องเที่ยวเป็นอาชีพที่ต้องใช้คำพูดในการโต้ตอบและพูดคุยในการทำงานมากกว่าตำรวจในหน่วยงานอื่นๆ เช่น ตำรวจภูธร ตำรวจนครบาล ตำรวจทางหลวง ฯลฯ จึงต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด ซึ่งจะแสดงออกมาได้ดีโดยการพูดจาไพเราะ ทักทาย พูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมิดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็จะขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อมูลในการเดินทาง และของที่ระลึก ซึ่งจะแตกต่างจากตำรวจในหน่วยงานอื่นๆ ที่

^๒พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมนุญชิวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

ต้องมีความเกี่ยวข้องในการดำเนินคดีเกี่ยวกับโจรผู้ร้าย ซึ่งทำให้ต้องใช้คำพูดที่รุนแรง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยหรือสอดคล้องกับทฤษฎีของ พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต)^๓ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พุทธวิธีการบริหาร” พบว่า สังคหผละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือ มนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้า นักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้

ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน ดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตรล้น	เหลือหลาย
หยาบบ่มีเกลอราย	เกลื่อนไกล
ดุจดวงศศิฉาย ดาวดาษ	ประดับนา
สุริยส่องดาราไร	เมื่อร้อนแรงแสง

๑.๓) ระดับทักษะของนักทอ่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน การบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านอัตถจริยา (การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์)

จากการศึกษาพบว่า มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ท่านอย่างสุดความสามารถ คอยดูแลเอาใจใส่ ต่อการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจได้ช่วยเหลือหรือ ให้การบริการแก่ประชาชน มีความกระตือรือร้นที่จะคอยช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากยกเว้นการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติ มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีข้อค้นพบว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ต่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน ตลอดจนบุคคลทั่วไปนั้น ตำรวจจะต้องมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถต้องรู้จักทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อคนอื่น ให้มีน้ำใจประดุจพระโพธิสัตว์ที่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมโลกให้พ้นจากทุกข์ หากรู้ว่าใครกำลังประสบปัญหา แม้เขาไม่ขอความช่วยเหลือ ก็ให้มีมหากรุณา อาสาเข้าไปช่วย เป็นสิ่งที่แสดงถึงจิตใจอันดีงาม เป็นจิตใจของนักสร้างบารมีผู้รักในการฝึกฝนอบรมตน ซึ่งนอกจากจะฝึกตนเองให้บริสุทธิ์แล้ว ยังปรารถนาให้โลกบริสุทธิ์ด้วย

^๓พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) , พุทธวิธีการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๐-๗๕.

แต่ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวบางส่วนอาจจะมีความรู้สึกต่อการช่วยเหลือประชาชนไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากในบางครั้งการปฏิบัติหน้าที่จะให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มากกว่าชาวไทย เนื่องจากเป็นภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศไทยที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยหรือสอดคล้องกับทฤษฎีของ พระราชภาวนาวินิษุทธิ (ไชยบุญย์ ฐมมชโย)^๔กล่าวในธรรมเทศนาเรื่อง มงคลที่ ๑๗ สงเคราะห์ ญาณิ สังกหัตถุธรรม ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ธรรมเทศนา” พบว่า คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสังฆธรรมที่ทุกคนควรมาพิสูจน์ ผู้ที่ปฏิบัติตามย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ที่กลั่นออกมาจากกลางพระธรรมกายที่พระองค์ได้เข้าถึง ด้วยวิธีการ ทำใจให้หยุดนิ่งอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจ ของมวลมนุษยชาติ ให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่ง เหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพ เป็นอิสระอย่างแท้จริง และจะเกิดมหากุศล มีแต่ ความรักความเมตตาปรารถนาดีต่อกันเสมอ

อัตถจริยา คือ ต้องรู้จักทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อคนอื่น ให้มีน้ำใจประดุจพระ โพธิสัตว์ที่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมโลกให้พ้นจากทุกข์ หากรู้ว่าใครกำลังประสบปัญหา แม้เขาไม่ขอ ความช่วยเหลือ ก็ให้มีมหากรุณา อาสาเข้าไปช่วย นี่เป็นสิ่งที่แสดงถึงจิตใจอันดีงาม เป็นจิตใจ ของนักสร้างบารมีผู้รักในการฝึกฝนอบรมตน ซึ่งนอกจากจะฝึกตนเองให้บริสุทธิ์แล้ว ยัง ปรารถนาให้โลกบริสุทธิ์ด้วย

๑.๔) ระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน บริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตตา (ความเสมอภาค)

จากการศึกษาพบว่า การปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่าง เหมาะสม ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดย ไม่มีการเลือก ปฏิบัติ ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกให้บริการนักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมี ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากยกเว้นการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาด เรียบร้อยและ เหมาะสม มีทักษะอยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีข้อค้นพบว่า เพื่อสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีให้แก่ประชาชน ตลอดจนบุคคลทั่วไปนั้น ตำรวจท่องเที่ยวควรได้รับการฝึกอบรมในด้านจริยธรรม เพื่อให้เป็นผู้

^๔พระราชภาวนาวินิษุทธิ (ไชยบุญย์ ฐมมชโย), มงคลที่ ๑๗ สงเคราะห์ ญาณิ สังกหัตถุธรรม, ธรรมเทศนา : <http://dharma.exteen.com/20080312/entry>. (เข้าถึงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑).

มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอ ต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย อีกทั้ง มีการปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน โดยให้การบริการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทุกระดับไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกให้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยหรือสอดคล้องกับทฤษฎีของ พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย^๕ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา” พบว่าสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเพื่อเกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอ ต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

๒) เปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยทำการเปรียบเทียบปัจจัย ๕ ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์การมาติดต่อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์การมาติดต่อ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีเพียงนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ และอายุที่ต่างกันเท่านั้น มีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

เพศของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีทักษะต่อระดับประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่

^๕พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย, “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๑๑๙.

เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในทุกด้าน เพื่อตอบข้อสอบถามและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ไม่ได้เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งและไม่ได้แบ่งแยกชาย-หญิง จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คมศร พรหมพิทยายุทธ^๖ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ” พบว่า

๑. ประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจในด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของตำรวจสูงที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกกรรมแก่ผู้มาติดต่อราชการในระดับต่ำ

๒. ปัจจัยในเรื่องเพศ,อาชีพ,รายได้,ความเกี่ยวเนื่องกับตำรวจและความเกี่ยวเนื่องในคดีเฉพาะในฐานะผู้เสียหายกับในฐานะพยาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจ

อายุของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระดับประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในทุกด้าน ไม่ได้จำกัดช่วงอายุ จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปวลี หงษ์สมบัติ^๗ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “บทบาทของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำมาตรการการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ไปปฏิบัติได้ก่อนข้างสูงส่วนเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นให้นำไปปฏิบัติได้อยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกันการเดินทางของนักท่องเที่ยวแม้ว่าจะไปใช้สิ่งจำเป็นพื้นฐานหรือปัจจัยสี่ ของการดำเนินชีวิต แต่ก็เป็นเรื่องขอการพักผ่อนหย่อนใจเป็นนันทนาการ เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในการเสริมคุณภาพชีวิตการท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์

ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระดับประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้มีมุมมองต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละ แบ่งปัน ช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยาเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันไม่เท่ากัน ย่อมมีประสิทธิภาพการ

^๖ คมศร พรหมพิทยายุทธ, “การบริการประชาชนของสถานีในจังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๐), บทคัดย่อ.

^๗ ปวลี หงษ์สมบัติ, “บทบาทการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(บัณฑิตวิทยาลัย คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสงขลาราชสงฆลานครินทร์, ๒๕๔๓), บทคัดย่อ.

บริหารงานบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิตยาภรณ์ เพลินจิตร์^๑ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ศึกษาบรรยากาศองค์การมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” พบว่า พยาบาลตรีโรงพยาบาลตำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้ศึกษาในปีจจัย ๓ ด้านด้วยกัน คือ ด้านความสำเร็จของงานและโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพพยาบาล ด้านวิชาชีพพยาบาล และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แสดงให้เห็นว่าพยาบาลตรีโรงพยาบาลต่าง ๆ รวมทั้งสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลต่าง ๆ ยังมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยงที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระดับประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันไปตามสมมติฐาน เนื่องจากระดับรายได้ที่แตกต่างกันทำให้มีความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองของการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในลักษณะที่แตกต่างกันเนื่องมาจากฐานะทางการเงินที่อยู่ในระดับสูงหรือผู้มีตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับสูงมักจะสำคัญตนเองและมีความต้องการในการบริการมากกว่าบุคคลทั่วไป สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัมรา สาโหมด^๒ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู” พบว่า

๑. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

๒. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์การและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

จุดประสงค์การมาติดต่อของนักท่องเที่ยงที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระดับประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันไปตามสมมติฐาน เนื่องจากจุดประสงค์ที่แตกต่างกันทำให้การปฏิบัติงาน

^๑นิตยาภรณ์ เพลินจิตร์, “ศึกษาบรรยากาศองค์การมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๔), บทคัดย่อ.

^๒อัมรา สาโหมด, “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรื, ๒๕๔๔), หน้า ๓๓.

เพื่อตอบสนองการบริการของนักท่องเที่ยวในลักษณะที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุดสงวน ไพยรัตน์^{๑๐} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์เชิงภูมิศาสตร์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” พบว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ ภูมิศาสตร์นั้นทนาการและลักษณะพิเศษเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่ ๑) ทรัพยากรประเภทธรรมชาติ ๒) ทรัพยากรประเภทสถาปัตยกรรมศาสนาสถาน และประวัติศาสตร์ ๓) ทรัพยากรประเภทวัฒนธรรม ประเพณีและ ๔) ทรัพยากรประเภทการหัตถกรรมท้องถิ่น วัฒนธรรม ที่ได้มีพัฒนาการสืบสานกันมา ภูมิปัญญา เป็นความรู้ ความคิด ความเชื่อ ความสามารถ ความชัดเจนที่เป็นผลของใช้สติปัญญาปรับตัวกับสภาวะต่างๆ ในพื้นที่กลุ่มชนนั้นตั้งหลักแหล่งถิ่นฐานอยู่ และได้แลกเปลี่ยนสังสรรค์ทางวัฒนธรรมกับกลุ่มชนอื่น จากพื้นที่สิ่งแวดล้อมอื่นที่ได้มีติดต่อสัมพันธ์กันแล้วรับเอาหรือปรับเปลี่ยนนำมา สร้างประโยชน์ หรือแก้ปัญหาได้ในสิ่งแวดล้อมและบริบททางสังคม วัฒนธรรมของกลุ่มชนนั้น ภูมิปัญญาจึงมีทั้งภูมิปัญญาอันเกิดจากประสบการณ์ในพื้นที่ ภูมิปัญญาที่มาจากภายนอก และภูมิปัญญาที่ผลิตใหม่หรือผลิตซ้ำเพื่อแก้ปัญหาและปรับตัวให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความเปลี่ยนแปลง

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑.๑) ตำรวจท่องเที่ยวควรบริหารงาน โดยนำหลักสังคหวัตถุ ๔ เน้นในด้านปิยวาจา (พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน) มาบูรณาการใช้ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากมีหน้าที่ต้องให้ความช่วยเหลือในการแนะนำและให้ข้อมูลต่อประชาชนโดยทั่วไป

๑.๒) ตำรวจท่องเที่ยวควรให้การสนับสนุนบุคลากรภายในองค์กร ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างพลังทางสมอง ความรู้ความสามารถ ความมีระเบียบวินัยและความถึงพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมและประเทศชาติ

๑.๓) ตำรวจท่องเที่ยวควรปลูกจิตใต้สำนึกที่ดีในด้านการส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจทุกนายมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกสถานการณ์โดยเน้นการให้ การเสียสละ

^{๑๐}สุดสงวน ไพยรัตน์, “การวิเคราะห์เชิงภูมิศาสตร์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลาราชนครินทร์, ๒๕๓๘), บทคัดย่อ.

พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน การปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม และปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ

๑.๔) ตำรวจท่องเที่ยวควรจัดให้มีการฝึกอบรมการปฏิบัติหน้าที่ในด้านภาษาต่างประเทศให้หลากหลายภาษา เพื่อให้การติดต่อประสานงานเกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรและมีรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ

๑.๕) ตำรวจท่องเที่ยวควรของบสนับสนุนในด้านการจัดหางบประมาณในการจัดฝึกอบรมในด้านวิชาการ ด้านกฎหมายมัลติเทคส์ ด้านอบรมภาษา ตลอดจนอุปกรณ์สื่อสารและรถวิทยุสายตรวจ ด้านยุทธวิธีตำรวจและด้านจริยธรรมให้แก่ข้าราชการตำรวจอย่างทั่วถึงและเพียงพอ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

ในการนำหลักสังคหวัด ๔ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารบริการของตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพสามารถทำได้ดังนี้

ด้านทาน ให้การศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจทุกฝ่าย อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยบันทึกไว้ในแผนการปฏิบัติงานประจำปี

ด้านปิยวาจา จัดทำโครงการตำรวจดีเด่น ที่เจรจา ด้วยวาจาที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน จริงใจ และเป็นที่น่าสนใจและพอใจของข้าราชการตำรวจ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีพร้อมให้รางวัล ในวันประชุมใหญ่

ด้านอัตถจริยา จัดรางวัลแก่ ข้าราชการตำรวจทุกฝ่าย ที่ประพฤติปฏิบัติตน โดยช่วยเหลือผู้อื่นและช่วยเหลือสังคมส่วนรวมตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส และผู้บังคับบัญชาจัดให้มีกิจกรรมทัศนศึกษาร่วมกัน ระหว่างกองกำกับการ ที่เป็นตัวแทนของแต่ละสถานี เพื่อสร้างความเป็นกันเองและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ด้านสมานัตตตา มีการจัดทำตัวชี้วัด เพื่อประเมินผลงานในความรับผิดชอบของแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบริการของแต่ละสถานี ตำรวจท่องเที่ยว และพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญ และมีการจัดทำมาตรการประหยัด น้ำ - ไฟ - โทรศัพท์ ตามความจำเป็นและเหมาะสม

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรจะปรับเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวไทยเปลี่ยนเป็นกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

๒. ควรจะมีการเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนคติว่าแตกต่างกันอย่างไร

๓. ควรจะศึกษากลุ่มตัวอย่างจากองค์กรที่มีลักษณะโครงสร้างแตกต่างกันบ้างเพื่อหาความแตกต่าง และเปรียบเทียบว่าหน่วยงานที่แตกต่างกันและองค์กรที่แตกต่างกันจะส่งผลให้มีรูปแบบแนวคิดในการบริหารแตกต่างกันหรือไม่

๔. ควรจะศึกษาโดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิมและมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมด้วย

๕. ควรจะศึกษาและประยุกต์หลักกรรมและเปลี่ยนหลักกรรมที่ใช้ในการวิจัยให้มีความแตกต่างกันจากเดิมที่ใช้อยู่

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา ๓๒๓๐๔ หน่วยที่ ๖-๑๖ สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐.

ชูบ กาญจนประการ. หลักรัฐประศาสนศาสตร์. เอกสารประกอบการศึกษา ฉบับที่ ๕. รัฐประศาสนศาสตร์. พระนคร : มงคลการพิมพ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๐๒.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐.

_____ . องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๗.

ไพบูลย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๒.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). พุทธวิธีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). พุทธธรรม. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย), ๒๕๓๘.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ธรรมนุญชีวิต. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวาย จำกัด, ๒๕๕๐.

_____ . ทำอย่างไรจะหายโกรธ. พิมพ์ครั้งที่ ๓๗. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๒.

_____ . พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

- พระมหาภูษิตชัย วชิรเมธี (ว. วชิรเมธี). **คนสำราญงานสำเร็จ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๐.
- พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ฐมมจิตโต). **จรรยาบรรณของข้าราชการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสหธรรมิก จำกัด, ๒๕๓๘.
- พระราชภาวนาวิสุทธิ (ไชยบุญย์ ฐมมชโย). **มงคลที่ ๑๗ สงเคราะห์ญาติ สังคหัตถุธรรม. ธรรมเทศนา**, ๒๕๕๑.
- มัลลิกา ต้นสอน. **การจัดการยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอกซเปอร์เน็ท จำกัด, ๒๕๔๔.
- รพี แก้วเจริญ และทิติยา สุวรรณชะฎ. **การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจในระดับนักบริหารอาวุโส**. พระนคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรีย์, ๒๕๑๐.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. **การบริหารครบวงจร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมสพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๓๓.
- วัชร ชัยดิรัตน์. **พุทธวิธีครองใจคน สังคหัตถุ ๔**. จุลสารบัณฑิตถาวร, ๒๕๕๑.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณและคณะ. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒.
- สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหารบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖.
- สิริวัฒน์ ศรีเครือดอง. ผศ.ดร. **“การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรมสำหรับสั่งสอนสังคม” ๒๐ ปีบัณฑิตวิทยาลัย**. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภฤกษ์. **หลักการบริหารเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ก.พ., ๒๕๓๖.
- สุโท เจริญสุข. **หลักจิตวิทยาและพัฒนาการมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๑๕.
- ศักดิ์ สุนทรเสถียร. **เจตคติ**. กรุงเทพมหานคร : รุ่งวัฒนา, ๒๕๓๑.
- อดิศร เพียงเกษ. ดร. **ศิลปะการพูด : วิธีเอาชนะใจคน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓.
- อุทัย หิรัญโต. **สังคมวิทยาประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๑๙.

(๒) บทความ :

- กองบรรณาธิการ. “๑๓ ตุลาคม วันตำรวจไทย”. ตำรวจเพื่อมวลชน. ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๕๐) : ๙-๑๓.
- ชูศรี ออสเตเรีย. “คุณภาพบริการอมสิน ปี๒๐๐๐”.วารสารธนาคารอมสินพัฒนา (กันยายน- ตุลาคม), ๒๕๓๔.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมการบริหาร.กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๒.
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์. พอเพียงก้าวหน้า : สังคหวัตถุ ๔. กรุงเทพฯธุรกิจ, ๒๕๕๐.
- ไพโรจน์ พรหมสาสน์. “การบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพ”. พัฒนาชุมชน ปีที่ ๓, ๒๕๕๑.
- ปรีดา สถาวร, พ.ต.ท. “เทคโนโลยีกับงานตำรวจ : เทคโนโลยีถ่ายทอดภาพผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์.” นครบาลวันนี้. ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑๐ (ตุลาคม ๒๕๔๗) : ๕-๗.
- ปิยะ อุทโย, พ.ต.อ. “ตำรวจนครบาล กรมพระนเรศวรราชวรฤทธิและวังปารุสกวัน.” นครบาลวันนี้. ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม ๒๕๔๗) : ๑๐.
- दनัย จันท์เจ้าฉาย. การมีสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมผู้ประกอบการ. นสพ.ฐานเศรษฐกิจปีที่ ๒๗ ฉบับที่ ๒๒๐๘, ๒๕๕๐.
- เรืองศักดิ์ จริตเอก, พล.ต.ต. “ตร. เร่งพัฒนายุทธศาสตร์การบริการประชาชน เพิ่มขีดความสามารถตำรวจ พึ่งพิงรับใช้ประชาชนทั่วประเทศ.” ตำรวจ. ปีที่ ๔๒ ฉบับที่ ๔๐๖ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๔๙) : ๕๐-๕๑.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ตำรวจ. ปีที่ ๔๒ ฉบับที่ ๔๐๙ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๔๙) : ๗๑-๗๓.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษารณีสำนักงานเขต. (รายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา. (กรุงเทพฯ :ภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๔.
- อนุราช วรณวงศ์. “หลากหลายมุมมองการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดสรรผู้นำหน่วย.” นครบาลวันนี้. ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑๘ (มิถุนายน ๒๕๔๘) : ๔๕-๔๖.

(๓) ดุษฎีบัณฑิต :

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต**. (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

พงษ์ธร ธัญญสิริ. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต (อาชีวศึกษา การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕ .

(๔) วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง :

กฤษณี มหาวิรุฬห์. “ทักษะในการดำเนินงานเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามโครงการปรีณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๑.

กุลเชษฐ์ บางพราน. “ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.

คมศร พรหมพิทยายุทธ. “การบริการประชาชนของสถานีในจังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๐.

จามจุรี จันทรรัตน์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา”. **ภาคินิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓.

ซัช เจริญทอง. “การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๔๒.

ฤกษ์ชัย พื้นทองคำ. “ความพึงพอใจในทางการทำงานของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

- ณษมา สุวรรณานนท์, พ.ต.อ.(หญิง). “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **ปริญญาโทศึกษาดุษฎีบัณฑิต (วิชาการศึกษายุ่งใหญ่)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๙.
- ทรงศักดิ์ รักศักดิ์สกุล. “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐.
- นคร วิชัยผิน. “การใช้สังคหวัตถุ ๔ ในชีวิตประจำวันของผู้นำครอบครัว หมู่ที่ ๑ ตำบลนาคู กิ่งอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. (สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย)**, ๒๕๔๘.
- นิตยาภรณ์ เพลินจิตร์. “ศึกษามรรยาการตอการมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น**, ๒๕๔๔.
- นภาพร เชียงแสน. “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษารณีสานักงานเขตสาทร”. **ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**, ๒๕๔๘.
- บุญชู รัตนกิจนากร พ.ต.ท., “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕.
- ปวลี หงส์สมบัติ. “บทบาทการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**, ๒๕๔๓.
- ปิยะพร อ่อนสว่าง. “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัทเจ็บบีแอนด์ เจ็สเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (การจัดการ)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๖.
- ปิติ หุ่นจ้อย. “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเมืองพัทยาต่างประเทศในเมืองพัทยา”. **วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อมวลชน)**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐.
- แปลก พนาลีกุล. “การบริหารงานตำรวจ : ศึกษารณีสานักเรียนนายร้อยตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, ๒๕๓๘.

- มัทนนา มีมาก. การวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจ
ท่องเที่ยว”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (สาขาภาษาและวัฒนธรรม
เพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)**. มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕.
- ราชันย์ ธงชัย, พันโท, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกอง
เกินตามแนวสภากาชาด ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”,
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒.
- รัชตะวัน วรดิษฐ์วงศ์. “การจัดแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (เทคโนโลยีทางการ
ศึกษา)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๐.
- พิทักษ์ จารุสมบัติ. “ทัศนคติทางการเมืองของผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารงานตำรวจในจังหวัดระยอง
และชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)**. บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๑.
- พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย. “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตาม
แนวพระพุทธานุชา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๗.**
- พระมหาพงษ์เชษฐ ธีรวโส (ไกรจันทร์). “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ตามพระวินัยของพระอุปัชฌาย์
ตามทัศนะของสัทธาภิหาริก จังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา
บัณฑิต (การบริหารการศึกษา)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา,
๒๕๔๗.
- พุทธิชาต เอกฉันท. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษา
เฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู”. **ภาคินพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหา
บัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.**
- ภัทราดา ลิ้มพะสุต. “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
กรม. **สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ. คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐.**
- มนัส จงวิมาณสินธุ์. “ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกอง
กำกับการวิทยาการเขต ๓”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๔.**

- ยุพา ตั้งตน. “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี”. **ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- วิษโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบาย จุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.
- วิไลภรณ์ ชันติสิทธิ์. “ทัศนะของเกษตรกรต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต บ้านแม่สาใหม่ ตำบลโป่งแยง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.
- วิไลรัตน์ พงกษาภิรมย์. “ความเป็นกัลยาณมิตรของผู้ประเมินภายนอกตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พระพุทธศาสนา)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๗.
- วิทยา สุวรรณดี,พ.อ., “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ ๑๔”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๘.
- สุชาติ รุ่งเรือง. “พฤติกรรมผู้นำของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรกับบรรยากาศองค์การ”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๓.
- สุดสงวน ไพรัตน์. “การวิเคราะห์เชิงภูมิศาสตร์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย สงขลาราชนครินทร์, ๒๕๓๘.
- สมพาธ ศรีเจริญ. “การบริหารตำรวจท่องเที่ยวเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ : กรณีศึกษา ตำรวจท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.
- สมบูรณ์ สอนประภา. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

- สมชัย ท่อแก้ว. “ศึกษาวิจัยกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณีสถาบันส่งเสริมงานสอบสวน”. **สารนิพนธ์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๔.
- สุมาลี ใจกล้า. “ศึกษาทัศนะของเจ้าหน้าที่ระดับการปฏิบัติของข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัดเขต ๒”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗.
- สุวรรณา แซ่เฮ้ง. “ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”. **ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๓.
- สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- อรทัย แสงทอง. “หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสถานศึกษาในเขตตลิ่งชัน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- อรทิพย์ ลีนะพันธ์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนประจำต่องานสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียน : ศึกษาเฉพาะโรงเรียนประจำสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕.
- อรวรรณ เชิดเกียรติศักดิ์. “ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (ธุรกิจการศึกษา)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๖.
- อรรธวุฒิ ตัญญาวิทย์. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”. **ภาคินิพนธ์หลักสูตรพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.
- อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว. “ศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้นักบังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน”. **ภาคินิพนธ์หลักสูตรพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)**. สถาบันบัณฑิตพัฒนาศาสตร์, ๒๕๓๗.

อัสยุทธิ์ สุทธิถวิล. “ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

(๕) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

จันทร์ธานี สงวนนาม. เอกสารประกอบการสอนบรรยายหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง. กรุงเทพมหานคร : ม.ท.ป., ๒๕๓๖.

ธีระรัตน์ กิจจาร์ักษ์. เอกสารคำสอนวิชาการบริหารการศึกษา. เพชรบูรณ์ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์, ๒๕๔๒.

ธีระวุฒิ เอกะกุล. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวัดเจตคติ. อุบลราชธานี : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๔๒.

๒. ภาษาอังกฤษ :

(๑) **Book :**

Elmore Peterson and Plowman E. Grovenor. **Business Organization and Management.** (Homewood Illinois : Richard D. Irwin),1993.

Gronroos, Christian. **Service Management and Marketing.** (Massachusetts : LexingtonBooks),1990.

Luther Gulick and Lyndall Urwick. **Papers on the Science of Administration.** New York : Institute of Public Administration, 1937.

Kotler, Philip.**Marketing. Analysis. Planning. Implementation and Control.**(New Jersey : Prentice – Hall. Inc),1993.

P. Kretch and R.S. Crutchfield. **Theory and Problems of Social Psychology.** New York : McGraw-Hill Book Co,1948.

Millet.John D. **Management in the Public Service.** (New York: McGraw-Hill Book Company),1954.

Simon. Herbert A. **Administrative Behavior.** (NewYork :The Mcmillam Company),1960.

Ryan, T.A. and Smith, P.C, **Principle of Industrial Psychology,** (New York : The Mcmald Press Company),1954.

Weber, Max .**The Theory of Social and Economic Organization.** (A.M. Henderson &T. Parson, Trans.) New York : the Free Press,1976.

(๒) **Internet :**

Available form : www.thaitouristpolice.com

Available form : www.Kanchanburi.tourist.police.go.th, 24 ตุลาคม 2551.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

ผลการหาความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ** : ด.ต.หญิง ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล
- เกิด** : ๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๑๗
- สถานที่เกิด** : กรุงเทพฯ
- การศึกษา** : บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- สังกัด** : - กองกำกับการ ๑ ฝ่ายการเงิน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
- สถานีตำรวจท่องเที่ยว ๘ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการ
ตำรวจท่องเที่ยว (จ.เชียงใหม่)
- ปัจจุบัน สถานีตำรวจท่องเที่ยว ๘ กองกำกับการ ๒ กองบังคับ
การตำรวจท่องเที่ยว
- หน้าที่** : สายตรวจชุดปฏิบัติหน้าที่ประจำพระปฐมเจดีย์ จ.นครปฐม
- ที่อยู่ปัจจุบัน** : ๖๗ / ๑๙๖ ม. ๔ ต.ท่าตำหนัก อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 34

Alpha = .9669

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 7

Alpha = .9047

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 7

Alpha = .9283

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 7

Alpha = .9561

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 7

Alpha = .9529

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค (ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิปาตปาลี (ภาษาบาลี)
อง.ปญจก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปญจกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.สตุตก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.อฎฐก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย อฎฐกนิบาต (ภาษาไทย)
ขุ.สุ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย สุตตนิบาต (ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ใช้พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักการอ้างอิง พระไตรปิฎกฉบับภาษาบาลีใช้ระบบระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น ขุ.ธ.(บาลี) ๒๕/๓๒๑ - ๓๒๒/๗/๒ หมายความว่า การอ้างอิงนั้นระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมปทปาลี ฉบับภาษาบาลี พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑-๓๒๒ หน้าที่ ๗๒ ส่วนพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย จะระบุ เล่ม / ข้อ / หน้า / เช่น ขุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๒๑ - ๓๒๒/๑๓๓ หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎกขุททกนิกาย ธรรมบท ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑ - ๓๒๒ หน้าที่ ๑๓๓

แบบสำรวจเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

คำชี้แจง ๑. แบบสำรวจนี้ใช้สำหรับการศึกษาเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านการบริหารงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เพื่อให้ตำรวจท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพในการที่ดียิ่งขึ้น

๒. แบบสำรวจนี้แบ่งเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพของตำรวจท่องเที่ยวในการบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ตอนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ตามความเป็นจริง

๑. เพศ

() ๑. ชาย () ๒. หญิง

๒. อายุ

() ๑. ต่ำกว่า ๓๐ ปี () ๒. ๓๑ - ๔๐ ปี
() ๓. ๔๑ - ๕๐ ปี () ๔. สูงกว่า ๕๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

() ๑. ประถมศึกษา () ๒. มัธยมศึกษา/ปวช.
() ๓. อนุปริญญา/ปวส. () ๔.ปริญญาตรีขึ้นไป

๔. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท () ๒. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท
() ๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท () ๔. ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป

๕. จุดประสงค์การมาติดต่อตำรวจท่องเที่ยว

() ขอข้อมูลเอกสารการท่องเที่ยว
() ขอคำแนะนำในการเดินทาง เส้นทาง ที่พัก โรงแรม แหล่งท่องเที่ยว
() แจ้งความ, ถูกทำร้ายร่างกาย หรือ ทรัพย์สินสูญหาย

ตอนที่ ๒ : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน
บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว
โดยมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับมีทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับมีทักษะอยู่ในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับมีทักษะอยู่ในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับมีทักษะอยู่ในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับมีทักษะอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ด้านทาน : การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำ

รายการ		ระดับทัศนคติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ได้ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี					
๒.	ได้จัดตำรวจท่องเที่ยวไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเป็นระบบ					
๓.	การรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเรื่องใดๆ สามารถติดต่อครั้งเดียวและแล้วเสร็จ					
๔.	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถแก้ปัญหาให้ทันทีเมื่อสอบถามหรือต้องการให้บริการ					
๕.	ตำรวจท่องเที่ยวเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ทันต่อเวลา					
๖.	ในการมาติดต่อที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่เสียเวลานาน					

ด้านปียวาจา : พูดอย่างรักกัน วาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง

รายการ		ระดับทักษะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ตำรวจท่องเทียวพูดจาหักทหายท่านด้วยถ้อยคำไพเราะ					
๒.	ตำรวจท่องเทียวพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ ไม่มีเสแสร้ง					
๓.	ตำรวจท่องเทียวพูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง					
๔.	เมื่อเห็นประชาชนโกรธหรือไม่พอใจในบริการตำรวจท่องเทียว ก็ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจคลายโกรธ					
๕.	ตำรวจท่องเทียวไม่พูดจาในสิ่งที่ประชาชนฟังแล้วรู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจหรือคับแค้นใจ					
๖.	ตำรวจท่องเทียวไม่แสดงอาการไม่พอใจหรือพูดจาไม่สุภาพต่อประชาชน					

ด้านอัตถจริยา : การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไปด้วยแรงกาย

รายการ		ระดับทัศนะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
๒.	ตำรวจท่องเที่ยวมีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ					
๓.	ตำรวจท่องเที่ยวมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ท่านอย่างสุดความสามารถ					
๔.	ตำรวจท่องเที่ยวคอยดูแลเอาใจใส่ ต่อการให้บริการประชาชน					
๕.	ตำรวจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน					
๖.	ตำรวจท่องเที่ยวมีความกระตือรือร้นที่จะคอยช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส					

ด้านสมานัตตตา : ผู้มีความสม่ำเสมอ ให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียม

รายการ		ระดับทัศนะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ตำรวจท่องเที่ยวแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ สุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสม					
๒.	ตำรวจท่องเที่ยวปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มา ติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม					
๓.	ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการด้วยความสะดวก เป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ไม่ทำให้เกิด ความอึดอัด					
๔.	ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการแก่ประชาชนผู้มา ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม กันโดยไม่มี การเลือกปฏิบัติ					
๕.	ตำรวจท่องเที่ยวได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออก ให้บริการนักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่ สำคัญ					
๖.	ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการด้วยความยืดหยุ่น ต่อกฎ ระเบียบเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน					

ตอนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

..... ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน