

## บทคัดย่อ

รายงานวิจัยเรื่อง : การศึกษาเพื่อปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ

เดือน ปีที่ทำการวิจัยเสร็จ : มกราคม พ.ศ. 2554

การศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อปรับปรุง การจัด โครงสร้าง การปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน ปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติการกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่ การแนวทาง และความเป็นไปได้ใน การปรับปรุง โครง สร้างหน่วยงาน เป็นการศึกษาด้วย กระบวนการวิจัย เชิงปฏิบัติ (Action Research) ซึ่งจะใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน โดยใช้การสืบค้นข้อมูลจากเอกสารและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน รวมถึงการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะกรรมการ รการท่องเที่ยว ด้วย ทั้งนี้ได้ ดำเนินการเก็บ ข้อมูลใน 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1) การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง เจ้าหน้าที่ในระดับ ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 51 คน 2) เก็บข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 320 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และ 3) การเก็บข้อมูลเชิงลึกสมาคมและองค์กรที่เกี่ยวข้องรวม เป็นจำนวนทั้งหมด 93 คน เพื่อกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างของหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างหน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ กำหนดและดำเนินนโยบายด้านการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ในส่วนของ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้า ตามโครงสร้างหน่วยงาน ใน 3 ส่วนหลัก ๆ ด้วยกันคือ 1) ปัญหาอันเกิดจากกรณีที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจสอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว 2) ปัญหาขาดอัตรากำลังควบคุมดูแล ป้อมปรามและงบประมาณในการดำเนินงานไม่มีระบบที่แน่นอนและชัดเจนละ 3) ปัญหาการ โยกย้ายผู้บังคับบัญชาาระดับสูงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทั้งนี้

(2)

ตำรวจท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจที่สามารถสื่อสาร บริการ และ ให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ดีกว่าตำรวจท่องเที่ยวที่ ส่วนเรื่องการ ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวใหม่นั้น มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะสังกัดภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงานใด แต่ขอให้คงสถานะความเป็นข้าราชการตำรวจไว้ ด้ ผลการศึกษาข้อมูลจากนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบชัดเจน มีความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน สำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้อง ได้เสนอแนะ ประเด็นที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสามอันดับ ได้แก่ 1) ด้านกำลังคน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของประเทศ ๒) ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และ 3) ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน และช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น แก่ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาต่อกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีดังนี้ ปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงาน และภารกิจการดำเนินงาน ให้มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน โดยยังคงอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้อำนาจในการสืบสวน สอบสวนคดี มีหน่วยประจำตามสถานีตำรวจท่องเที่ยวที่ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ผ่าน สื่อสังคม (Social network) นอกจากนี้ในเรื่องของการปรับปรุงโครงสร้าง การประชาสัมพันธ์ และช่องทางในการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังเห็นควรสนับสนุน โครงการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

### **Abstract**

**Research Report Title : The Improvement Study on Operational Structuring of Tourist Police Division**

**Author : Assistant Professor Jitasak Putjorn and Research Team**

**Month Year : January 2011**

---

The Improvement Study on Operational Structuring of Tourist Police Division aimed to study Tourist Police Division's present structure and its problems and constraints in operation, which led to the ways and possibilities to improve its functional structure. This study was an action research that used both quantitative and qualitative methods. The data collection was conducted in three parts 1) the specific in-depth interview of 51 Tourist Police operational officers and supervisors 2) random survey of 320 both Thai and Foreign tourists and 3) in-depth interview of 93 people from tourism-related associations and organizations

The results of this study revealed that most tourists and organizations that used tourist police services were satisfied with officers' pleasant and enthusiastic service. However, due to its problems that tourist police do not have an authority to investigate offenses against tourists, the tourism-related associations and organizations will not suggest their clients to make a complaint with tourist police. They preferred local police instead. In addition, the respondents suggested that the first three areas that the Tourist Police Division should improve were 1) manpower 2) communication with foreign tourists and 3) public relations especially its responsibilities.

(4)

The research results recommended that the Tourist Police Division should improve its operational structure and its mission clearly and still under the Royal Thai Police. The Royal Thai Police should empower the Tourist Police Division to investigate cases as same as the local police and add a tourist police unit in every local police station. The Tourist Police Division also should improve its public relation and increase its communication channels such as social media or social network. Moreover, the Tourist Police Division should continuously have staffs' potential development program for foreign languages, services and ethics.