รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาเพื่อปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

The Improvement Study on Operational Structuring of Tourist Police Division

โดย

ผศ. จิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ

ได้รับการอุดหนุนจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เดือน มกราคม 2554

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาเพื่อปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

โดย

ผศ. จิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ

ได้รับการอุดหนุนจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เดือน มกราคม 2554

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

Research Report

Title

The Improvement Study on Operational Structuring of Tourist Police Division

By

Assistant Professor Jitasak Putjorn and Research Team

Supported by The Secretariat of the Senate

January 2554

Copyright by The Secretariat of the Senate

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยเรื่อง : การศึกษาเพื่อปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ

เดือน ปีที่ทำการวิจัยเสร็จ : มกราคม พ.ศ. 2554

การศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อปรับปรุง การจัดโครงสร้าง การปฏิบัติงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน ปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การ แนวทาง และความเป็นไปได้ใน การปรับปรุงโครง สร้างหน่วยงาน เป็นการศึกษาด้วยกระบวนการวิจัย เชิงปฏิบัติ (Action Research) ซึ่งจะใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน โดยใช้การสืบค้นข้อมูลจากเอกสารและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน รวมถึงการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะกรรมาธิกา รการท่องเที่ยว ด้วย ทั้งนี้ได้ ดำเนินการเก็บข้อมูลใน 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1) การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง เจ้าหน้าที่ในระดับ ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 51 คน 2) เก็บข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 320 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และ 3) การเก็บข้อมูลเชิงลึกสมาคมและองค์กรที่เกี่ยวข้องรวมเป็นจำนวนทั้งหมด 93 คน เพื่อกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างของหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างหน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายด้านการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ในส่วนของ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้า ตามโครงสร้างหน่วยงาน ใน 3 ส่วนหลัก ๆ ด้วยกันคือ 1) ปัญหาอันเกิดจากกรณีที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจสอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว 2) ปัญหาขาดอัตรากำลังควบคุมดูแล ป้องปรามและงบประมาณในการดำเนินงานยังไม่มีระบบที่แน่นอนและชัดเจนละ 3) ปัญหาการโยกย้ายผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทั้งนี้

ตำรวจท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจที่สามารถสื่อสาร บริการ และ ให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ดีกว่าตำรวจท้องที่ ส่วนเรื่องการ ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวใหม่นั้น มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะสังกัดภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงานใด แต่ขอให้คงสถานะความเป็นข้าราชการตำรวจไว้ ผลการศึกษาข้อมูลจากนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบชัดเจน มีความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน สำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้อง ได้เสนอแนะ ประเด็นที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสามอันดับ ได้แก่ 1) ด้านกำลังคน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของประเทศ 2) ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และ 3) ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน และช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น แก่ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาต่อกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีดังนี้ ปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงาน และภารกิจการดำเนินงาน ให้มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน โดยยังคงอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้อำนาจในการสืบสวน สอบสวนคดี มีหน่วยประจำตามสถานีตำรวจท้องที่ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ผ่านสื่อสังคม (Social network) นอกจากในเรื่องของการปรับปรุงโครงสร้าง การประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังเห็นควรสนับสนุนโครงการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

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 leaded 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 satisfied with officers' pleasant and enthusiastic to service. However, due to its problems that tourist polices do not have an authority to investigate the offense against the tourists, the tourism-related associations and organizations will not suggest their clients to make a complaint with tourist polices. 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 relation especially its responsibilities.

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.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
Abstract	(3)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
สารบัญแผนภูมิ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตการดำเนินการวิจัย	3
1.5 คำสำคัญที่ใช้ในการวิจัย	3
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาองค์กร	12
2.3 การบริหารจัดการและการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ	16
2.4 การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)	24
2.5 การพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบเปิด	26
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	30
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ข้อมูล	38
3.2 ประชากร	38
3.3 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	38

สารบัญ (ต่อ)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 43

3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 44

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล 44

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล 47

บทที่ 4 ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลจากผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 48

4.2 ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ 55

4.3 ข้อมูลจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง 67

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา 68

5.2 ข้อเสนอแนะ 70

บรรณานุกรม 72

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ ภาษาไทย 77

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ ภาษาอังกฤษ 85

ภาคผนวก ค แบบสอบถาม ภาษาไทย 91

ประวัติผู้วิจัย 97

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	กองบังคับการที่ 1 (กรุงเทพมหานคร)	41
3.2	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ 2 (ภาคกลาง)	41
3.3	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	41
3.4	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ 4 (ภาคเหนือ)	41
3.5	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ 5 (ภาคใต้)	42
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	52
4.2	การทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวและการเลือกใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว	57
4.3	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว	62

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
	2.1 โครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	10
	2.2 การเกิดความพอใจของบุคคล	30
	2.3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	31
	2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
	3.1 ขั้นตอนที่ 1 ในการดำเนินการวิจัย	45
	3.2 ขั้นตอนที่ 2 ในการดำเนินการวิจัย	46

สารบัญแผนภูมิ

แผยภูมิที่		หน้า
4.1	แสดงสัญชาติของนักท่องเที่ยว	54
4.2	แสดงเพศของนักท่องเที่ยว	54
4.3	แสดงช่วงอายุของนักท่องเที่ยว	55
4.4	แสดงสถานภาพของนักท่องเที่ยว	55
4.5	แสดงระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว	56
4.6	แสดงอาชีพของนักท่องเที่ยว	56
4.7	แสดงหน่วยงานที่นักท่องเที่ยวคิดถึงเป็นอันดับแรก เมื่อประสบปัญหาขณะเดินทาง	59
4.8	แสดงประเภทของสื่อที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	59
4.9	แสดงประสบการณ์ในการใช้บริการ / ติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	60
4.10	แสดงช่องทางในการประชาสัมพันธ์กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	61
4.11	แสดงช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก ในการใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	61

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่คณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาการบูรณาการเชิงนโยบา ยและปรับปรุงโครงสร้างการทำงานด้านการท่องเที่ยวในกำกับของคณะกรรมาธิการท่องเที่ยว วุฒิสภา ได้ร่วมกันพิจารณาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆที่เกี่ยวข้องกับภาคส่วนของการท่องเที่ยวเพื่อให้สะดวกต่อการกำหนดบทบาท ทิศทางและเป้าประสงค์ให้เป็นไปตามกรอบพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 ที่ต้องการการพัฒนา ระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความคล่องตัว ทันต่อกระแสการท่องเที่ย วในปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตลอดจนสามารถแข่งขันในเชิงอุตสาหกรรมในด้านของการท่องเที่ยวกับนานาประเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (คณะกรรมาธิการการท่องเที่ยว วุฒิสภา , 2551) สิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งต่อเป้าหมายดังกล่าว คือ องค์กร และหน่วยงา น ตลอดจนโครงสร้างในภาพรวมของการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวที่จะเป็นกลไกสำคัญในการแปลงแนวนโยบายไปสู่ภาคของการปฏิบัติด้วยกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันพบว่าปัญหาที่สำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ ประเทศ คือ ความไม่เหมาะสมของโครงสร้างการบริหารด้านการ ท่องเที่ยวที่มีความไม่ชัดเจน และซ้ำซ้อนในเรื่องของภาระหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนการขาดการประสานความร่วมมือของหน่วยงานและองค์กรต่างๆในด้านข้อมูลข่าวสาร บุคลากรและการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้ทิศทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของประเทศขาดความเป็นเอ กภาพ และไม่ตรงตามศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละลักษณะ อันจะนำไปสู่ความเสื่อมโทรม ความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ ชุมชนท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาคของการท่องเที่ยว รวมถึงการเปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปยังประเทศอื่น ๆ ที่มีความพร้อมและมีการบริหารจัดการที่ดี ตลอดจนการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ตรงต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและกลุ่มตลาด ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวจะส่งผลต่อรายได้ของประเทศที่อาศัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหนึ่งในการดึงดูดเม็ดเงินเข้ามาใช้พัฒนาและบริ หารราชการแผ่นดิน และอาจเกิดผลกระทบจากปัญญาข้างต้นเป็นวงกว้าง

ในขณะที่ สิ่งหนึ่งที่เรียกความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้นอกเหนือจากความสวยงาม และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ก็คือ ความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ เดินทางเข้ามาเยี่ยมเยือนภายในประเทศ ซึ่งการบริการดังกล่าวได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของ กองบังคับการ ตำรวจท่องเที่ยว ที่เป็นหน่วยงานสำคัญอันจะสร้างความเชื่อมั่นและความอุ่นใจให้เกิดขึ้นต่อผู้มาเยี่ยมเยือน ตลอดจนการบอกต่อ หรือส่งผ่านข้อมูลข่าวสารในด้านนี้สู่นัก ท่องเที่ยวอื่น ๆ ต่อไป จึงนับได้ว่า กองบังคับการ ตำรวจท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

แม้ว่ากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจะมีความจำเป็นและมีความสำคัญตามเหตุผลที่กล่าวในข้างต้นก็ตาม ในปัจจุบันหน่วยงานดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในเรื่องของอำนาจหน้าที่ สวัสดิการ และความเหมาะสมด้านโครงสร้าง ตลอดจนศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการทับซ้อนในการปฏิบัติภารกิจกับหน่วยงานอื่น ๆ จากปัญหาดังกล่าวคณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติตามภารกิจ และลดความทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่การสร้างความประทับใจในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ และเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญต่อการพัฒนาโครงสร้างที่เหมาะสมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำภาคอุต สาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไปสู่การแข่งขันได้ในตลาดโลก และการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศได้อย่างยั่งยืนในท้ายที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติภารกิจของกองบัง คับการตำรวจท่องเที่ยว

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทาง และความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทราบถึงปัญหาและข้อจำกัด ในการปฏิบัติภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ทราบถึงความคิดเห็นของภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องที่มีต่อ กอ งบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

1.3.2 ทราบถึงแนวทาง และความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน

1.3.3 เป็นฐานข้อมูลที่สำคัญในการเชื่อมร้อยกับการปรับโครงสร้างองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1.4 ขอบเขตการดำเนินการวิจัย

1.4.1 ขอบเข ตด้านเนื้อหา การ ศึกษาในครั้งนี้ เน้นการสะท้อนปัญหาและข้อจำกัด ตลอดจนแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเ ที่ยว ผู้ใช้บริการ หน่วยงานที่/ และ องค์กร (นักท่องเที่ยว) เกี่ยวข้อง

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัย และพัฒนา นี้กำหนดขอบเขตระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ 2553 จนถึง เดือนกรกฎาคม 2553 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน

1.5 คำสำคัญที่ใช้ในการวิจัย

โครงสร้างการปฏิบัติงาน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นในการศึกษาค้นคว้าดังนี้

2.1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาองค์กร

2.3 การบริหารจัดการและการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ

2.4 การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

2.5 การพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบเปิด

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประ เทศไทยเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปีและสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมาก แต่ในขณะเดียวกันอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย รัฐบาลจึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยว กับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนอกเหนือจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ออนไลน์)

ปี พ.ศ. 2519 ธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อ.ส.ท. ในขณะนั้น ได้ขอความร่วมมือไปทางกรมตำรวจเพื่อใ ห้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปราม มีกำลังพลประมาณ 60 นาย ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและตรวจตราให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยธุรกิจเอกชนได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติภารกิจในครั้งนั้น ในช่วงเวลาเดียวกันนั้นเอง กรมตำรวจได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2519 แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ

ต่อมารัฐบาลได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2523 เป็นปีท่องเที่ยวและให้กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยจัดให้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง กรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกันปรับปรุง ศอ.นท. เป็นศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.นท.) ขึ้น เพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ ยวกับคำร้องทุกข์ กรณีประสบปัญหาอาชญากรรม การเอารัดเอาเปรียบ โดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันได้แก่ เมืองเชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และหาดใหญ่

ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่ วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบปรามตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525 อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วประเทศ โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยว ในระดับกองกำกับการ จึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นให้เป็นกองบัง คับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำ รวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534 หลังจากที่มีการขยายขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนด้านกำลังพลที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง กรมตำรวจซึ่งต่อมามีพระราชกฤษฎีกา พ .ศ. 2541 โอนจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2541

ต่อมาได้มี พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำ รวจแห่งชาติ พ .ศ. 2552 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งมีผลให้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 1 ฝ่ายอำนวยการ และ 6 กองกำกับการ ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งมีผลบังคับใช้ 7 กันยายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป

2.1.1 อำนาจหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1) ถวายความป ลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญอื่น ๆ

2) รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทั่วราชอาณาจักร

3) ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

4) ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักร

5) ติดต่อประสานงานกับองค์การหรือ อหน่วยงานต่า ง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย แบ่งออกเป็น 1 งาน 1 ฝ่าย และ 6 กองกำกับการ ดังนี้

2.1.1.1 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผล และบริการข้อมูลการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของกองบังคับการ งานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งงานอื่น ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2.1.1.2 ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอำนวยการและสนับสนุนของกองบังคับการ การติดต่อประสานงาน งานธุรการและกำลังพล งานคดีวินัย งานวิเคราะห์ กำหนดตำแหน่งงาน งานแผนงาน งานงบประมาณ งานยุทธศาสตร์ งานแผน งานการเงิน งานพลาธิการ งานประชาสัมพันธ์ โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

1) งานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป
2) งานกำลังพล งานบริหารงานบุคคล
3) งานบริการ งานสวัสดิการ
4) งานประชุม
5) งานคดีวินัย
6) งานดำเนินการเกี่ยวกับจัดการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการและลูกจ้าง
7) วิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง
8) งานนโยบายและแผน งานวางแผน โครงการฝึกอบรม
9) งานแผนการปฏิบัติและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนงาน
10) งานเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนรวมทั้งโครงการ
11) งานยุทธศาสตร์และแผน
12) งานการข่าวสาร

13) งานเก็บรวบรวมสถิติ

14) งานงบประมาณ

15) งานสถิติวิจัย

16) งานพิจารณา ศึกษา สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

17) งานรวบรวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

18) งานศึกษาและฝึกอบรม

19) งานการเงิน และงานด้านเอกสารการเบิกจ่ายเงินประเภทต่าง ๆ

20) การรับรองสิทธิเกี่ยวกับการเบิกจ่ายหรือสวัสดิการการเงิน

21) งานบัญชี

22) งานรับ – จ่ายเงิน

23) งานตรวจจ่าย

24) งานเก็บรักษาเงินนำส่งคลัง

25) งานพัสดุ งานยานพาหนะ งานครุภัณฑ์ งานพลาธิการ และงานอาคารสถานที่

26) งานการจัดเก็บ การควบคุม การเบิก จ่าย การจำหน่าย พัสดุครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่และยานพาหนะ

27) การดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน กำหนดความต้องการ การควบคุมการใช้และการจำหน่ายรถราชการ น้ำมัน น้ำมันเชื้อเพลิง มันหล่อลื่น

28) ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนควบคุม และจัดทำแผนซ่อมยานพาหนะ การเก็บรักษาแล ะแจกจ่ายชิ้นส่วน ซ่อมรถยนต์

29) งานคลังอาวุธ งานคลังพัสดุ

30) ดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงดูแลรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์การสื่อสาร

31) งานประชาสัมพันธ์ของกองบังคับการ

32) งานวิเทศสัมพันธ์ งานล่าม และแปลเอกสาร

33) งานสิ่งพิมพ์และนิทรรศการ งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำเอกสารเผยแพร่ที่เป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

34) ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิทยุและโทรทัศน์

35) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

36) ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

37) ปฏิบัติงานที่มิได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่ วยงานใดไว้เป็นการเฉพาะหรืองานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยประมวลเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ

38) งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2.1.1.3 กองกำกับการ 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบ เรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ติดต่อประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2.1.1.4 กองกำกับการ 2 มีหน้าที่และความรับผิ ดชอบ เหมือนกับกองกำกับการ 1 แต่ครอบคลุมเฉพาะพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 1, 2 และ 7

2.1.1.5 กองกำกับการ 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เหมือนกับกองกำกับการ 1 แต่ครอบคลุมเฉพาะพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4

2.1.1.6 กองกำกับการ 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เหมือนกับกอง กำกับการ 1 แต่ครอบคลุมเฉพาะพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 5 และ 6

2.1.1.7 กองกำกับการ 5 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เหมือนกับกองกำกับการ 1 แต่ครอบคลุมเฉพาะพื้นที่ของตำรวจภูธรภาค 8 และ 9

2.1.1.8 กองกำกับการ 6 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เหมือนกับกองกำกับการ 1 แต่ครอบคลุมเฉพาะพื้นที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.1.2 วิสัยทัศน์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

"บริการ ดูแล รักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต มีมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ เพื่อรักษาชื่อเสียงของประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคทำรายได้หลักสู่ระบบเ ศรษฐกิจจนเป็นมรดกตกทอดถึงลูกหลานไทยต่อไป" (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ออนไลน์)

2.1.3 พันธกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2.1.3.1 สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว

2.1.3.2 สร้างความพึงพอใจในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

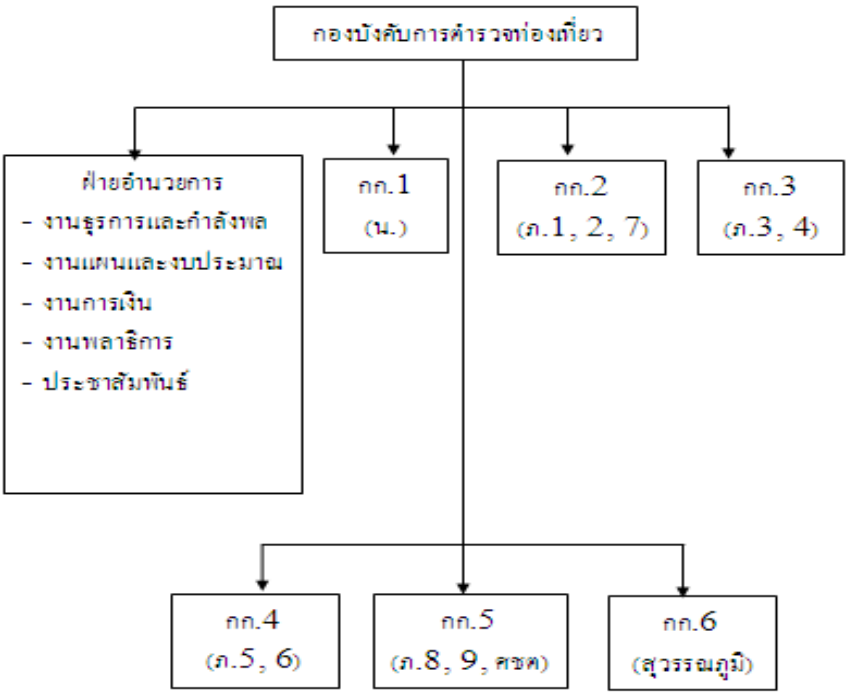
2.1.3.3 ขจัดปัญหาการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบและคุ้มครองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมให้แก่นักท่องเที่ยว

2.1.3.4 ขจัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม เสียหาย ไร้ระเบียบ

2.1.3.5 ปกป้องและคุ้มครองวงจรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.1.3.6 สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภ าครัฐและเอกชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์ กรตำรวจหรือหน่วยบังคับใช้กฎหมาย ทั้งในและนอกประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

2.1.4 โครงสร้างการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ที่มา: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ออนไลน์

2.1.5 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน

จากรายงานการประชุมคณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาการบูรณาการเชิงนโยบายและปรับปรุงโครงสร้างงานด้านการท่องเที่ยว ในคณะกรรมาธิการกา รท่องเที่ยว วุฒิสภา ครั้งที่ 4 ณ วัน พฤหัสบดีที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2551 และครั้งที่ 5 ณ วันพฤหัสบดีที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2551 พบว่าตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจสอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว โดยมีแต่เพียงอำนาจสืบสวน ปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยวเท่านั้น ส่วนการสอบสวนได้กำหนดให้เป็นอำนาจของตำรวจประจำสถานีท้องที่เกิดเหตุ แต่ด้วยภาระงานปกติ ของตำรวจประจำสถานีตำรวจท้องที่ มีเป็นจำนวนมาก และข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศไทยของผู้เสียหายที่เป็นชาวต่างประเทศ ประกอบกับความไม่พร้อมด้านความรู้ความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศและด้านการท่องเที่ยวของตำรวจท้องที่ จึงทำให้เกิดปัญหาต่อกระบวนการดำเนินคดี ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้เสียหาย และในด้านการสอบสวนขยายผลปราบปรามผู้กระทำความผิดต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

นอกจากนี้ยังมีปัญหาการขาดอัตรกำลังและงบประมาณในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การอำนวยความสะดวกและดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งถึงแม้ทางกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจะได้มีการจัดตั้งหน่วยอาสาสมัคร เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ ช่วยเหลือเจ้าพนักงาน แต่ก็ติดขัดปัญหาข้อกฎหมายที่ไม่อาจจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานได้

ซึ่งจากรายงานได้กล่าวถึงนโยบาย ของผู้บังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่า มีนโยบายให้ตำรวจท่องเที่ยวทำหน้าที่เป็นเพียงหน่วยบริการ เช่น การแจกแผ่นพับ แผ่นปลิว ตอบปัญหาเกี่ยวกับเส้นทาง และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว จึงไม่เห็นควรให้ตำรวจท่องเที่ยวมีอำนาจสอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว โดยมีแต่เพียงอำนาจสืบสวน ปราบปรามและจับกุมผู้กระทำ ความผิดต่อนักท่องเที่ยวเท่านั้น จึงทำให้เกิดปัญหาต่อกระบวนการดำเนินคดี ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้เสียหาย และในด้านการสอบสวนขยายผลปราบปรามผู้กระทำความผิดต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาองค์กร

2.2.1 ความหมายของการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การ คือ กระบวนการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การทั้งระบบ เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้พื้นฐานแนวคิดและเทคนิคทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เป็นเครื่องมือ ทั้งนี้จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ จากผู้บริหารระดับสูง และความร่วมมือของทุกคนในองค์กร (นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2550: 60)

การพัฒนาองค์การ เป็นกระบวน การในการพัฒนาสมรรถนะขององค์การอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า และจะเน้นกระทำในส่วนที่เกี่ยวกับ วัฒนธรรมและกระบวนการของกลุ่มบนรากฐานแห่ง ความร่วมมือร่วมในกัน ด้วยความช่วยเหลือของที่ปรึกษาและใช้เครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์เข้าช่วยในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ (สายหยุด ใจสำราญ และ สุภาพร พิศาลบุตร, 2548: 49)

จากวิชารัฐศาสตร์ (Political Science) ที่ศึกษาด้านการเมืองการปกครอง ปรัชญาทางการเมืองด้านเดียว ไม่ได้มีการศึกษาด้านการบริหารควบคู่การเมืองการปกครองด้วย ต่อมาศาสตร์ทางด้านบริหาร ได้มีการศึกษากันมากขึ้น วูดโล วิลสัน (Woodrow Wilson) จึงได้มีการแยกการบริหารออกจากการเมือง ทั้งนี้เนื่องจากมีการสะสมหลักวิชาผลงานทางวิชาการมาสนับสนุน ดังเช่นการศึกษา ดังต่อไปนี้

องค์การแบบราชการของ แมกซ์เวเบอร์

การบริหารแบบวิทยาศาตร์ ของ เฟรเดอริค ดับบลิว เทย์เลอร์

กระบวนการบริหารแบบแบบ POSDCORB ของ เออร์ริค และกูลิค

เมื่อการศึกษาในแนวทรัพยากรมนุษย์ได้รับความสนใจมากขึ้น จากการศึกษาของ เมโย ความสนใจในเรื่องการพัฒนาบุคคล เพื่อให้องค์การมีผลผลิตที่ดี จึงเริ่มพัฒนามากขึ้น แต่ก็ศึกษาพบว่าการพัฒนาคนโดยใช้การฝึกอบรม (Training) เพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เกิดสัมฤทธิผลได้ เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงเป็นรายบุคคล มิใช่ทั้งระบบ (System)

จึงได้มีการคิดค้นแนวทางการพัฒนาองค์การ (Organization Development) ขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือที่เพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ให้กับองค์การ

นักพฤติกรรมศาสตร์ทั้ง สังคมศาสตร์ มานุษยวิทยา จิตวิทยา บริหารศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ และ ประวัติศาสตร์ จึงได้ร่วมกันสะสมหลักวิชา เพื่ออธิบาย ทำนาย และคิดสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงองค์การไปในทิศทางที่ดีขึ้น ในราวปี ค.ศ. 1960 ผู้ริเริ่มในระยะแรกก็คือ ดักลาส แมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor) (นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2550: 56-57)

2.2.2 องค์ประกอบของคำจำกัดความของการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ

2.2.2.1 องค์ประกอบที่ 1 ให้คำนิยามว่า การพัฒนาองค์การเป็นการชี้แนะแนวทางของก ารปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานขององค์การ การปฏิบัติงานต้อง อาศัยผู้ชำนาญทางการพัฒนาองค์การเข้าไปแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น อาจจะเกิดในระดับหน่วยงาน ระดับกลุ่มงาน หรือระดับบุคคลก็ตาม ล้วนเป็นส่วนช่วยให้มีการพัฒนาและปรับปรุงงานขององค์การให้ดีขึ้น

2.2.2.2 องค์ประกอบที่ 2 คือ เน้นการพัฒนาองค์การ และสมาชิกภายในองค์การโดยอาศัยทฤษฎีจิตวิทยา ที่เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการความเจริญเติบโตอย่างแ ท้จริงจึงมิ ควรมีการกีดกัน ความต้องการของมนุษย์ นักปฏิบัติการพัฒนาองค์การเชื่อว่าการปรับปรุงและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยการสอดแทรกลักษณะ และวิธีการสอดแทรกนั้นมีหลายรูปแบบ ดังนั้น การเลือกใช้จึงต้องขึ้นอยู่กับคว ามต้องการพัฒนาองค์การไปในรูปแบบใด

2.2.2.3 องค์ประ กอบที่ 3 คือ จุดสำคัญของการพัฒนาองค์การ ต้องอาศัยวิชาสังคมศาสตร์ ซึ่งการพัฒนาองค์การนั้นจะต้องเน้นความรู้จากวิชาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ จิตวิทยา และอื่นๆ ซึ่งผู้จัดการและที่ปรึกษา การพัฒนาองค์การได้เคยใช้ปฏิบัติ และได้ผลดีมาแล้ว บุคคลทั่วไปที่มีความรู้ความชำนาญในทางการคลัง วิศวกร หรือวิชาชีพอื่น ๆ หากทำการเปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์การ โดยไม่ใช้หลักวิชาสังคมศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงนั้นก็ไม่ถือว่าเป็นการสอดแทรกของการพัฒนาองค์การ

ถึงแม้ว่า การสอดแทรกการพัฒนาองค์การ ที่ประสบความสำเร็จสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้หรือต้องพบกับสิ่งท้าทายก็ตาม นักปฏิบัติการพัฒนาองค์การทั้งหลายเชื่อว่า ความสำเร็จนำมาซึ่งการท้าทายในพฤติกรรมของคนงาน นักวิจัยทั้ง 2 ท่าน พอร์ราส และออฟเฟอร์ (Porras & Hoffer, 1986 อ้างถึงในประภัสสร บุญมี , 2550: 7-8) ได้ทำการสำรวจผู้ชำนาญการด้านการพัฒนาองค์การชั้นนำ 42 คนเกี่ยวกับพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลจากการสอดแทรกที่ประสบผลสำเร็จ ตามความเห็นของผู้ชำนาญการทั้งหลายเห็นว่าลูกจ้างที่ได้ผ่านการสอดแทรกอย่างมีประสิทธิภาพจะกระทำในสิ่งต่อไปนี้

1. มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยมากขึ้น
2. มีการร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิผลมากขึ้น
3. มีความรับผิดชอบมากขึ้น
4. ดำรงรักษาไว้ซึ่งการร่วมให้ทรรศนะ
5. มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. แสดงความนับถือและสนับสนุนคนอื่นมากขึ้น
7. มีการปฏิบัติต่อกันและกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8. มีความอยากรู้อยากเห็นมากขึ้น

9. ยอมเปิดเผยการทดลองมากขึ้นและมีวิธีการใหม่ ๆ ในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

ในเวลาเดี ยวกัน ผู้จัดการที่มีประสบการณ์ ในการสอดแทรกการพัฒนาองค์การนั้น ได้มีการส่งเสริมให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแสดงทรรศนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การวางกลยุทธ์ในการตอบโต้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและ ช่วยเหลือในด้านการพัฒนาของลูกจ้าง ตามความเห็นของผู้ชำนาญการเชื่อว่า การพัฒนาจะมีประสิทธิภาพที่ดีหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการใช้วิธีการสอดแทรกต่าง ๆ ในการพัฒนาองค์การ (ประภัสสร บุญมี, 2550: 7-8)

การพัฒนาองค์การในความหม ายในทางปฏิบัติ หรือ Organization Development จะมีความหมายเพียงง่าย ๆ ว่าเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานธรรมดาที่จะตอบคำถามเหล่านี้ คือ (สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2548: 51-52)

1. ขณะนี้เราอยู่ที่ไหน (Where are we now?) หรือสภาวะขององค์การในปัจจุบันเป็นอย่างไร

2. เราต้องการจะไปในทิศทางใด (Where do we want to go?) หรือเราจะเปลี่ยนแปลงอะไรในองค์การ

3. เราจะไปยังทิศทางที่ต้องการได้อย่างไร (How do we get from where we are to where we want to be?) หรือเราจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร

4. เราจะรู้ได้อย่างไรว่าเราได้ไปถึงทิศทางที่เรา ต้องการ (How will we know when we get there?) หรือเราจะรู้ได้อย่างไรว่า การเปลี่ยนแปลงได้สำเร็จตามที่ต้องการหรือไม่ อย่างไร

กระบวนการขั้นพื้นฐานตามข้อ 1-4 ดังกล่าวข้างต้นนี้ สมาชิกขององค์การจะเป็นผู้ดำเนินการโดยใช้ศักยภาพหรือสติปัญญาความสามารถของตนเอง ประ กอบด้วยเครื่องมือทาง การพัฒนาองค์การ (Organization Development-OD) ต่าง ๆ และมักจะอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษา การพัฒนาองค์การ ที่มีความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์

จากความหมายของการพัฒนาองค์การในภาพรวมใหญ่ ๆ สามารถสรุปเป็นแนวคิด 3 ทางได้ดังนี้

1. แนวคิดของการพัฒนาองค์การ ที่เน้นกระบวนการปรับปรุงองค์การอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้าให้กลับสู่สภาวะใหม่ที่เหมือนเดิม หรือดีขึ้นกว่าเดิม (Organization Renewal Process) แนวความคิดนี้ มองว่าการพัฒนาองค์การ คือ กระบวนการปรับปรุงองค์การให้กลับสู่สภาพใหม่ที่เหมือนเดิม หรือดีขึ้นกว่ าเดิม โดยต้องมีความกล้าที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เน้นให้องค์การมีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ที่จะนำนวัตกรรม เทคโนโลยี วิทยาการใหม่ ๆ และทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่ามาสู่องค์การ

2. แนวคิดของการพัฒนาองค์การเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ (Organizational Culture) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ ความหมายของการพัฒนาองค์การในแนวความคิดนี้ คือ ความพยายามอย่างมีแบบแผนเพื่อมุ่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การทั้งระบบ (องค์การประกอบด้วยองค์ประกอบของระบบที่เป็นทางการและองค์ประกอบของระบบที่ไม่เป็นทางการ) (สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ , 2540: 11 อ้างถึงใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุต ร, 2548: 51)

3. แนวคิดการพัฒนาองค์การเน้นการใช้แม่แบบการ วิจัยเชิงปฏิบัติการณ์ (Action Research Model) ความหมายของการพัฒนา องค์การ ตามแนวความคิดนี้ คือ กระบวนการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การโดยใช้แม่แบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ แม่แบบ (Model) นี้มีลักษณะเป็นกระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การป้อนข้อมูลย้อนกลับ

3.4 การสำรวจปัญหาขององค์การจากข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด

3.5 วางแผนปฏิบัติการ

3.6 ดำเนินการ

2.2.3 พฤติกรรมศาสตร์กับการพัฒนาองค์การ

องค์การนั้นเป็นหน่วยของสังคมที่มาจากการรวมตัวของบุคคล ตั้งแต่สองคน ขึ้นไป ที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ภายใต้วัตถุประสงค์อันเดียวกัน สรุปได้ว่าองค์การมาจาก “คน” จะต้องมีการจัดระเบียบ “โครงสร้างองค์การ” มี “งาน” เป็นภารกิจสำคัญภายใต้ “สภาพแวดล้อม” หนึ่ง ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาดังกล่าวแล้ว จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนหรือการพัฒนาองค์การ จึงเป็นเรื่องของการ เปลี่ยนแปลงที่ไม่พ้นจากการศึกษา และเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล ดังเช่น

2.2.3.1 การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้าง (Structure Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ของบุคคล ในด้านอำนาจหน้าที่ สายงาน การสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของขนาดการควบคุม การจัดเจ้าหน้าที่ในสายงานหลัก สายงานที่ปรึกษา การจัดแผนกงาน การปรับปรุงงาน (Work Simplification) การเพิ่มงาน (Job Enrichment) ล้วนมีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น

2.2.3.2 การเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Change) การเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรมดังกล่าว เป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้าน

ความรู้	(Knowledge)	ให้มีความรู้ใหม่ หรือรู้เพิ่มเติม
ความเข้าใจ	(Understanding)	ให้มีความเข้าใจมากขึ้น ไม่สับสน
ทักษะ	(Skill)	ให้มีความชำนาญ ทักษะเพิ่มขึ้น
ทัศนคติ	(Attitude)	ให้มีใจรัก ชอบที่จะปรับปรุง พัฒนา

อันเป็นรากฐานสำคัญของพฤติกรรมบุคคลในองค์การ เป้าหมายที่สำคัญ คือ ต้องการที่จะเพิ่มสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นให้ดีขึ้น อาจจะมีรูปแบบในการฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน (On the Job Training) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน การสอนงาน การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) การฝึกอบรมนอกเวลางาน (Off the Job Training) โดยการบรรยายกรณีศึกษา บทบาทสมมติ นอกจากนี้ยังมีเทคนิควิธีการในการบริหารงาน วิธีการฝึกอบรม การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน เช่น ตาข่ายก ารบริหาร การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (MBO) การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

2.2.3.3 การเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาการ (Technology Change) การเปลี่ยนแปลงวิทยาการนั้น หมายถึง การนำแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่าง ๆ ให้ออกมาในรูปของผลผลิ ตและบริการ การเปลี่ยนแปลงในประสิทธิภาพ การเป ลี่ยนแปลงในประสิทธิภาพขององค์การสืบเนื่องมาจากเครื่องมือ เครื่องจั กร อุปกรณ์ใหม่ มีความเหมาะสมคุ้มค่าในการลงทุนขององค์การ มากน้อยเพียงใดนั้น ที่สำคัญก็คือ เทคโนโลยีดังกล่าวมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในรูปของโครง สร้างองค์การ หรือพฤติกรรมบุคคลโดยตรงอย่างไรบ้าง วิทยาการทางการบริหารสมัยใหม่ที่น่าสนใจอย่างหนึ่ง ก็คือ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) หรือ TQM (Leavitt, 1964: 56 อ้างถึงใน นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2550: 86-88)

2.3 การบริหารจัดการและการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ

2.3.1 การบริหารการพัฒนาหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง

ในกรณีของประเทศไทย กระทรวง กรม เป็นหน่วยงานในส่วนกลาง ส่วนจังหวัดและอำเภอเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค ขณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมือ งพัทยา เป็นหน่วยงานส่วนท้องถิ่น หน่วยงานดังกล่าวนี้ล้วนมีการบริหารการพัฒนาของตนเอง ในที่นี้นำการบริหารการพัฒนาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาศึกษาเป็นตัวอย่าง ทั้งหมดนี้เน้นเรื่อง โครงสร้าง อำนาจ หน้าที่ และกระบวนการดำเนินงานภายใน (จุมพล หนิมพานิช, 2528)

โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหลักของประเทศ และมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอีกด้วย นอกจากนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติยังมีผู้บริหารสูงสุด คือ ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นข้าราชการประจำ สังกัดราชการบริหารส่วนกลาง

2.3.2 หน่วยงานในส่วนกลาง: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเจ้าพนักงาน หรือข้าราชการ การตำรวจที่สังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจยังหมายถึงหน่วยงานของรัฐ เดิมเรียกว่า กรมตำรวจ ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานใหญ่มากประกอบด้วยกำลังพล 2 แสนกว่าคน การปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจครอบคลุมกิจกรรมของประชาชนอย่างกว้างขวาง พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ .ศ. 2547 ได้กำหนดหน้าที่และโครงสร้างหน้าที่ ตลอดจนแนวทางการ ดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ กล่าวคือ

2.3.2.1 โครงสร้าง

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ .ศ. 2545 ได้กำหนดไว้ในหมวด 21 ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวง โดยบัญญัติให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการ ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง มีฐานะเป็นกรม อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี มาตรา 46 ต่อมาในปี พ .ศ. 2547 พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ .ศ. 2547 กำหนดให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี

สำหรับตำแหน่งข้าราชการตำรวจ (มาตรา 44) มีดังต่อไปนี้

1) ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
2) จเรตำรวจแห่งชาติ และรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
3) ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
4) ผู้บัญชาการ
5) รองผู้บัญชาการ
6) ผู้บังคับการ และพนักงานสอบสวนเชี่ยวชาญพิเศษ
7) รองผู้บังคับการ และพนักงานสอบสวนเชี่ยวชาญ
8) ผู้กำกับการ และพนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิ
9) รองผู้กำกับการ และพนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ
10) สารวัตร และพนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ
11) รองสารวัตร และพนักงานสอบสวน
12) ผู้บังคับหมู่

13) รองผู้บังคับหมู่

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (มาตรา 16) ยังกำหนดให้มีคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารราชการตำรวจ และกำกับดูแลสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ แบบแผน และกฎหมาย

2.3.2.2 อำนาจหน้าที่

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ .ศ. 2545 บัญญัติให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่เกี่ ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย (มาตรา 46) นอกจากนี้พระราชาบัญญัติตำรวจแห่งชาติ (พ.ศ. 2547) มาตรา 6 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ดังนี้

1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

2) ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่ งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2.3 กระบวนการดำเนินงาน

จากการบริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีขอบเขตกว้างขวางมาก ทั้งนี้ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ .ศ. 2547 ยังบัญญัติให้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษ าความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ การดำเนินการมีส่วนร่วมให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ ก.ต.ช. (มาตรา 7) กำหนดว่า

ในที่นี้นำกระบวนการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นมาศึกษาเป็นตัวอย่าง โดยในภาพรวมโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ดังกล่าวมีส่วนสำคัญทำให้กระบวนการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังคงรวมศูนย์อำนาจไว้ในส่วนกลาง อีกทั้งอำนาจหน้าที่ในการบริหารพัฒนาภายในหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็เป็นรูปแบบเดิม คือ แบบบนลงล่างหรือแนวดิ่ง การประสานงานและการถ่วงดุลอำนาจยังมีไม่มากเท่าที่ควร

2.3.3 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาของการบริหารการพัฒนาของไทย

ประการแรก การจัดแบ่งปัญหา โดยปกติในทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น ย่อมต้องประสบปัญหาในการบริหารไม่มากก็น้อย ย่อมมีได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับการจัดแบ่งของนักวิชาการหรือผู้ศึกษาแต่ละคนว่าจะจัดแบ่งอย่างไร ในที่นี้นำมาแสดงให้เห็น 10 ตัวอย่าง คือ

1. ปัญหาที่เกิดจากโครงสร้างใหญ่ และปัญหาที่เกิดจากโครงสร้างย่อย
2. ปัญหาที่เกิดจากระบบ และปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคล
3. ปัญหาด้านการบริหาร และปัญหาด้านตัวบทกฎหมาย
4. ปัญหาที่เกิดจากข้อเท็จจริง และปัญหาที่เกิดจากข้อกฎหมาย
5. ปัญหาด้านโครงสร้าง และปัญหาด้านการปฏิบัติ
6. ปัญหาที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐและเจ้าห น้าที่ของรัฐที่เป็นฝ่ายการเมือง และปัญหาที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นฝ่ายประจำ
7. ปัญหาที่เกิดจากโครงสร้าง และปั ญหาที่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงาน และปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคล
8. ปัญหาที่เกิดจากหน่วยงานของรัฐ ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ ของรัฐ และปัญหาที่เกิดจากบทบัญญัติของกฎหมาย
9. ปัญหาที่เกิดจากโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
10. ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการหรือการบริหารการพัฒนา ซึ่งขึ้นอยู่ว่าจะนำกระบวนการหรือกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการหรือการ บริหารการพัฒนาส่วนใดหรือเรื่องใดมาศึกษา ตัวอย่างง่าย ๆ เช่นศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการหรือการบริหารการพัฒนา ที่เรียกว่า 7M ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารบุคคล (Man) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ปัญหา (Management) ปัญหาด้านการให้บริการ ประชาชน (Market) ปัญหาด้านคุณธรรม (Morality) และปัญหาด้านเวลา (Minute) สำหรับตัวอย่างที่ซับซ้อนขึ้นเล็กน้อย เช่น ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการ หรือการบริหารการพัฒนาที่เรียกว่า โพสคอร์บ (POSDCORB)

2.3.4 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง

มองการศึกษาเป็น 2 ส่วน 1) ปัญหาและแนวทางการพัฒนาหน่วยงานหลัก และ 2) ปัญหาและแนวทางการพัฒนาสำนักงานหรือหน่วยปฏิบัติงาน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่ใหญ่มาก ประกอบด้วยกำ ลังพลประมาณ 2 แสนคน การดำเนินงานของตำรวจครอบคลุมกิจกรรมของประชาชนอย่างกว้างขวาง ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของตำรวจมีให้เห็นเสมอมา เช่น ปัญหาประสิทธิภาพของบุคลากร คุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งการสร้างความเชื่อถือศรัทธาให้ตำรวจเป็นที่ยอมรับของประชาชน รัฐบาลและ ฝ่ายตำรวจเองได้พยายามจะพัฒนาปัญหาตลอดมาแต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากสาเหตุหลายประการเช่น อิทธิพลทางการเมือง อิทธิพลภายในท้องถิ่น ประโยชน์นอกระบบเช่น การพนัน ยาเสพติด และแรงงานเถื่อนต่าง ๆ

การแก้ไขปัญหานั้นได้มีการดำเนินการทั้งการนำแบบเดิมมาพัฒนาหรือคิดแบบใหม่ขึ้นมา แต่ก็ยังคงเป็นการคิดกำหนดขึ้นโดยตำรวจเองเป็นหลัก อาจมีนักวิชาการบ้างมาเสริมแต่ก็เป็นเพียงส่วนเล็กน้อย ทำให้ภาพที่ปรากฏส่วนใหญ่เป็นการทำเพื่อตำรวจเอง ส่วนประชาชนได้รับประโยชน์ไม่มากเท่าที่ควร ส่วนหนึ่งเป็นเพราะประชาชนไม่ได้มามีส่วนร่ วมคิด หรือแสดงความต้องการจนกระทั่งประกาศใช้พระราชบัญญัติตำรวจ พ.ศ. 2547 ซึ่งมีปัญหาสำคัญดังนี้

2.3.5 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาหน่วยงานหลัก

2.3.5.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการแบ่งเป็นส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยรวมศูนย์อำนาจไว้ในส่วนกลาง และถึงแม้จะได้จัดตั้งสำ นักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว แต่ลักษณะการจัดองค์กรยังคงเป็นรูปแบบเดิม โดยเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารส่วนบน คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นองค์กรที่ขึ้นต่อนายกรัฐมนตรี แต่ยังไม่ได้จัดลักษณะงานภายในหน่วยออกเป็นกลุ่ม ๆ ให้ชัดเจน

2.3.5.2 การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริห ารการพัฒนาภายในหน่วยงานของตำรวจเป็ นรูปแบบเดิมซึ่งเป็นไปในแนวดิ่งขาดการบูรณาการ ขาดแคลนกำลังพล ไม่มีการถ่วงดุลอำนาจระหว่างหน่วยงานและไม่มีการตรวจสอบของหน่วยในสังกัดข้างเคียงมากเท่าที่ควร การประสานงานระหว่างหน่วยไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ไม่อาจแก้ไขปัญหาได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้า และการปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง

2.3.6 แนวทางการพัฒนา ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

2.3.6.1 พัฒนาและกำหนดลักษณะงานภายในหน่วยออกเป็นกลุ่ม ๆ ให้ชัดเจนและเหมาะสมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รู้และเข้าใจขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานได้

2.3.6.2 การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารการพัฒนาภายในหน่วยงาน ควรเน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าเน้นที่รูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการประสานงานเชื่อม

โครงการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการประสานงานเชื่อมโครงการปฏิบัติในแนวนอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสามารถประสานงานกันในลักษณะทีมได้

2.3.6.3 ปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.3.6.4 ไม่ควรรวมศูนย์อำนาจไว้ในส่วนกลาง แต่ควรพัฒนาโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เล็กลง สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่ วถึง ในเวลาเดียวกันก็เป็นการถ่วงดุลอำนาจของตำรวจด้วย เช่น การกระจายอำนาจของตำรวจให้ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นตามความเหมาะสม หรือการแยกออกไปจัดตั้งหน่วยงานอื่นขึ้น โดยให้ไปสังกัดกระทรวงอื่น ดังเช่น การจัดตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม

2.3.7 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาสำนักงาน ที่สำคัญ

2.3.7.1 ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรหรือประพฤติไม่สมควร หมายความครอบคลุมถึงการที่ข้าราชการตำรวจไม่สามารถปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้ประสบผลสำเร็จได้ตามนโยบายหรือเป้าหมาย ที่กำหนดรวมตลอดทั้งการละเลยเพิกเฉยไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน และมีเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการตำรวจบางส่วนมีพฤติการณ์เข้าไปมีส่วนร่วมเรียกหรือรับผลประโยชน์หรือสนับสนุนผู้กระทำความผิดกฎหมายโดยไม่มีหลักฐานแน่ชัดและไม่อาจดำเนินคดีตามกฎหมายหรือดำเนินการทางวินัยได้ง่าย

2.3.7.2 ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้านการใช้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน

2.3.7.3 มีการปรับเปลี่ยนโยกย้าย และการขอตัวไปปฏิบัติราชการนอกหน่วยอยู่เสมอ ทำให้เกิดปัญหาขาดผู้มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่แต่ละด้าน

2.3.8 แนวทางการพัฒนา

2.3.8.1 แนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรหรือประพฤติตนไม่สมควร ควรดำเนินการพร้อมกันไปในเรื่องต่อไปนี้

1) รัฐบาลควรจะแก้ไขปัญหาคอร์รัปชั่นในวงการตำรวจด้ วยการเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการแก่ตำรวจ

2) องค์การจากภายนอกควรมาตรวจสอบข้าราชการตำรวจที่ทุจริตให้มากขึ้น หากให้ตำรวจสอบตำรวจด้วยกันผลจะไม่ได้อย่างที่ต้องการ

3) เมื่อพบการกระทำผิดของข้าราชการตำรวจ ควรลงโทษอย่างเข้มงวด เด็ดขาด

4) ควรป้องกันโดยการ ปฏิรูปทางใจ ปลูกฝัง อบรม ฟื้นฟูคุณธรรมและจริยธรรมของตำรวจอย่างจริงจัง

5) พยายามปลูกฝังตำรวจให้ใกล้ชิดและคลุกคลีกับชาวบ้าน เช่น ให้นักเรียนนายร้อยปีสุดท้ายไปใช้ชีวิตกับชาวบ้านเพื่อจะได้เข้าใจชาวบ้าน และเข้าใจความเป็นอยู่

6) ผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นแบบอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมักน้อย และสมถะ เพราะตำรวจชั้นผู้น้อยจำนวนมากที่ต้องการมีฐานะความเป็นอยู่เหมือนอย่างนายตำรวจระดับสูงที่โอ่อ่าหรูหรา

7) ควรปลูกฝังและส่งเสริมให้ประชาชนกล้าเปิดเผยการกระทำความผิดของข้าราชการตำรวจ ให้รางวัลแก่ผู้แจ้งเบาะแส และมีระบบป้องกันการถูกกลั่นแกล้ง หรือมีการคุ้มครองพยาน

2.3.8.2 ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดควรส่งตัวข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติราชการไม่มีประสิทธิภาพ หรือประพฤติตนไม่เหมาะสมไปเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความชำนาญ จิตสำนึกที่ดีและทัศนคติที่ดี มีคุณธรรมและจริยธรรม อันจะมีส่วนช่วยทำให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ เช่น 3-6 เดือน โดยให้มีการประเมินผลด้วย เมื่อผ่านการประเมิ นผลแล้วให้ทดลองปฏิบัติหน้าที่ตามหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย และจัดให้มีการประเมินผลอีกครั้งหนึ่งภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับจากประเมินผลครั้งแรก เมื่อผ่านการประเมินผลแล้วให้พิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งเดิม หรือเทียบตำแหน่งเดิมออกไป หากไม่ผ่านการประเมินก็ ให้พ้นจากหน้าที่ราชการ หรือย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นที่เหมาะกว่า

2.3.8.3 พัฒนางาน ด้านการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุก ระดับให้มีมาตรฐานสากล โดยผ่านทางสถาบันฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน แนวทางการฝึกอบรมควรเริ่มตั้งแต่เมื่อเริ่มเข้ารับราชการ ควรมีการปลูกฝังอุดมการณ์ จิตสำนึก หรือจิตวิญญาณในการรักชาติรักแผ่นดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และการให้บริการประชาชน พร้อมกับเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญด้านการใช้ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ และการใช้ข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจนำความรู้จากการฝึกอบรมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3.8.4 ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจให้ครบทุกด้าน โดยแสดงถึงตัวบทกฎหมายที่รองรับ วัตถุประสงค์และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ตลอดจนการประสานกับหน่วยงานอื่น

2.3.9 สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการหาความจำเป็นในการพัฒนาองค์การ

สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร (2549: 77-78) กล่าวว่า ผู้วิจัยต้องคำนึงถึงคุณลักษณะพิเศษของการพัฒนาองค์การประกอบกับการทำวิจัยเพื่อหาความจำเป็นในการพัฒนาองค์การดังต่อไปนี้

2.3.9.1 ต้องเข้าใจสภาวะขององค์การที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2.3.9.2 ต้องคำนึงถึงทิศทางในการเปลี่ยนแป ลงขององค์การ เพื่อไปสู่สภาวะที่พึงปรารถนาขององค์การในอนาคต

2.3.9.3 ต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่ต้องใช้

2.3.9.4 ต้องคำนึงถึงการประเมินผลของความพยายามในการเปลี่ยนแปลง นอกจากคุณลักษณะพิเศษ ของการพัฒนาองค์กรทั้ง 4 ประการ ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังต้องคำนึงถึงลักษณะทั่วไปของการพัฒนาองค์การในแง่ต่าง ๆ อีกด้วย

2.3.9.5 การพัฒนาองค์การเป็นการปฏิบัติการที่อาศัยข้อมูลเป็นพื้นฐาน (Data-based Approach) เพื่อการวางแผนไว้ล่วงหน้า ดังนั้น โครงการด้านการพัฒนาองค์การจึงต้องมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์กำหนดแผนของการดำเนินงาน ขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ การควบคุมและการแก้ไขในกรณีที่จำเป็น

2.3.9.6 การพัฒนาองค์การเป็นเรื่องของการมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem-oriented) กล่าวคือ การพัฒนาองค์การเป็นเทคนิคที่ต้องอาศัยทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยของศาสตร์แขนงต่าง ๆ รวมทั้งพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร

2.3.9.7 การพัฒนาองค์การยึดหลักของแนวทางระบบ (System Approach) กล่าวคือ การพัฒนาองค์การเป็นความสัมพันธ์ระหว่างคนในฐานะที่เป็นทรัพยากรมนุษย์กับส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นเทคนิควิทยาการ โครงสร้าง และกระบวนการในการบริหารงานว่าต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกันอย่างใกล้ชิด

2.3.9.8 การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอในการแก้ไขปัญหาขององค์การเพื่อให้องค์การมีชีวิตและสุขภาพที่สมบูรณ์

2.3.9.9 การพัฒนาองค์การมีเนื้อหาสาระที่มุ่งเน้นการปรับปรุง (Improvement) การพัฒนาองค์การจึงมิใช่เป็นประโยชน์เฉพาะองค์การที่มีอาการเจ็บป่วยเท่านั้น แม้แต่องค์การที่มีสุขภาพสมบูรณ์หรือองค์การใด ๆ ก็ตามก็สามารถนำเทคนิคการพัฒนาองค์การไปใช้ได้

2.3.9.10 การพัฒนาองค์การเป็นเทคนิคที่มุ่งเน้นการกระทำ (Action-oriented) เนื่องจากจุดเน้นการพัฒนาองค์การ คือ ความสำเร็จและผลลัพธ์ที่แท้จริง

2.3.9.11 การพัฒนาองค์การวางรากฐานอยู่บนทฤษฎีที่มีเหตุผล และการปฏิบัติในทางปฏิบัติการพัฒนาองค์การจึงอาศัยทฤษฎีและผลการวิจัยของศาสตร์แขนงต่าง ๆ มาประยุกต์ ประสบการณ์จึงมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์การ

2.4 การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM)

แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในแง่ของการบริหารรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นกระแสแนวความคิดที่สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิคของ Woodrow Wilson ที่เน้นแยกการเมืองออกจากการบริหารงาน และหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ ของ Frederick Taylor โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549 ข: 26-33)

แนวความคิดดังกล่าวต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหา รงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพ ยากรหรือปัจจัยนำเข้า และอาศัยก ฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสั มฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของการผลิต และผลลัพธ์ และความคุ้มค่าขอ งเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แกประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น

Jonathan Boston ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังต่อไปนี้

1. มองว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพหรือไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพ ยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนงาน ไปสู่ภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของ หน่วยงานกลาง เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันโดยเด็ดขาด

6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลจากภายนอก รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นกา รชั่วคราว หรือเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ

9. มีการสร้างแรงจูงใจและการให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณโดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

Christopher Hood มองว่าเป็นเรื่องค่อนข้างยากใน การให้คำนิยามของ NPM อันเป็นที่ยอมรับกันอย่างทั่วไป แต่ได้พยายามอธิบายถึงลักษณะสำคัญ ๆของ NPM ไว้หลายประการ กล่าวคือ

1. เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน

2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมให้ความสำคัญต่อภาระรับผิดชอบต่อผลงาน มากกว่าภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการ

3. ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล

4. พยายามปรับปรุงโค รงสร้างองค์การเพื่อทำให้หน่วยงานมีขนาดเล็กลงและเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานโดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป

5. เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น

6. ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน

7. เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

Ewan Ferlie และคณะ ได้พยายามสำรวจแนวคิดและจัดแบ่งประเภทของ NPM ออกเป็น 4 แนวทางใหญ่ กล่าวคือ

1. การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive)

เป็นแนวคิดในระยะเริ่มแรกของ NPM ซึ่งต้องการปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐมีความทันสมัยหรือเลียนแบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจมากขึ้น (Business-like Approach) โดยเฉพาะการมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

2. การลดขนาดและการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentralization)

เป็นแนวคิดซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิค ซึ่งต้องการเปิดให้กลไกตลาดเข้ามาทดแทนภาครัฐให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการจัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลักและภารกิจงานรอง (Core Function/ Non- core Function) เพื่อเปิดให้มีการทดสอบตลาด (Market Testing) หรือการคัดค้านเพื่อเปิดให้มีการแข่งขัน (Contestability) การแยกผู้ซื้อบริการและผู้ให้บริการออกจากกัน (Purchaser-provider Split) การใช้ระบบการทำสัญญาข้อตกลง (Contractualism) รวมถึงการจัดตั้งองค์การบริหารงานอิสระของฝ่ายบริหาร (Agencification)

3. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (In Search of Excellence)

เป็นรูปแบบที่ขยายแนวคิดไปสู่เรื่องของวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยมและจรรยาบรรณวิชาชีพตลอดจนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

4. การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientation)

เป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำ คัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

โดยสรุป NPM ถือได้ว่าเป็นกระแสแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐร่วมสมัยที่มีความหลากหลายในตัวเอง มีลักษณะของการผสมผสานองค์ความรู้ในรูปแบบสหสาขาวิชา (Interdisciplinary) โดยเฉพาะแนวความคิดเศรษฐ ศาสตร์นีโอคลาสสิคหรือเศรษฐศาสตร์แบบเหตุผลนิยม (Economic Rationalism) และการบริหารจัดการสมัยใหม่หรือการจัดการนิยม ต้องการให้อิสระและความคล่องตัวทางการบริหารเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงาน มุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการบริการและความคุ้มค่า

2.5 การพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบเปิด

2.5.1 การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมคืออะไร การบริหารที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารและการดำเนินงานของรัฐทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยในทางตรงอาจทำได้โดยการเปิดโอกาสให้ประชามติ หรือการจัดกระบวนการประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นของสาธารณะชน เป็นต้น ในทางอ้อมจะกระ ทำได้หลายวิธี โดยผ่านเครือข่ายต่าง ๆ เช่น เครือข่ายองค์กรประชาสังคม กลุ่มนักวิชาการ ตัวแทนจากภาคธุรกิจ สื่อมวลชน และตัวแทนกลุ่มผลประโยชน์อื่น ๆ ในสังคม เป็นต้น (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549 ข: 343-349)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการบ้านเมืองที่ดี พ .ศ. 2546 และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ .ศ. 2546 - 2550 ต่างให้ความสำคัญต่อการบริหารราชการอย่างสุจริตโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และการเปิดโ อกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมืองและนโยบายสาธารณะ รวมถึงการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในทุกระดับ จากหลักการและเจตนารมณ์ ในเรื่องต่าง ๆข้างต้น จึงได้มีการกำหนดเป้าหมายและแนวทางสำหรับพัฒนาระบบราชการโดยเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมไว้ในยุทธศาสตร์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยวางแนวทางเพื่อส่งเสริมระบบราชการให้เป็นระบบเปิด (Open governance) ให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคส่วนต่าง ๆ ได้มีโอกาสเข้าร่วมกับการดำเนินงานของภาครัฐมากขึ้น

การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมกับระบบราชการ สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

1. ระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร (To Inform) เป็นการมีส่วนร่วมในบทบาทของประชาชนในระดับต่ำที่สุด บทบาทของประชาชนน้อยมากเพียงแต่รับทราบว่าเกิดอะไรที่ไหน ดั งนั้น รูปแบบการมีส่วนร่วมในขั้น นี้อยู่ในลักษณะก ารให้ข้อมูลทางเดียวจากรัฐสู่ประชาชน เช่น การจัดทำสื่อเผยแพร่ การทำวารสาร การจัดทำป้าย การพาชมสถานที่จริง การใช้สื่อวิทยุและโทรทัศน์ ถึงแม้การให้ข้อมูลจะเป็นระดับการมีส่วนร่วมต่ำ แต่การให้ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการมีส่วนร่วมในระดับที่สูงขึ้น เพ าะถ้าประชาชนไม่ทราบข้อมูลที่ครบถ้วน การตัดสินใจที่สมเหตุสมผลคงไม่เกิดขึ้น

2. ระดับการปรึกษาหารือ (To Consult) เป็นลักษณะการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้สึกและความคิดเห็นประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นประชาชนมีบทบาทในฐานะการให้ข้อให้ข้อ มูล ส่วนการตัดสินใจเป็นขอ งหน่วยงานภาครัฐ รูปแบบการมีส่วน ร่วมลักษณะนี้ เช่น การสำรวจความคิดเห็น การประชุมสาธารณะ เป็นทั้งการชี้แจงข้อมูลและหารือ

3. ระดับการเข้าไปเกี่ยวข้อง (To Involve) เป็นลักษณะการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่ วนร่วมในการทำงานตลอดกระบวนการตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลระหว่างรัฐกับประชาชนอย่างจริงจัง และมีจุดมุ่งหมายชัดเจน ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนจะสะท้อนออกมาในทางเลือกต่าง ๆ รูปแบบการมีส่วนร่วมในขั้นนี้ เช่น การะประชุมเชิงปฏิบัติการ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ขั้นนี้ใกล้เคียง กับการมีส่วนร่วมในระดับการร่วมมือ เพียงแต่รูปแบบการมีส่วนร่วมแบบร่วมมือ มีลักษณะเป็ นกิจกรรมถาวรมากกว่า และภาครัฐยังมีอำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย

4. ระดับการร่วมมือ (To Collaborate) เป็นการให้บทบาทของประชาชนในระดับสูงโ ดยประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ จะทำงานร่วมกันในกระบวนการของการตัดสินใจ ฉะนั้นความคิดเห็นของ

ประชาชนจะสะท้อนออกมาในการตัดสินใจค่อนข้างสูง รูปแบบการมีส่วนร่วมในขั้นนี้ เช่น คณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน และคณะที่ปรึกษาฝ่ายประชาชน

5. ระดับการมอบอำนาจการตัดสินใจ (To Empower) เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชน ระดับสูงที่สุด เพราะให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ รัฐจะดำเนินการตามที่ประชาชนตัดสิน รูปแบบการมีส่วนร่วมในขั้นนี้เป็นที่รู้จักกันดีก็คือ การลงประชามติ หรืออาจเป็นโครงการบางประเภทที่รัฐยกให้ประชาชนตัดสินใจและบริหารจัดการเอง โดยรับทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือ อช่วยเหลืออยู่ห่าง ๆ เช่น โครงการกองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น

2.5.2 บริหารราชการแบบมีส่วนร่วมแล้ว ได้ประโยชน์ดังนี้

- เพื่อคุณภาพการตัดสินใจ เกิดทางเลือกใหม่ๆทำให้ตัดสินใจรอบคอบขึ้น
- การมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นจะลดความขัดแย้งและแรงต่อต้านจากประชาชน
- สร้างฉันทามติและความชอบธรรมในการตัดสินใจของภาครัฐ
- ทำให้เจ้าหน้าที่รัฐมีความใกล้ชิดกับประชาชน
- พัฒนาความเชี่ยวชาญและความคิดสร้างสรรค์ของสาธารณะชน

2.5.3 การบริหารองค์การเพื่อการบริการที่ดี

องค์การที่จะให้บริการได้ดีนั้นต้องเริ่มจากรากฐานภายในที่แข็งแรงเสียก่อน หากจะเปรียบเทียบให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ชัด ก็เปรียบธุรกิจเหมือนเช่นต้นไม้ การมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการก็เปรียบเสมือนดอกผลของต้นไม้ การจัดการและความสามัคคี ภายในองค์การเปรียบเหมือนราก และลำต้น เช่นนี้ก็จะเห็นได้ว่าองค์การที่พร้อมจะให้บริการลูกค้าได้อย่างดีนั้น ต้องเริ่มจากความสามัคคี การทำงานเป็นทีม และการจัดการพนักงานที่ดีภายในองค์การนั่นเอง (จิตตินันท์ นันท์ไพบูลย์, 2551: 227-230)

2.5.4 การทำงานเป็นทีม

ก่อนที่บุคคลจะทำงานเป็นทีมได้ ต้องเริ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน 2 คนเสียก่อน ในสถานที่ทำงานนั้นย่อมประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่มคือ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้ บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน คนทั้ง 3 กลุ่มนี้ ในธุรกิจบริการเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “ลูกค้าภายใน” หากปฏิสัมพันธ์พื้นฐานระหว่างคน 3 กลุ่มนี้เป็นไปด้วยดี ก็จะส่งผลให้การทำงานเป็นทีมในภาพรวมมีประสิทธิภาพตามไปด้วย ดังนั้นไม่ว่าผู้ให้บริการจะมีบทบาทในกลุ่มใดก็ตาม เราควรแสดงพฤติกรรมต่อกลุ่มอื่นอย่างเหมาะสมด้วย ดังนี้

2.5.4.1 ต่อผู้บังคับบัญชา

1) ยกย่อง ชมเชย อย่างจริงใจ และให้เกียรติผู้บังคับบัญชา
2) เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับนิสัย และแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา
3) รู้กาลเทศะในการเข้าพบผู้บังคับบัญชา

4) มีความสามารถในการพูดและการเขียนรายงานที่ได้เนื้อหากะทัดรัด ชัดเจน และเข้าใจง่าย

5) เมื่อมีความเห็นไม่ตรงกันกับผู้บังคับบัญชา ไม่ควรใช้วิธีรุนแรง ควรชี้แจงอย่างสงบและตรงไปตรงมา

6) สร้างความพึงพอใจแก่ผู้บังคับบัญชาด้วยผลงานที่กระทำอย่างถูกต้องเหมาะสม

7) ไม่นินทาว่าร้ายผู้บังคับบัญชาลับหลัง กล้าเผชิญเมื่อมีโอกาสอันควรและเหมาะสม

8) เสนอแนะความคิดริเริ่ม ดี ๆ ใหม่ ๆ ในงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

9) เมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ให้ดำเนินการโดยเร็ว เรียบร้อย แบะสมบูรณ์ถูกต้อง

10) ไม่ทำงานข้ามหน้า ข้ามตาผู้บังคับบัญชาโดยไม่บอกกล่าวให้รู้ล่วงหน้า และขออนุญาตก่อน

2.5.4.2 ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด ความสนใจ และความแตกต่างของแต่ละบุคคล รวมทั้งมอบหมายให้สอดคล้องกับคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้อย่างเหมาะสม

2) เมื่อมอบหมายงานให้ทำ ขอให้มีความมั่นใจ และไว้วางใจในความสามารถของเขา

3) ให้รางวัลเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตนหรือปฏิบัติงานดีเด่น รางวัลนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งของเสมอไป แต่อาจจะเป็นเพียงคำชมเชยที่จริงใจและตรงไปตรงมา

4) เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้ นในงาน ให้มุ่งไปที่ “อะไรผิด” และ “อะไรเป็นสาเหตุ ” ก่อนที่จะมุ่งไปที่ “ใครผิด”

5) วิพากษ์วิจารณ์หรือให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความหวังดี เพื่อการงให้โอกาส แก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ไม่อาฆาตจองเวร และให้อภัยต่อความผิดพลาดบกพร่องนั้น รวมทั้เขาแก้ไข

6) มีความจริงใจ และมีความยุติธรรมต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

7) ไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหา แต่พยายามควบคุมอารมณ์ให้ไปในทางเสริมสร้าง

8) ชี้แจงความเคลื่อนไหวในหน่วยงาน และความก้าวหน้าในงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบอย่างสม่ำเสมอ

9) มีศิลปะในการฟัง มีสายตากว้างไกล และมีใจกว้าง

10) ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นกันเองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมแก่กาลเทศะ

2.5.4.3 ต่อเพื่อนร่วมงาน

1) ให้การยกย่องชมเชยอย่างจริงใจในโอกาสอันควรแก่การยกย่องโดยปราศจากความรู้สึกอิจฉาริษยา

2) ให้โอกาสเขาพูดและรับฟังความคิดเห็นของเขาอย่างตั้งใจ ไม่มีการตัดสินโดยใช้อารมณ์และความคิดของตนว่าสิ่งที่เขาพูดนั้น ถูก-ผิด ดี-ไม่ดี หรือ ควร-ไม่ควร

3) ไม่แสดงความยิ่งยโสว่าตนเองเหนือกว่าเขา ไม่ว่าจะในด้านใด ๆ ทั้งสิ้น

4) ยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้อเฟื้อ และทำตนเป็นมิตรต่อเขาเสมอ

5) มีความจริงใจในการติดต่อสัมพันธ์กับเขา และดำรงไว้ซึ่งความจริงใจเช่นนี้อยู่เสมอ

6) เมื่อมีโอกาส พยายามพบปะสังสรรค์กับเขานอกเวลางานบ้าง

7) ไม่อิจฉาริษยาหรือนินทาว่าร้ายเขาลับหลัง แต่ควรพูดปรับความเข้าใจกันเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

8) เมื่อมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นในงานไม่ควรโยนความผิดหรือซัดทอดความผิดไปให้เพื่อนร่วมงาน

9) เมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการความช่วยเหลือในการงาน ให้มีความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือเขาเท่าที่จะสามารถกระทำได้

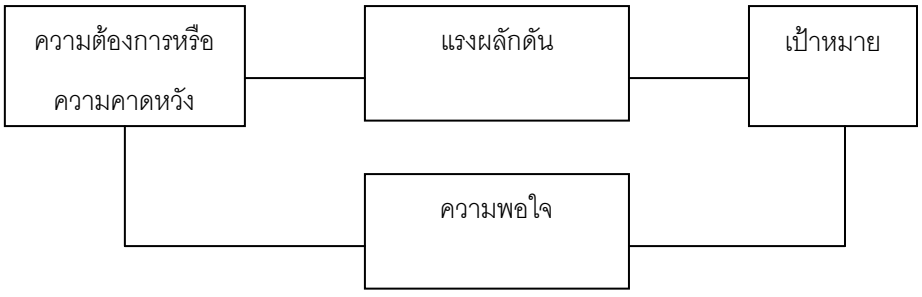
10) ใจกว้าง และยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ปราศจากความอิจฉาริษยา

หลักการจากที่กล่าวมาทั้งหมด หากจะเทียบเคียงกับหลักการบริการลูกค้า การบริการภายในก็มีความคล้ายคลึงกับการบริการลูกค้าภายนอกนั่นเอง อาจกล่าวได้ว่า “ผู้ให้บริการควรบริการลูกค้าภายในเฉกเช่นเดียวกับลูกค้าภายนอกมิผิดเพี้ยน”

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวก อันเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ และความเชื่อ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้

มัลลินซ์ (1985 อ้างถึงใน วัฒนา เพชรวงศ์, 2543: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิด ความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังภาพที่ 2.2



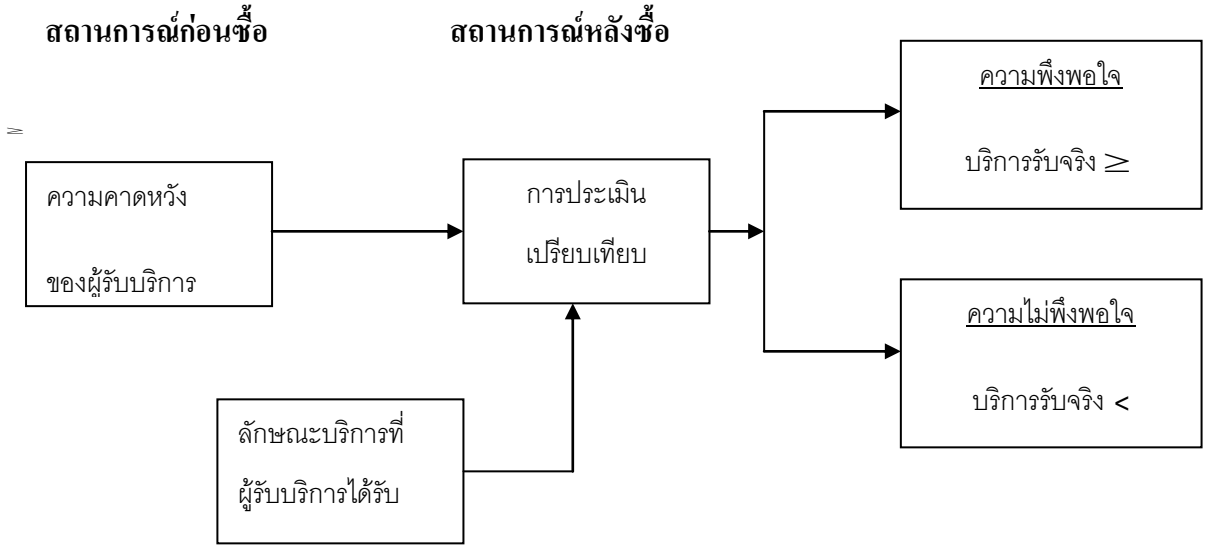
ภาพที่ 2.2 การเกิดความพอใจของบุคคล

ที่มา : Mullins, Luane J. (1985) อ้างถึงใน วัฒนา เพชรวงศ์, 2543: 17

วัฒนา เพชรวงศ์ (2543: 18) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544: 19) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ” ตามแนวคิดของนักการตลาดที่พบนิยามแบ่งเป็น 2 นัย คือ 1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง และ 2) ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

โอลิเวอร์ (1980 อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ , 2543:19) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2544: 20

จากการศึกษาความหมาย ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่า เป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกความพึงพอใจในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าความคาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

2.7.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

2.7.1.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงตามความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใ ช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2.7.1.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่า เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาต่อบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

2.7.1.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่ อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.7.1.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

2.7.1.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

2.7.1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรย ากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการ

ออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7.1.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

2.7.2 ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

2.7.2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2.7.2.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความ รู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมได้รับการบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจ ากไม่ได้รับบริการตรงความคาดหวัง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ไ ด้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเป รียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2550: 174)

ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความรู้สึกของลูกค้าทั้งที่เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ (Perceived Performance) กับความคาดหวัง (Expectation) (ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549: 26)

ดร.ริชาร์ด เอฟ. เกอร์สัน (Richard F. Gerson, Ph.D.)ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกสมหวัง หรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้น เมื่อพวกเขาได้รับการบริการจากคุณ ลูกค้ าคนหนึ่งจะรู้สึกพึงพอใจก็ต่อเมื่อความต้องการของเขาหรือเธอได้รับการตอบสนองในระดับตามที่คาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งคุณภาพและการบริการจะเป็นหนทางนำไปสู่การสร้างความรู้สึกพึงพอใจ (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, ผู้แปล, 2546: 17-20)

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภ าวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ , 2544: 21)

จากความหมา ยและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ หรือตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลนั้นได้รับการบริการหรือประสบการณ์จากสิ่งนั้นแล้ว และเกิดการประเมินคุณภาพของบริการหรือประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับ ซึ่งระดับความต้องการของบุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน แต่มีความต้องการพื้นฐานที่คล้ายคลึงกัน โดยความพึงพอใจจะเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ดังนั้นในสถานที่เดียวกันและการได้รับการบริการที่เหมือนกันอาจให้ความพึงพอใจในระดับที่ต่างกันในแต่ละคน ซึ่งความพึงพอใจจะเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง

อย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด ระดับความพึงพอใจสามารถผันแปรไปตามกาลเวลา หรือสภาพแวดล้อมได้เสมอ บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ดังนั้นจึงต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของบุ คคลอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างยั่งยืน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการศึกษานั้น ได้ศึกษาจากงานวิจัย ดังต่อไปนี้

ร้อยตำรวจเอก เด่นทนุ เถาธรรมพิทักษ์ (2547) ได้ทำการศึ กษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา ” การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว และศึกษาปัญหา อุปสรรค แนวทาง แก้ไข ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จำนวน 423 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามแล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉ ลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนม าตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิ เคร าะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดย

กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย 1) ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวในฐานะผู้รักษาหารตามกฎหมาย การให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัย ตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่อง เที่ยว และการติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานต่าง ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2) สำหรับความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในแต่ละด้าน พบ ว่าต้องการให้เพิ่มอัตรากำลังพลของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง เพิ่มจุดบริการของตำรวจท่องเที่ยวพัทยาให้กระจายทั่วถึง ให้มีการประชาสัมพันธ์การสืบสวนติดตามผู้กระทำความผิดอาญาอย่างต่อเนื่องจนคดีสิ้นสุด และให้ตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจท้องที่ประสานงานเกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่รับแจ้งความร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยภูมิหลัง พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา การปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการได้รับรู้ข่าวสารอาชญากรรมการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับความ คิดเห็นที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว

นางสาวสมลักษณ์ หล้าเลิศ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” การศึกษาฉบับนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 193 ชุด ผลการศึกษ าพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็ นนักท่องเที่ยวชา วยุโรป มีระยะเวลาท่องเที่ยวในจั งหวัดเชียงให ม่เป็นระยะเวลาสั้นและขณะที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ดีต่อจังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเรื่องการคุ้มครองนักท่องเที่ยวขณะท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความคาดหวังค่อนข้างสูงว่าจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการคุ้มครองที่ดีต่อนักท่องเที่ยวขณะท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งด้านการขนส่ง ด้านสถานที่พัก ด้านการท่องเที่ยวและด้านสินค้าและบริการ

จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่และบทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ นักท่องเที่ยว มีความคาดหวังสูงต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ว่าตำรวจควรดูแลให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกป ลอดภัยและมีความสุข

ขณะท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว และควรพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ควรทำตัวให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อใจได้

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ได้ว่า การ ประชาสัมพันธ์ข้ อมูลข่าวสารและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวในการคุ้มครองความปลอดภัยและการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุขึ้นกับนักท่องเที่ยวยังขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และแสดงให้เห็นว่าที่ผ่านมานักท่องเที่ยวประสบปัญหาในการสื่อสารกับตำรวจท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลื อนักท่ องเที่ยวยังขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามคิดว่า ตำรวจท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกมีความปลอดภัย โดยเฉพาะในด้านการขนส่ง การท่องเที่ยว และกิจกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีความเป็นไปได้สูงถ้าตำรวจท่องเที่ยวมีการเปิดเผยและปรับปรุงนโยบายดังกล่าวมาแล้วข้างต้นก็จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความสุขกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่อย่างเต็มเปี่ยม

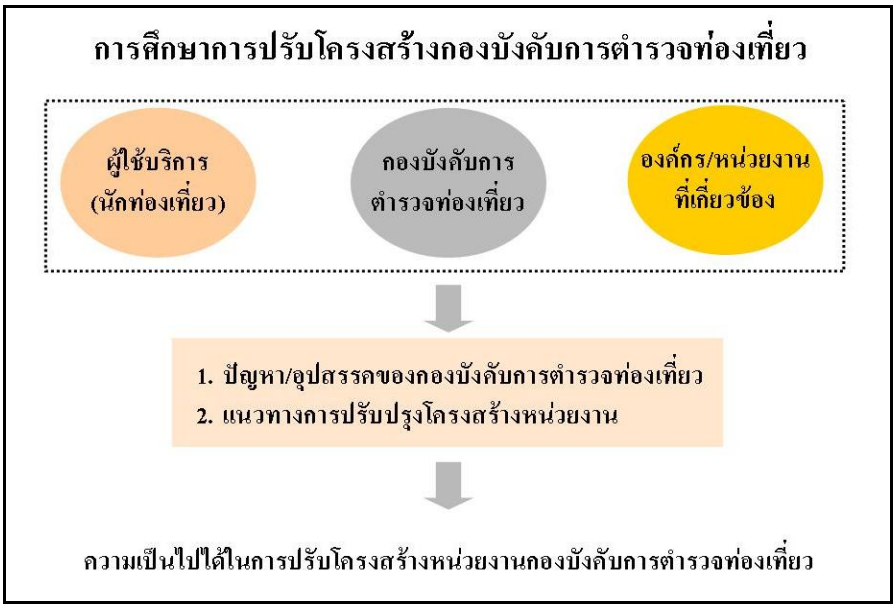
ผศ.ดร. ปาจรีย์ ผลประเสริฐ และคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว” โดยด้านความพึงพอใจ คณะวิจัยได้เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 1,149 คน ในพื้นที่ 28 สถานีทั่วประเทศ ด้านความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัย เก็ บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 1,575 คน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ 28 สถานี ส่วนความสามารถที่พึงประสงค์ ได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ตำรวจท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 1,851 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวโดยรวมทั่วประเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.93) และมีความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยวในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.46) ส่วนความสามารถที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวสรุปได้ดังนี้ 1) สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี 2) มีจิตสำนึกในการบริการ 3) มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ 4) มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร และประสานงานได้ดี 5) มีจริยธรรม ประพฤติตนเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี 6) มีความซื่อสัตย์ สุจริต 7) มีบุคลิกน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ และ 8) มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหา

พันตำรวจเอก ศานิตย์ มหถาวร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “อำนาจสอบสวนคดีอาญากับการอำนวยความยุติธรรมให้แก่นักท่องเที่ยวของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ” โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการตำรวจท่องเที่ย วฝ่ายปฏิบัติการ 1-10 ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับ

สารวัตรขึ้นไป ที่ประสบปัญหาในการป้องกันและปราบปรามอาชญ ากรรมให้กับนักท่องเที่ยว จำนวน 90 คน และข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรนอกหน่วยกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่เคยดำรงตำแหน่งในกองบังคับการตำรวจท่อ งเที่ยว ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการปราบปรามและการสอบสวนคดีอาญา จำนวน 3 คน ผลการศึกษาพบว่า กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวประสบปัญหาในการป้องกันและปราบปรามอาชญ ากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ตลอดจนการอำนวยความยุติธรรมให้กับนักท่องเที่ยวผู้เสียหายในคดี เนื่ องจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจในการสอบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ การขาดผู้เสียหายร้องทุกข์ในการดำเนินคดี ปัญหาการออกหมายจับ และปัญหาในการขยายผลจับกุมผู้กระทำผิดในลักษณะแก๊ งค์อาชญ ากรรมข้ามชาติ เป็นต้น ดังนั้น กรมตำรวจ ควรให้อำ นาจในการสอบสวนคดีอาญาที่เกิดกับนักท่องเที่ยวแก่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยรับผิดชอบลักษณะความผิดตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ .ศ. 2551 และกฎกระทรวงที่ออกโดย พ .ร.บ. เป็นความรับผิดชอบหลัก และลักษณะความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาและการกระทำผิดตาม พ.ร.บ. ที่มีโทษทางอาญา ซึ่งผู้เสียหายเป็นบุคคลต่างด้าวที่เข้ามาเที่ยวหรือเพื่อการอื่นเป็นการชั่วคราวตามกฎหมาย หรือในกรณีความผิดที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ เป็นความรับผิดชอบรอง

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถแสดงรายละเอียด และส่วนประกอบต่างได้ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติ (Action Research) โดยใช้การสืบค้นข้อมูลจากเอกสารและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน รวมถึงการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยวเพื่อกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างขอ งหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างหน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายด้านการท่องเที่ยวซึ่งจะใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กันในการวิจัยครั้งนี้

3.1 ข้อมูล

ข้อมูลในครั้งนี้ จำแนกลักษณะข้อมูลที่สำคัญ 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จะประกอบด้วยการสืบค้นข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วยข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการท่ องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เอกสารประกอบการประชุมของคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเอกสารโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3.2 ประชากร

ประชากรหรือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญในการวิ จัยครั้งนี้สามารถจำแน กประเภท ได้ 3 ประเภทดังนี้

3.2.1 ผู้บริหาร และเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3.2.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

3.2.3 องค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคม องค์กรทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับกองบังคับการ/วตำรวจท่องเที่ย

3.3 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

3.3.1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ดำเนินการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก ดำเนินการแบบเจาะจง โดยสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาในกองบังคับการ 1 คน และผู้ปฏิบัติงาน 2 คน ในพื้นที่ปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 5 พื้นที่หลัก ซึ่งแบ่งได้ดังนี้ กองบังคับการที่ 1 พื้นที่กรุงเทพมหานคร (แบ่งเป็น 5 กองบังคับการ) กองบังคับการที่ 2 ภาคกลาง (แบ่งเป็น 5 กองบังคับการระดับจังหวัดคัดเลือกเก็บเฉพาะจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่สุด 3 อันดับ จากสถิติปี 2551) กองบังคับการที่ 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (แบ่งเป็น 5 กองบังคับการระดับจังหวัดคัดเลือกเก็บเฉพาะจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่สุด 3 อันดับ จากสถิติปี 2551) กองบังคับการที่ 4 ภาคเหนือ (แบ่งเป็น 5 กองบังคับการระดับจังหวัดคัดเลือกเก็บเฉพาะจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่ สุด 3 อันดับ จากสถิติปี 2551) กองบังคับการที่ 5 ภาคใต้ (แบ่งเป็น 5 กองบังคับการระดับจังหวัดคัดเลือกเก็บเฉพาะจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่สุด 3 อันดับ จากสถิติปี 2551) รวม 17 หน่วยปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 51 คนดังต่อไปนี้

3.3.1.1 กรุงเทพมหานคร

1) สทท1 (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
2) สทท2 (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
3) สทท3 (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
4) สทท4 (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
5) สทท5 (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)

3.3.1.2 ภาคกลาง

1) จังหวัดชลบุรี (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
2) จังหวัดระยอง (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
3) จังหวัดกาญจนบุรี (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)

3.3.1.3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1) จังหวัดนครราชสีมา (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
2) จังหวัดขอนแก่น (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
3) จังหวัดอุดรธานี (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)

3.3.1.4 ภาคเหนือ

1) จังหวัดเชียงใหม่ (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
2) จังหวัดพิษณุโลก (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
3) จังหวัดเชียงราย (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)

3.3.1.5 ภาคใต้

1) จังหวัดภูเก็ต (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
2) จังหวัดสงขลา (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)
3) จังหวัดกระบี่ (ผู้บังคับบัญชา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน)

3.3.2 นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

3.3.2.1 กำหนดขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) คำนวณจากจำนวน นักท่องเที่ยวที่เข้าพักค้างคืนในพื้นที่ที่อยู่ในการดูแลของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปี 2551 (กรมการท่องเที่ยว , ออนไลน์) ทั้งหมด 21,476,154 คน ดังนี้

การคำนวณสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967)

$n = N/ 1+Ne^2$

n คือ ขนาดของตัวอย่างที่ควรสุ่ม

N คือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

(ให้ค่าความคาดเคลื่อน 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95%)

$n = 21,476,154 /1+(21,476,154 x0.05^2)$

n = 21,476,154 /53691.385

n = 400 คน

ทั้งนี้ เมื่อลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด มีข้อมูลตอบกลับที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้ทั้งสิ้น 320ชุด

3.3.2.2 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Procedure)

สุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยการ สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่มจังหวัดตามพื้นที่ปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มจังหวัดกำหนดสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน (80 คน) จากนั้นจึงทำการเลือกตัวอย่างตามชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) พิจารณาจากจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด 3 อันดับ (ยกเว้นพื้นที่กรุงเทพมหานคร) กำหนดโควต้านักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติในสัดส่วนที่เท่ากัน ดังตารางที่ 3.1 -3.5

ตารางที่ 3.1 กองบังคับการที่ 1 (กรุงเทพมหานคร)

พื้นที่ปฏิบัติงาน	นักท่องเที่ยวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	รวม
สทท 1	8	8	16
สทท 2	8	8	16
สทท 3	8	8	16
สทท 4	8	8	16
สทท 5	8	8	16
รวม	40	40	80

ตารางที่ 3.2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ 2 (ภาคกลาง)

พื้นที่ปฏิบัติงาน	นักท่องเที่ยว			กลุ่มตัวอย่าง		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม	ไทย	ต่างชาติ	รวม
ชลบุรี	555,240	1,443,784	1,999,024	21	21	42
ระยอง	1,064,712	194,950	1,259,662	13	13	26
กาญจนบุรี	517,231	60,913	578,144	6	6	12

ตารางที่ 3.3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

พื้นที่ปฏิบัติงาน	นักท่องเที่ยว			กลุ่มตัวอย่าง		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม	ไทย	ต่างชาติ	รวม
นครราชสีมา	924,467	36,979	961,446	22	22	44
ขอนแก่น	429,766	21,569	451,335	10	10	20
อุดรธานี	302,460	19,971	322,431	8	8	16

ตารางที่ 3.4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ 4 (ภาคเหนือ)

พื้นที่ปฏิบัติงาน	นักท่องเที่ยว			กลุ่มตัวอย่าง		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม	ไทย	ต่างชาติ	รวม
เชียงใหม่	805,823	756,805	1,562,628	25	25	50
พิษณุโลก	396,114	92,282	488,396	8	8	16
เชียงราย	294,390	110,783	405,173	7	7	14

ตารางที่ 3.5: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ 5 (ภาคใต้)

พื้นที่ปฏิบัติงาน	นักท่องเที่ยว			กลุ่มตัวอย่าง		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม	ไทย	ต่างชาติ	รวม
ภูเก็ต	462,342	1,162,001	1,624,343	20	20	40
สงขลา	525,381	289,770	815,151	10	10	20
กระบี่	293,434	481,754	775,188	10	10	20

3.3.3 สมาคมและองค์กรที่เกี่ยวข้อง

แบ่งพื้นที่การเก็บข้อมูลเชิงลึกโดยใช้พื้นที่ของการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวคัดเลือกเก็บข้อมูลในจังหวัดที่มีสถิตินักท่องเที่ยวสูงที่สุด 3 จังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) และทำการสัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับนโยบายจำนวน 1 คน ผู้บฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจท่องเที่ยวจำนวน 2 คน รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 93 คน ในพื้นที่ดังต่อไปนี้

1.3.3.1 กรุงเทพมหานคร (เก็บข้อมูลจำนวน 33 คน)

1) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
3) สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ
4) กองการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร
5) สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
6) สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว
7) สมาคมโรงแรมไทย
8) สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ
9) สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ(ไทย)
10) สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ
11) สมาคมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย

1.3.3.2 เก็บข้อมูลหน่วยงานในจังหวัดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ดังนี้

1) สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2) สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัด
3) สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว

4) สมาคมธุรกิจโรงแรมและที่พัก

5) สมาคมมัคคุเทศก์

รวมเก็บข้อมูลเชิงลึกจำนวน 60 คน จากหน่วยงานในจังหวัดต่อไปนี้

1.3.3.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพื้นที่ภาคกลาง

1) จังหวัดชลบุรี

2) จังหวัดระยอง

3) จังหวัดกาญจนบุรี

1.3.3.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อ งกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1) จังหวัดนครราชสีมา

2) จังหวัดขอนแก่น

3) จังหวัดอุดรธานี

1.3.3.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพื้นที่ภาคเหนือ

1) จังหวัดเชียงใหม่

2) จังหวัดพิษณุโลก

3) จังหวัดเชียงราย

1.3.3.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพื้นที่ภาคใต้

1) จังหวัดภูเก็ต

2) จังหวัดสงขลา

3) จังหวัดกระบี่

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

3.4.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บริการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และองค์กรทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องต่างๆ

3.4.2 การสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติภารกิจในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3.4.3 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4.4 การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิ บัติงานของเจ้าพนักงานสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และความพร้อมของสำนักงาน

3.4.5 การวิเคราะห์เอกสารข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.4.6 SWOT Analysis

3.4.7 การประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดโครงสร้างที่เหมาะสมของหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

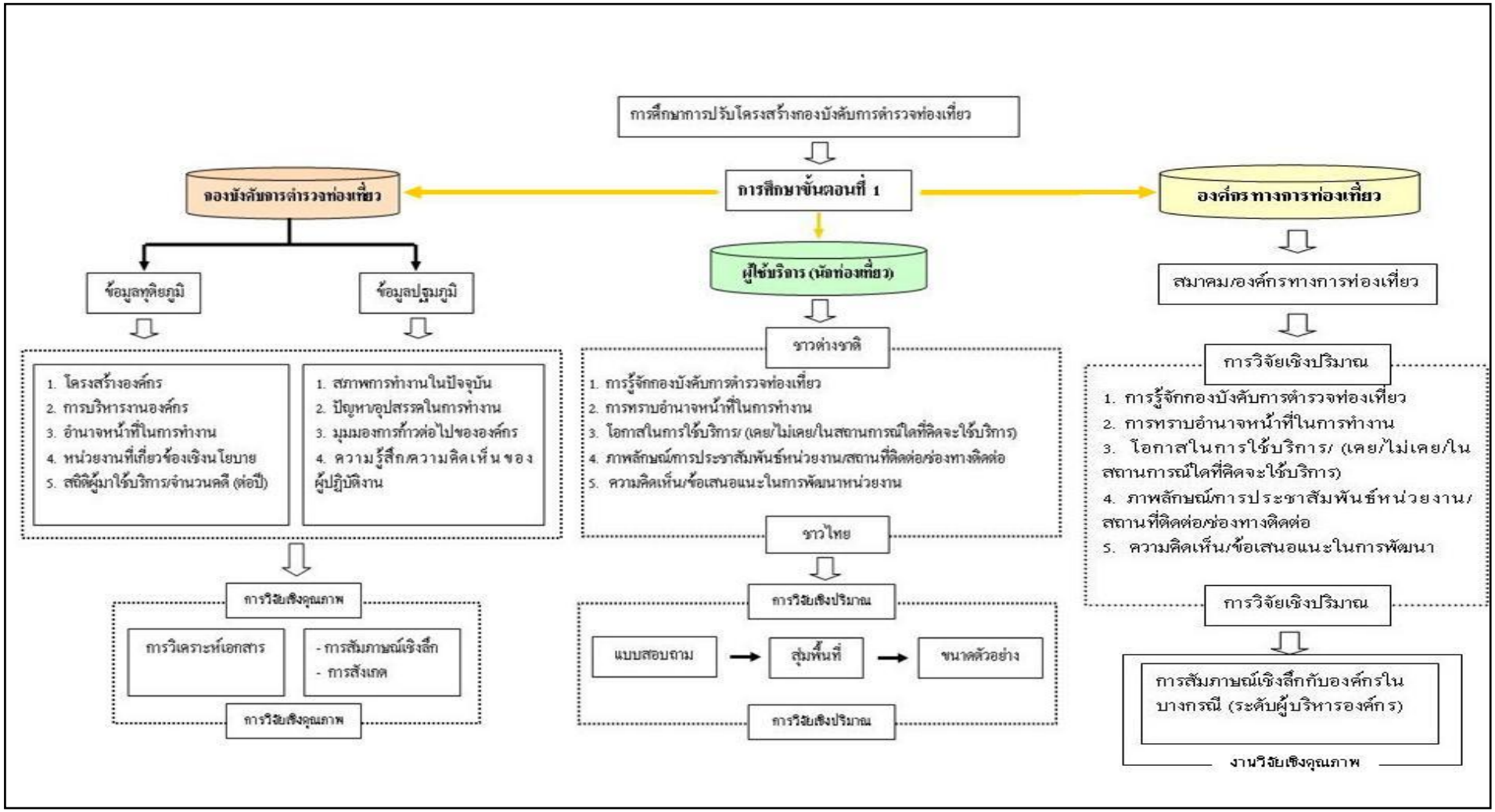
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในครั้งนี้จะจำแนกการตรวจสอบเครื่องมือ ลักษณะ 2 คือ

3.5.1 ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ ซึ่งจะใช้การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไปจำนวน โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีตำแหน่งทางวิชาการตั้งแต่ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบเนื้อหาสาระและการกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

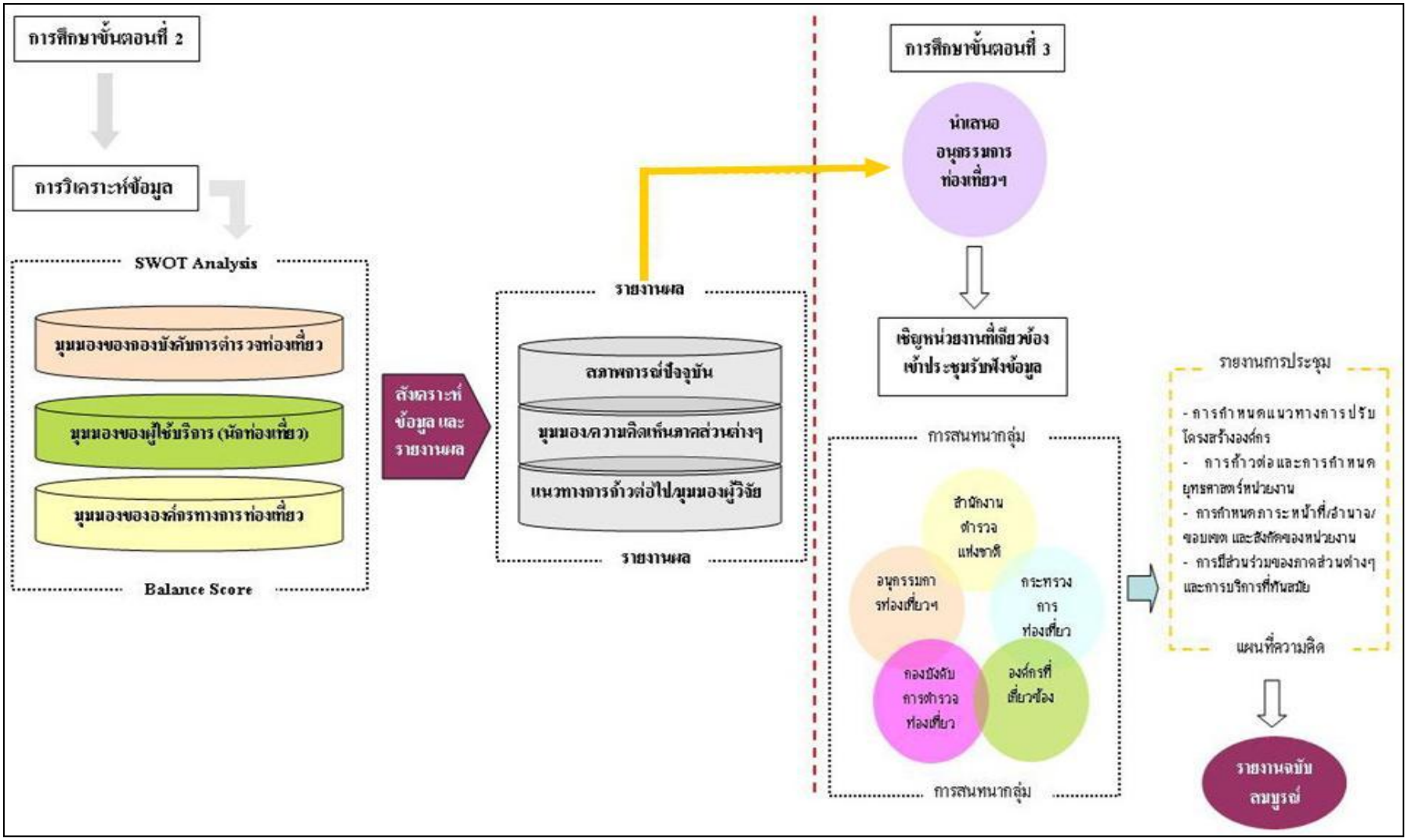
3.5.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธี Cronbach โดยคำนวนค่าสัมประสิทธิ์ดัชนีความเที่ยง (α) ซึ่งควรจะมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจึงจะมีความเห มาะสมในการนำไปใช้ในการวิจัยได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543) สำหรับแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วจะทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการ Pre-Test จำนวน ตัวอย่างเพื่อปรับปรุงประเด็นและสาระ 30 ให้มีความเหมาะสมกับการใช้ในการวิจัยจริง

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการ วิจัยในครั้งนี้ ได้จำแนกขั้นตอนที่สำคั ญ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังภาพที่ 2 และภาพที่ 3



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนที่ 1 ในการดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 3.2 ขั้นตอนที่ 2 ในการดำเนินการวิจัย

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะจำแนกขั้นตอนที่สำคัญ ลักษณะ 3ดังนี้

3.7.1 กรณีแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะตรวจความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาลงรหัส และป้อนข้อมูลจากนั้นนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้ค่าทางสถิติที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติที่ใช้ เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.7.2 กรณีการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยจะทำการสรุปประเด็นและจัดกลุ่มข้อมูลโดยใช้แผนผังทางความคิ ด (Mind Mapping) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SWOT Analysis เพื่อสะท้อนประเด็นที่สำคัญที่ได้นับจากกระบวนการสืบค้นข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.7.3 นำข้อมูลในทั้ง 2 ส่วนเพื่อทำการสังเคราะห์ประเด็นปัญหา และสรุปแนวทางการปรับโครงสร้างหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการที่ได้รับจากข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิจัย

สำหรับงานวิจัยเชิงปฏิบัติ (Action Research) เพื่อกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างของหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างหน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายด้านการท่องเที่ยวนั้น คณะผู้วิจัยได้ แยกผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

1. ผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

3. องค์กรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ กรมการท่องเที่ยว การ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และองค์กรอื่น ๆ ที่มีการทำงานเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวและกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการ วิเคราะห์ นั้น ข้อมูลในส่วนของ ผู้บริหาร และเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ข้อมูลขององค์กรที่เกี่ยวข้องได้จากวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยคำถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ส่วนข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการวิจัยสามารถนำเสนอได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลจากผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ข้อมูลในส่วนของผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้นได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบเจาะจงสัมภาษณ์ในพื้นที่ปฏิบัติงานของกองบังคับการตำ รวจท่องเที่ยว 5 พื้นที่หลัก ซึ่งในการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ครั้งแรกนั้น ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการยื่นหนังสือเอกสารการขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์กับทางหน่วยงานโดยตรง พบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สะดวกที่จะให้ข้อมูลมากนัก เนื่องจากกลัวผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับหน้าที่การงานของตน จึงได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการขอข้อมูล เป็นการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ โดยขอสงวนนามไม่เปิดเผยชื่อบุคคลผู้ให้ข้อมูล ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกได้มากขึ้น ดังผลการศึกษาต่อไปนี้

4.1.1 สถานการณ์ปัจจุบันในการปฏิบัติงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับก ารตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงาน สองหน่วยงาน คือ 1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจบังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ การพิจารณาให้ความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย 2) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีอำนาจในการเสนอแนะความเห็นเ กี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณ และสวัสดิการ ซึ่ง การปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน มี แนวทางการดำเนินงานด้านมาตรการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยมีแผนการดำเนินงาน มาตรการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว ดังนี้

4.1.1.1 แผนงานป้องกันเหตุและลดจำนวนผู้เสียหายชาวต่างชาติ โดยการจัดตั้งศูนย์ ปฏิบัติการควบคุมสั่งการ และรับแจ้งเหตุ 1155 การจัดตั้งสถานีตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่างจังหวัดและการจัดรถยนต์Mobile ออกให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

4.1.1.2 แผนงานปราบปรามจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว โดยการจัดให้มีชุดสืบสวนทั้งในระดับกองกำกับการ และสถานีตำรวจท่องเที่ยว การใช้หลักการบูรณาการในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายสืบสวนและปราบป ราม การระดมกวาดล้างอาชญากรรมใน ช่วงเทศกาลและงานประเพณีต่างๆ นอกจากนี้ ยังได้ขยายความร่วมมือด้านการป้องกันอาชญากรรมกับต่างประเทศเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยวและการปราบปรามบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยวและองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

4.1.1.3 แผนงานให้บริการ อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือนักท่องเ ที่ยว โดยการจัดเจ้าหน้าที่ล่ามแปลประจำศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการและรับแจ้งเหตุ 1155 การจัดรถยนต์สายตรวจออกอำนวยความสะดวก ตามแผนการควบคุมจราจรและบริการสังคม เป็นต้น

4.1.1.4 แผนงานป้องกันปราบปรามการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยการรวบรวมข้อมูลขอ งผู้ที่เกี่ยวข้องกับ “วงจรทัวร์ด้อยคุณภาพ ” เช่น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ โรงแรม ร้านค้า และแจ้งเตือนโดยการจัดทำใบเตือน แผ่นพับ แผ่นปลิว

4.1.1.5 แผนงานจัดระเบียบและดูแลแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยการสำรวจและรวบรวมข้อมูลพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยว และปริมาณนักท่องเที่ยวในพื้นที่ รวมทั้งการจัดทำแผนการจัดระเบียบและดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว

4.1.1.6 แผนงานบริหารพัฒนาองค์กร โดยการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมตำรวจท่องเที่ยว บุคลากรภายในหน่วยงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ

4.1.1.7 แผนงานพัฒนาและประสานกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้ องเพื่อร่วมมือแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยวในการบริหารภาวะวิกฤติ

4.1.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันของผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ได้ผลการศึกษา ดังนี้

4.1.2.1 พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างหน่วยงานในภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาอันเกิดจากกรณีที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจสอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว โดยมีแต่เพียงอำนาจสืบสวน ปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยวเท่านั้น ส่วนการสอ บสวนได้กำหนดให้เป็นอำนาจของตำรวจประจำสถานีท้องที่เกิดเหตุ แต่ด้วยภาระงานปกติของตำรวจประจำสถานีตำรวจท้องที่ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศไทยของผู้เสียหายที่เป็นชาวต่างประเทศ ประกอบกับความไม่พร้อมด้านความรู้ความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศและด้านการท่องเที่ยวของตำรวจท้องที่ จึงทำให้เกิดปัญหาต่อกระบวนการดำเนินคดี ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้เสียหาย และในด้านการสอบสวนขยายผลปราบปรามผู้กระทำความผิดต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2) ขาดอัตรากำลังควบคุมดูแล ป้องปราม และในส่วนของงบประมาณในการดำเนินงานยังไม่มีระบบที่แน่นอนและชัดเจน ซึ่งส่งผลให้การอำนวยความสะดวกและดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3) ปัญหาการโยกย้ายผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงาน ต่างรู้สึกไม่มั่นคง ต่อสถานภาพ เสถียรภาพ และการปฏิบัติงานของตน เนื่องจากผู้บังคับบัญชาบางคน ที่ย้ายมาจากต่างสายงาน ทำให้ไม่มีความเข้าใจในเรื่องของอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่มุ่งเน้นการบริการนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร

4.1.2.2 ในด้านความพึงพอใจนั้น พบว่าเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในหน้าที่ และความสามารถในการให้สื่อสาร ให้บริการ และความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้ดีกว่าตำรวจท้องที่ และเนื่องจาก กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ก ารบังคับบัญชาของสองหน่วยงาน คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในด้านความพึงพอใจในประเด็นแนวคิดที่จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวใหม่นั้น ข้าราชการของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะสังกัดภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงานใด แต่ขอให้คงสถานะความเป็นข้าราชการตำรวจไว้ ก็จะเป็นผลดีในแง่ของการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าที่จะอยู่ในสถานะของเจ้าพนักงานรูปแบบอื่น เพราะจะทำให้ผู้กระทำคว ามผิดเกิดความเกรงกลัว แต่ในขณะเดียวกัน การที่สายบังคับบัญชา และสายการจัดสรรงบประมาณและสวัสดิการ มาจากคนละหน่วยงานนั้น ทำให้ในแง่ของการกำหนดแผนงาน และการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

4.1.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับโครงสร้างของหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างหน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายด้านการท่องเที่ยว มีดังนี้

4.1.3.1 แผนงานด้านการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีลักษณะในเชิงของการประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขาดอำนาจบังคับตามกฎหมายที่ชัดเจนและขาดอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่และขาดงบประมาณสนับสนุน

4.1.3.2 เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภ าพ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงควรจะต้องขอความร่วมมือจากหน่วยงานดังต่อไปนี้

1) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยการ กำหนดมาตรด้านการตรวจคนเข้าเมืองในรูปแบบที่ มีความเข้มงวดมากขึ้น เพื่อเป็นการคัดกรองบุคคลที่อาจเป็นภัยต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมิให้เดินทาง เข้ามาในประเทศไทยได้โดยง่าย

2) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงรูปแบบของภัยอันตรายจากอาชญากรรมที่พึงระวัง

3) กองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี และสถาบันการเงินต่างๆ ในด้านการประสานข้อมูลของชาวต่า งชาติที่เดินทางเข้ามาทำธุรกรรมในประเทศไทย

4.1.3.3 เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงาน มีความเห็นว่า ควรปรับแก้ ระเบียบการเงินและงบประมาณที่ยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผู้บริหารมีความเห็นควรปรับแก้ระเบียบกระทรวงการคลัง

4.1.3.4 ควรปรับแก้ ระเบียบการเงินและงบป ระมาณ เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายค่าตอบแทนแก่อาสาสมัครช่วยเหลือเจ้าพนักงาน

4.1.3.5 เนื่องจากปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวมีการกระจายตัวมากขึ้น หากแต่พื้นที่ปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยวยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด จึงเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนหน่วยงานในพื้นที่ที่ยังขาดอยู่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

4.2 ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

การศึกษาข้อมูลในส่วนของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาตินั้น ทำได้โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 320 ชุด ระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2553

4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอันประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา และรายได้ ผลการศึกษาได้แสดงไว้ ดังตารางที่ 4.1

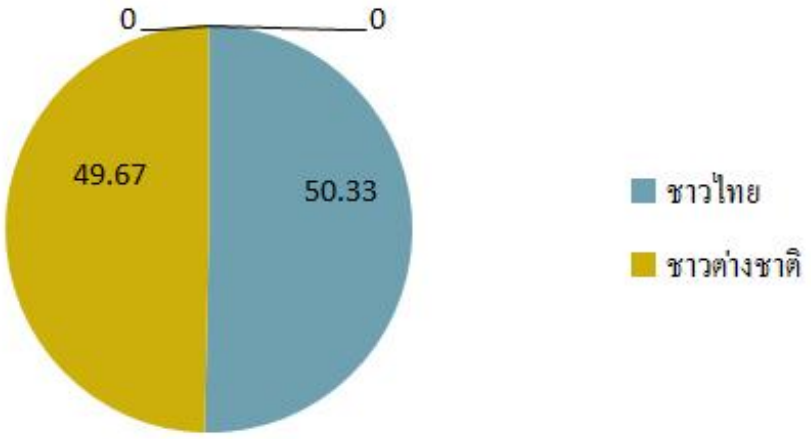
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1. สัญชาติ		(N = 304)
ชาวไทย	153	50.33
ชาวต่างชาติ	151	49.67
2. เพศ		(N = 303)
ชาย	166	54.79
หญิง	137	45.21

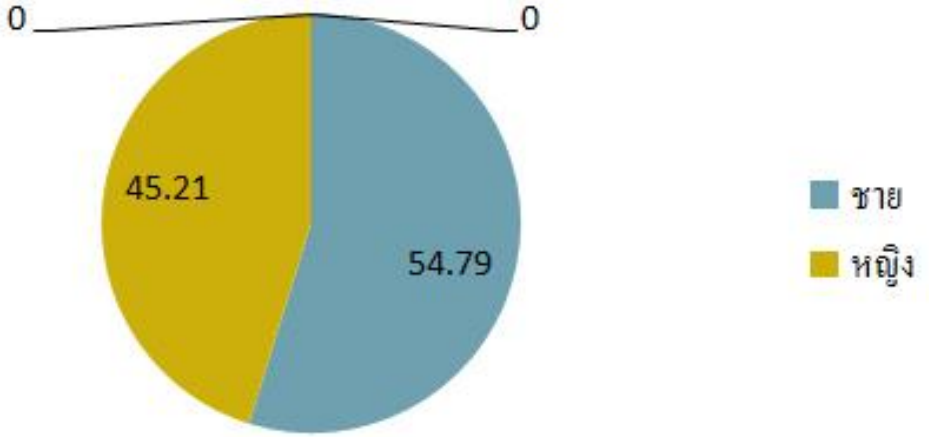
ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุ (ปี)		(N = 288)
20 - 30	146	50.69
31 - 41	70	24.31
42 - 52	41	14.24
53 - 63	23	7.98
64 - 74	8	2.78
4. สถานภาพ		(N = 300)
โสด	167	55.67
สมรส	119	39.67
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	14	4.66
5. อาชีพ		(N = 264)
รับราชการ	41	15.53
รัฐวิสาหกิจ	11	4.17
พนักงานบริษัทเอกชน	64	24.24
รับจ้างทั่วไป	25	9.46
ธุรกิจส่วนตัว	45	17.05
เกษียณอายุ	18	6.82
นักเรียน/นักศึกษา	60	22.73
6. ระดับการศึกษา		(N = 295)
ไม่ได้ศึกษา	3	1.02
ประถมศึกษา	10	3.39
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	3.39
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช	48	16.27
อาชีวศึกษา	12	4.07
อนุปริญญา/ปวส	48	16.27
ปริญญาตรี	116	39.32
สูงกว่าปริญญาตรี	48	16.27

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามเป็นชาวไทย ร้อยละ 50.33 และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ร้อยละ 49.67 (แผนภูมิที่ 4.1) เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว เป็นเพศชายร้อยละ 54.79 เป็นเพศหญิงร้อยละ 45.21 (แผนภูมิที่ 4.2)

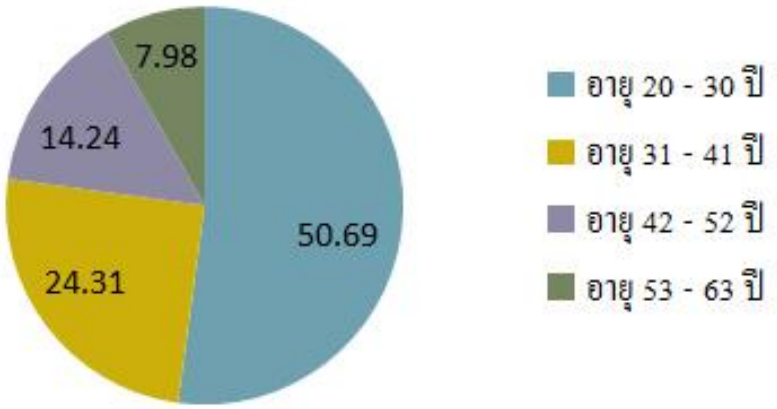


แผนภูมิที่ 4.1 แสดงสัญชาติของนักท่องเที่ยว

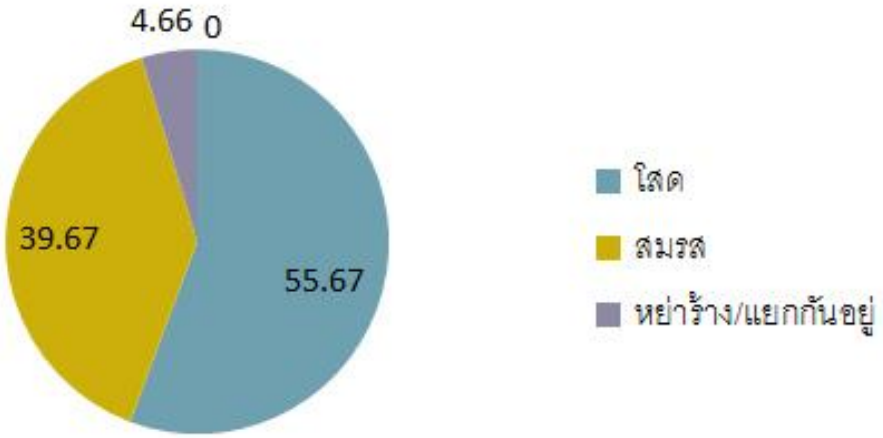


แผนภูมิที่ 4.2 แสดงเพศของนักท่องเที่ยว

อายุของนักท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 คิดเป็น ร้อยละ 50.69รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 31 - 41 ร้อยละ 24.31 และช่วงอายุน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 64 - 74 ร้อยละ 2.78 (กราฟที่ 4.3) ในส่วนของสถานภาพนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมาคือสถานภาพ สมรส ร้อยละ 37.20 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ น้อยที่สุด ร้อยละ 4.40 (กราฟที่ 4.4)



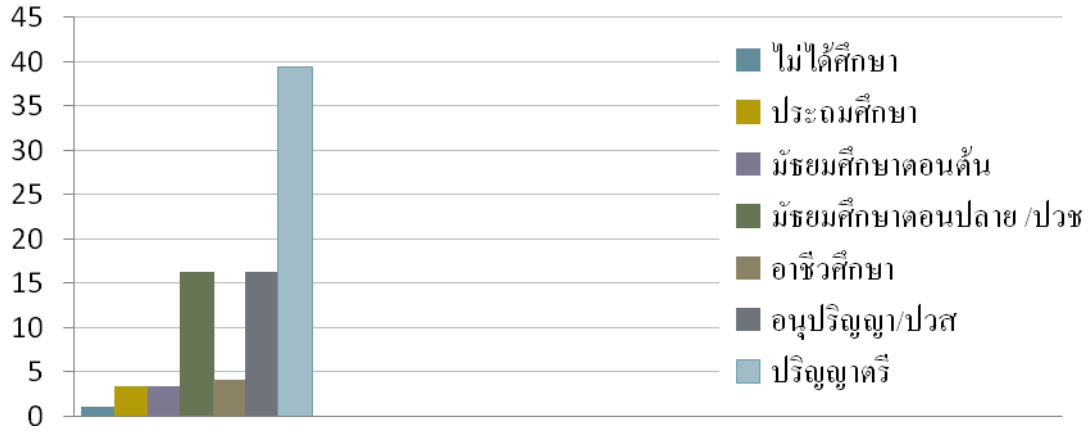
แผนภูมิที่ 4.3 แสดงช่วงอายุของนักท่องเที่ยว



แผนภูมิที่ 4.4 แสดงสถานภาพของนักท่องเที่ยว

อาชีพของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 24.24 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 22.73 และรัฐวิสาหกิจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.17 ดังแผนภูมิที่ 4.5 สำหรับ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของนักท่องเที่ยว นั้น นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.32 รองลงมาจบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช อนุปริญญา/ปวส และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.27 และไม่ได้ศึกษาน้อยที่สุด ร้อยละ 1.02 (แผนภูมิที่ 4.6)

แผนภูมิที่ 4.5 แสดงระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว



แผนภูมิที่ 4.6 แสดงอาชีพของนักท่องเที่ยว

4.2.2 การทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ในการดำเนินงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น การเป็นที่รู้จักและทราบถึงภาระหน้าที่หลักหรือการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว จากนักท่องเที่ยวและหน่วยงาน / องค์กรที่เกี่ยวข้อง ถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานยิ่ง ทั้งนี้การทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประสบการณ์ในการใช้ บริการ และช่องทางในการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.2

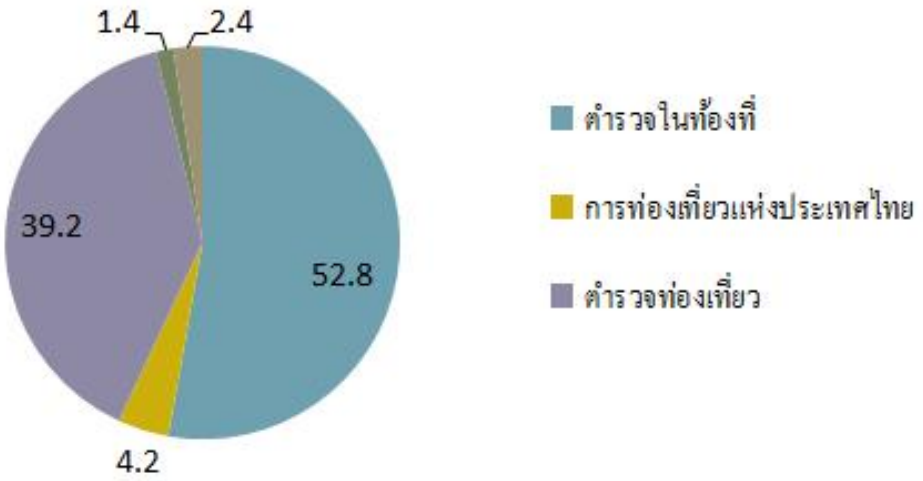
ตารางที่ 4.2 การทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวและการเลือกใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานในกำกับของรัฐที่นักท่องเที่ยวคิดถึงเป็นอันดับแรก เมื่อประสบปัญหาขณะเดินทาง (N = 286)		
ตำรวจในท้องที่	151	52.80
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	12	4.20
ตำรวจท่องเที่ยว	112	39.20
สำนักงานการท่องเที่ยวและนันทนาการจังหวัด	4	1.40
อื่น ๆ โปรดระบุ	7	2.40
2. การทราบหรือเคยได้ยินชื่อกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว		(N = 300)
เคยทราบ	204	68.00
ไม่เคยทราบ	96	32.00
3. สื่อที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว		(N = 272)
เพื่อน/ญาติ/คนในครอบครัว	46	16.92
หนังสือพิมพ์	33	12.13
วิทยุ/โทรทัศน์	93	34.19
อินเตอร์เน็ท	40	14.71
เอกสารราชการ/เอกสารหน่วยงาน	17	6.25
อื่น ๆ	43	15.80
4. การทราบถึง ภาระหน้าที่หลักหรือการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		(N = 210)
เคยทราบ	105	50.00
ไม่เคยทราบ	105	50.00
5. ประสบการณ์ในการใช้บริการ / ติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว		(N = 303)
เคย	16	5.28
ไม่เคย	195	64.36

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

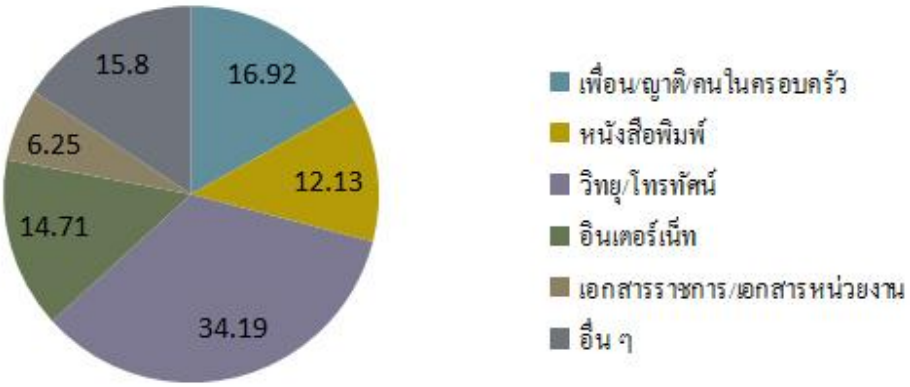
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ที่ไม่รู้จักชื่อของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	92	30.36
6. การคาดการณ์โอกาสในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว		(N = 178)
น่าจะมีโอกาสใช้บริการ	110	61.80
ไม่น่าจะมีโอกาสใช้บริการ	68	38.2
7. การเปรียบเทียบลักษณะโอกาสในการใช้บริการระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับตำรวจทั่วไป /ตำรวจในท้องที่ เมื่อเกิดปัญหาในขณะเดินทาง		(N = 171)
ตำรวจท่องเที่ยว	89	52.05
ตำรวจทั่วไป/ตำรวจในท้องที่	82	47.95
8. ช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข่าวสารข้อมูลและการรู้จักหน่วยงานให้มากขึ้น (N = 256)		
แผ่นพับ/จุลสาร/วารสารของหน่วยงาน	109	25.70
หนังสือพิมพ์	59	13.90
วิทยุ/โทรทัศน์	129	30.40
อินเตอร์เนท	100	23.60
เอกสารราชการ/แบบฟอร์ม	27	6.40
9. ช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก ในการใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (N = 291)		
ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน	75	25.77
หน่วยบริการเคลื่อนที่ในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ	106	36.43
การประสานติดต่อทางโทรศัพท์ /หน่วยรับแจ้งเหตุของหน่วยงาน	110	37.80

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เมื่อประสบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว จะคิดถึงตำรวจในท้องที่ เป็นลำดับแรก ร้อยละ 52.80 รองลงมาคือตำรวจท่องเที่ยว ร้อยละ 39.20 และน้อยที่สุด คือสำนักงานการท่องเที่ยวและนันทนาการจังหวัด ร้อยละ 1.40 (แผนภูมิที่ 4.7)



แผนภูมิที่ 4.7 แสดงหน่วยงานที่นักท่องเที่ยวคิดถึงเป็นอันดับแรก เมื่อประสบปัญหาขณะเดินทาง

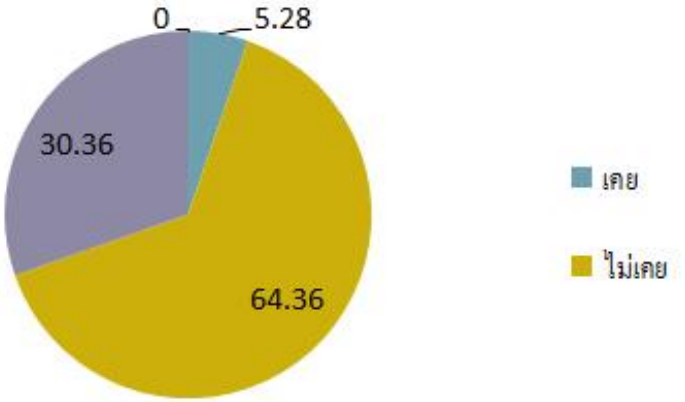
นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยทราบหรือเคยได้ยินชื่อ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ร้อยละ 68.00 และนักท่องเที่ยวทั้งทราบและไม่ทราบถึงภาระหน้าที่หลักหรือการให้บริการของตำ รวจท่องเที่ยวในจำนวนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 สำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยทราบหรือได้ยินชื่อ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จาก วิทยุ /โทรทัศน์ มากที่สุด ร้อยละ 34.19 รองลงมา เพื่อน /ญาติ/คนในครอบครัว ร้อยละ 16.92 และเอกสารราชการ /เอกสารหน่วยงาน น้อยที่สุด ร้อยละ 6.25 (แผนภูมิที่ 4.8)



แผนภูมิที่ 4.8 แสดงประเภทของสื่อที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว ที่ทราบถึงภาระหน้าที่หลัก ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการหรือติดต่อประสานงา นกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ร้อยละ 64.36 จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด มี

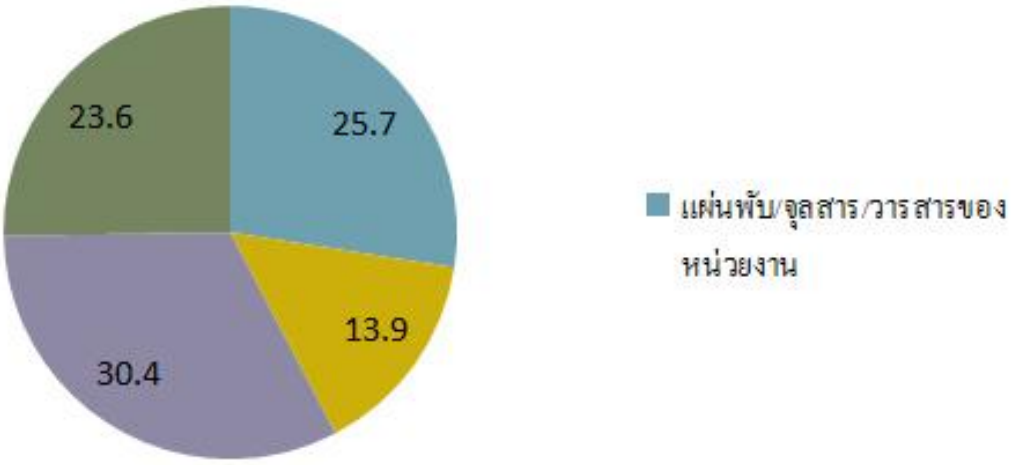
นักท่องเที่ยวร้อยละ 5.28 เคยใช้บริการ /ติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และร้อยละ 30.36 ไม่รู้จักชื่อของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



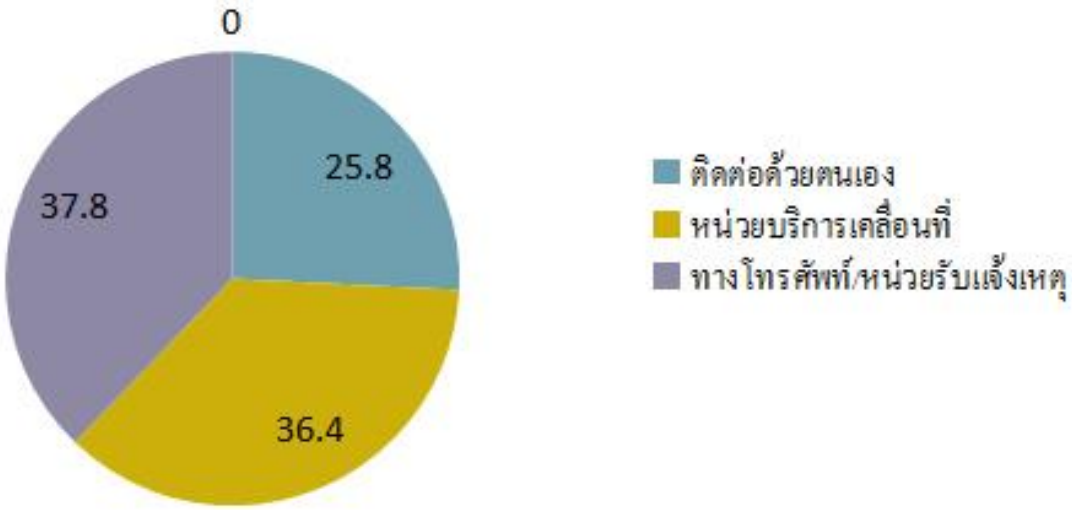
แผนภูมิที่ 4.9 แสดงประสบการณ์ในการใช้บริการ / ติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

การคาดการณ์โอกาสในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในการใช้บริการตำรวจจากกองบังคับการท่องเที่ยว จากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวพบว่า ร้อยละ 61.80 คาดว่ามีโอกาสจะได้ใช้บริการจากหน่วยงาน ส่วนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าคงไม่มีโอกาสในการใช้บริการจากหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 38.2 และจากการเปรียบเทียบลักษณะโอกาสในการใช้บริการระหว่างตำรวจท่องเที่ยว และตำรวจท้องที่ พบว่า มีนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการจากตำรวจท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 52.05 ส่วนนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการจากตำรวจในท้องที่คิดเป็นร้อยละ 47.95

จากแบบสอบถาม นักท่องเที่ยวเสนอแนะช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข่าวสารข้อมูลและการรู้จักหน่วยงาน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ให้มากขึ้น มากที่สุด คือ สื่อจากวิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ 30.40 รองลงมาคือ แผ่นพับ/จุลสาร/วารสารของหน่วยงาน ร้อยละ 25.70 โดยเอกสารราชการ /แบบฟอร์ม เป็นช่องทางที่นักท่องเที่ยวแนะนำน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.40 (แผนภูมิที่ 4.10) นอกจากนี้ ในส่วนของช่องทางที่ สามารถเข้าถึงได้สะดวก ในการใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น ร้อยละ 37.80 เลือกการประสานติดต่อทางโทรศัพท์ / หน่วยรับแจ้งเหตุของหน่วยงาน ลองลงมาคือ หน่วยบริการเคลื่อนที่ในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ และติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 36.43 และ ร้อยละ 25.77 ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4.11)



แผนภูมิที่ 4.10 แสดงช่องทางในการประชาสัมพันธ์กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



แผนภูมิที่ 4.11 แสดงช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก ในการใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

4.2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว และการเลือกใช้บริการ ตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวทั้งหมด 15 คนผลจากการศึกษาในด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ ยวข้อง (ร้อยละ 53.33) รองลงมา ความกระตือรือร้นในการให้บริการและการให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ (ร้อยละ 40.00) และน้อยที่สุด คือ ประสานความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และการปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ (ร้อยละ 33.33) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน (ร้อยละ 40.00) รองลงมา ความสะดวก รวดเร็วจากการให้บริการ (ร้อยละ 33.33) และน้อยที่สุด คือ การติดตามการดำเนินงาน หรือเรื่องงานที่มาติดต่อ (ร้อยละ 26.67) ช่องทางการติดต่อขององค์กร พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ (ร้อยละ 53.33) ภาพลักษณ์หน่วยงาน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 53.33) และการทราบภาระหน้าที่ที่ชัดเจนของหน่วยงาน รองลงมา (ร้อยละ 40.00)

แต่หากพิจารณาในประเด็นที่รวมทั้งหมด 4 ด้าน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับที่มาก คือ ความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ ยวข้อง และในระดับปานกลาง คือ ความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่	-	6.67	26.67	53.33	13.33
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	6.67	6.67	40.00	26.67	20.00
ประสานความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ	-	20.00	33.33	20.00	26.67

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ	-	13.33	33.33	33.33	20.00
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงาน	6.67	6.67	13.33	53.33	20.00
การให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ	6.67	-	40.00	33.33	20.00
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
กระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน	13.33	13.33	13.33	40.00	13.33
ความสะดวก รวดเร็วจากการให้บริการ	6.67	26.67	20.00	33.33	13.33
การติดตามการดำเนินงาน หรือเรื่องงานที่มาติดต่อ	13.33	-	33.33	26.67	13.33
3. ช่องทางการติดต่อขององค์กร					
ความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ	6.67	-	53.33	26.67	6.67
ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	6.67	-	40.00	33.33	13.33
4. ภาพลักษณ์หน่วยงาน					
การทราบภาระหน้าที่ที่ชัดเจนของหน่วยงาน	-	6.67	40.00	40.00	6.67
การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	6.67	13.33	53.33	13.33	6.67
การเป็นที่พึ่งพาได้ของนักท่องเที่ยว	6.67	6.67	33.33	33.33	13.33

เมื่อให้นักท่องเที่ยวเปรียบเทียบระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับตำรวจทั่วไป /ตำรวจในท้องที่ ว่าหากเดินทางไปท่องเที่ยวแล้วเกิดปัญหาขึ้น จะมีโอกาสใช้บริการลักษณะ ใดมากกว่า จากการสัมภาษณ์พบว่านักท่องเที่ยวมีโอกาสใช้บริการทั้งตำรวจท่องเที่ยว และตำรวจทั่วไป หรือตำรวจในท้องที่เท่า ๆ กัน

4.3 ข้อมูลจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง

4.3.1 การทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

4.3.1.1 เคยทราบ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เคย ทราบข้อมูล เกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น ล้วนทราบข้อมูลหรือเคยได้ยินชื่อกองบังคบการตำรวจท่องเที่ยวมาจากเอกสารราชการ /เอกสารหน่วยงานทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังทราบข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ร่วมด้วย อาทิเช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ/โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ท โดยมีบางส่ว นที่ไม่เคยทราบภาระหน้าที่หลัก หรือ การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนในกลุ่มที่ทราบถึงภาระหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจนั้น จะรับรู้ว่ากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้น มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว คอยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยภาพลักษณ์ที่ถูกคาดหวังก็คือความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ ที่จะสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจากประเทศอื่น ๆ ได้

ที่น่าสนใจก็คือกลุ่มตัวอย่างที่เคยทราบ ข้อมูล เกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้น มีทั้งกลุ่มที่เคยใช้บริการหรือติดต่อประสานงา นกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และไม่เคยใช้บริการในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

4.3.1.2 ไม่เคยทราบ ในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยทราบข้อมูล เกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้น เมื่อให้กลุ่มตัวอย่างคาดการณ์ถึงโอกาสในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในอนาคต กลุ่มตัวอย่าง คิดเห็นว่าไม่น่าจะมีโอกาสใช้บริการ โดยให้เหตุผลว่าภาระหน้าที่ในองค์กรของตนไม่มีความเกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ไม่มีประเด็น/เหตุการณ์/ความต้องการที่จะใช้บริการ อีกสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวเนื่องจากไม่คุ้นเคยกับหน่วยงานนี้

เมื่อให้เปรียบเทียบระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับตำรวจทั่วไป/ตำรวจในพื้นที่ กรณีที่นักท่องเที่ยวที่อยู่ในความดูแลของกลุ่มตัวอย่างเกิดปัญหา ว่าจะแนะนำให้แจ้งความกับหน่วยงานใดนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เลือกแนะนำให้แจ้งความกับตำรวจท่องเที่ยวให้เหตุผลว่า ตำรวจท่องเที่ ยวมีหน้าที่ดูแลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยตรง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกแนะนำให้แจ้งความกับตำรวจในพื้นที่นั้น เนื่องจากเห็นว่ามีความสะดวกมากกว่าในการติดต่อดำเนินการ เนื่องจากบางสถานที่การติดต่อกับตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปได้ยาก และสุดท้ายก็จำเป็นต้องเดินทางไปแจ้งความลงบันทึกประจำวันกับตำรวจท้องที่ เพราะถึงแจ้งความกับตำรวจท่องเที่ยว ทางตำรวจท่องเที่ยวก็ต้องส่งคดีต่อให้ทางตำรวจท้องที่สอบสวนอีกทีหนึ่ง ซึ่งเป็นการเพิ่มขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินเรื่อง อาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่พอใจได้และนักท่องเที่ยวอาจจะต้องเดิน ทางกลับประเทศแล้ว

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า หากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบข่าวสารข้อมูลและรู้จักหน่วยงานให้มากขึ้นควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อวิทยุ /โทรทัศน์ ส่วนเส้นทางในการเข้าถึงที่สะดวกที่สุด หากมีความต้องการใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวคือ การประสานการติดต่อทางโทรศัพท์ หรือหน่วยรับแจ้งเหตุของหน่วยงาน

4.3.2 ประสบการณ์ในการใช้บริการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ในการใช้บริการจาก กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้นเป็นไปในรูปแบบของการติดต่อประสานงานให้ตำรวจท่องเที่ยวช่วยดูแลนักท่องเที่ยวที่ถูกทำร้าย ลักทรัพย์ หรือถูกเอารัดเอาเปรียบ รวมถึงการแจ้งติดตามทรัพย์สินที่ลืม หรือสูญหาย นอกจากนี้ยังใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในการนำขบวนคณะผู้เข้าประชุมในงานประชุมระหว่างประเทศขนาดใหญ่ เช่น ประชุมผู้นำอาเซีย น เป็นต้น และคาดว่าจะได้ใช้บริการจากกองตำรวจท่องเที่ยวคือ เมื่อเกิดสถานการณ์ที่นักท่องเที่ยวภายในความดูแลของตนมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการการท่องเที่ยวภายในประเทศ รวมทั้งการฉกชิง วิ่งราว และถูกทำร้ายร่างกาย

สำหรับประเด็นที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสามอันดับได้แก่

4.3.2.1 ลำดับที่ 1: ควรปรับปรุงในด้านกำลังคน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของประเทศ

4.3.2.2 ลำดับที่ 2: ควรปรับปรุงในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยว โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และอาจเพิ่มภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาจีน เป็นต้น สำหรับตำรวจท่องเที่ยวที่ดูแลพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และที่ท่าอากาศยานนานาชาติทุกแห่ง

4.3.2.3 ลำดับที่ 3: ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ภาระหน้าที่ของหน่วยงานและช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น แก่ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

4.3.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว และการเลือกใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวขององค์กรที่เกี่ยวข้อง

องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการและอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เจ้า หน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือองค์กรและนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบเป็นอย่างดี แต่ด้วยอำนาจหน้าที่ของตำรวจ

ท่องเที่ยวมีจำกัด จึงทำให้เกิดความล่าช้าและเสียเวลาในการดำเนินงานและติดตามคดี ด้วยเวลาของนักท่องเที่ยวมีจำกัด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเองบางท่านก็ไม่มีความแม่นยำในเรื่องของกฎหมาย และติดขัดในเรื่องของการสื่อสารก็ทำให้ไม่กล้าที่จะจับกุมผู้กระทำผิด เช่น ในกรณีของผู้นำทัวร์ชาวต่างชาติบรรยายสถานที่ท่องเที่ยวแทนมัคคุเทศก์ท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรที่เกี่ยวข้องเห็นว่าช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับตำรวจท่องเที่ยวค่อนข้างมีความสะดวก เนื่องจากมีหมายเลขสี่ตัวที่สามารถจดจำได้ง่ายในการติดต่อ คือ 1155 แต่ยังเห็นควรในการเพิ่มสำนักงานตำรวจท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวหลัก ๆ และประชาสัมพันธ์ภาระหน้าที่และการทำงานของหน่วยงานให้มากขึ้น

ในการเปรียบเทียบระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับตำรวจทั่วไป /ตำรวจในพื้นที่ กรณีที่นักท่องเที่ยวที่อยู่ในความดูแลของกลุ่มตัวอย่างเกิดปัญหา ว่าจะแนะนำให้แจ้งความกับหน่วยงานใดนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เลือกแนะนำให้แจ้งความกับตำรวจท่องเที่ยวให้เหตุผลว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีหน้าที่โดยตรงใน การดูแล ช่วยเหลือ ให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกแนะนำให้แจ้งความกับตำรวจในพื้นที่นั้นให้ความเห็นว่า มี สำนักงานตำรวจท้องที่ อยู่ทั่วไป จึงมีความสะดวกในการติดต่อ และมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีอย่างเต็มที่

4.3.4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

องค์กรที่เกี่ยวข้องเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 4 ด้านด้วยกัน

4.3.4.1 ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ตำรวจท่องเที่ยวยังมีภาพลักษณ์ที่ไม่โปร่งใส เช่น การให้บริการนำขบวน ผู้ใช้บริการต้องจ่ายให้กับรถตำรวจที่นำขบวนคันละ 500 บาท จึงควรเข้มงวดในเรื่องของการติดสินบนและเร่งประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ทั้งภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และผลงานในการจับกุมในคดีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวมากขึ้น เพราะคนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจอย่างแท้จริงในภาระหน้าที่

ด้านโครงสร้าง

4.3.4.2 ด้านโครงสร้าง โครงสร้าง การปฏิบัติงาน ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเสนอแนะให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมตำรวจและมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเหมือนตำรวจท้องที่ทั่วไป และอยู่ประจำสำนักงานตำรวจท้องที่โดยเฉพาะท้องที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งหน่วยงานนี้จะรับหน้าที่ดูแล ช่วยเหลือ และรับแจ้งความดำเนินคดีเฉพาะคดีที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติเท่านั้น โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยก็ให้แจ้งความกับตำรวจท้องที่ทั่วไป และ

หน่วยงานนี้ควรออกตรวจแหล่งท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง หรือแจ้งเวลากับเจ้าหน้าที่ประจำแหล่งในการออกตรวจให้ชัดเจน

4.3.4.3 ด้านการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จำเป็นจะต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเป็นอย่างน้อย รวมทั้งต้องเข้าใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแต่ละชา ติด้วย ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องจึงเสนอให้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วเพิ่มเติม และมีค่าความสามารถทางภาษาเพิ่มเติมจากเงินเดือนปกติ เช่น ภาษาละ 3000 บาทต่อเดือน เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ที่มีความสามารถทางภาษาสนใจทำงานในหน่วยงานนี้ และอาจจะจ้างล่าม ในแต่ละภาษาต่างหากตามช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวในแต่ละชาตินั้นเข้ามาเที่ยวในเมืองไทยเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้อาจจะร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการส่งนักศึกษาที่เรียนทางด้านภาษาต่างประเทศเข้ามาฝึกงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

4.3.4.4 ด้านกำลังพล หน่วยงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีปัญหา ด้านกำลังพลที่ไม่เพียงพอ องค์กรที่เกี่ยวข้องแนะนำว่าให้ทำโครงการอาสมัคร โดยอาจสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนทั้งที่อาศัยอยู่ในและรอบ ๆ แหล่งท่องเที่ยว เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายในการสอดส่องดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่ องเที่ยว โดยอาจมีสายด่วนสำหรับเครือข่ายในการแจ้งเบาะแส หรือความผิดปกติต่าง นอกเหนือจากสายด่วนสำหรับนักท่องเที่ยว

บทที่ 5

สรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการปรับปรุงโครงส ร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน ปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แนวทางและความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน การศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้ทราบถึงความคิดเห็นของภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องที่มีต่อ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตลอดจนแนวทาง และความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญในการเชื่อมร้อยกับการปรับโครงสร้างองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอีกด้วย

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลในส่วนของผู้บริหารและเจ้าพนักงานภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ข้อมูลในส่วนของผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้นได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบเจาะจงสัมภาษณ์ในพื้นที่ พบว่าสถานการณ์ปัจจุบัน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบังคั บบัญชาของหน่วยงาน สองหน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน โดยมีแผนการดำเนินงาน มาตรการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นหลัก

ในด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน นั้น พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างหน่วยงานหลัก ๆ ได้แก่ ปัญหาอันเกิดจากกรณีที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจ สืบสวน สอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว ปัญหา ขาดอัตรากำลังควบคุมดูแล ป้องปรามและในส่วนของงบประมาณในการดำเนินงานยังไม่มีระบบที่แน่นอนและชัดเจน และปัญหาการโยกย้ายผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และด้วยความที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ขึ้นตรงกับสองหน่วยงาน ส่งผลให้สายบังคับบัญชา และสายการจัดสรรงบประมาณและสวัสดิการ มาจากคนละหน่วยงานนั้น ทำให้ในแง่ของการกำหนดแผนงาน และการดำเนินการต ามอำนาจหน้าที่ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ทั้งนี้พบว่าเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในหน้าที่ และความสามารถในการให้สื่อสาร ให้บริการ และความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้ดีกว่าตำรวจท้องที่ สำหรับประเด็นแนวคิดที่จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวใหม่นั้น ข้าราชการของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะสังกัดภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงานใด แต่ขอให้คงสถานะความเป็นข้าราชการตำรวจไว้

5.1.2 ข้อมูลในส่วนของนักท่องเที่ยว

การศึกษาในส่วนของนักท่องเที่ยวนั้น ประชากรคือ นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ จำนวน 320 คน จาก 4 ภาคของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในส่วนของงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายภาพรวมของประชากรจำแนกตามตัวแปรต่างๆ ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ รวมถึงการรับรู้ของนักท่องเที่ยว และได้ทำ การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ จากนักท่องเที่ยว ในส่วนของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาสรุปได้ ว่า นักท่องเที่ย วที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวไทย และหากจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพ โสด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทราบ หรือเค ยได้ยินชื่อ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผ่านสื่อ วิทยุ/โทรทัศน์ แต่หากเกิดปัญหาในขณะเดินทางจะนึกถึงตำรวจในท้องที่เป็นอันดับแรก มากกว่าที่จะนึกถึงตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านประสบการณ์ ในการใช้บริการ / ติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น ผลการศึกษาความพึงพอใจในรายด้านพบว่า 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยว พึงพอใจมาก ในความสุภาพมี มิตรไมตรี เอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน 3) ด้าน ช่องทางการติดต่อขององค์กร พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในค วาม หลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ และ 4) ด้านภาพลักษณ์หน่วยงาน นั้น พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน หากพิจารณาในประเด็นที่รวมทั้งหมด 4 ด้าน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับที่มาก คือ ความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง

5.1.3 ข้อมูลในส่วนขององค์กรที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า สำหรับกลุ่ มตัวอย่างที่เคยทราบข้อมูล เกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ล้วนทราบข้อมูลหรือเคยได้ยิน ชื่อกองบังคบการตำรวจท่องเที่ยวมาจากเอกสารราชการ /เอกสารหน่วยงานทั้งสิ้น โดยมีบางส่วนที่ไม่เคยทราบภาระหน้าที่หลัก หรือ การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนในกลุ่มที่ทราบถึ งภาระหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจนั้น จะรับรู้ว่ากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้น มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว คอยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยภาพลักษณ์

ที่ถูกคาดหวังก็คือความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ ที่จะสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจากประเทศอื่น ๆ ได้ ส่วน ในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยทราบข้อมูล เกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้น กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าไม่น่าจะมีโอกาสใช้บริการ โดยให้เหตุผลว่าภาระหน้าที่ในองค์กรของตนไม่มีความเกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ไม่มีประเด็น/เหตุการณ์/ความต้องการที่จะใช้ และไม่คุ้นเคยกับหน่วยงาน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า หาก กองบังคับการ ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบข่าวสารข้อมูลและรู้จักหน่วยงานให้มากขึ้นควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้สะดวกที่สุด

สำหรับประเด็นที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสามอันดับ ได้แก่ 1) ควรปรับปรุงในด้านกำลังคน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของประเ ทศ 2) ควรปรับปรุงในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยว โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และ 3) ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน และช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงาน ให้โครงสร้าง และภารกิจขอ งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน โดยยังคงอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

5.2.2 ควรมอบอำนาจให้ตำรวจท่องเที่ยว มีอำนาจสืบสวน สอบสวนคดี ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานอุตสาหก รรมการท่องเที่ยว เพื่อให้คดีเสร็จสิ้นโดยเร็ว เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีเวลาอยู่ในประเทศไทยอย่างจำกัด

5.2.3 แนะนำให้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีหน่วยประจำตามสถานีตำรวจท้องที่ โดยอาจแบ่งออกเป็นหน่วยเคลื่อนที่ หรือหน่วยประจำตามจุดที่สำคัญโดยที่ตั้งนั้นควรอยู่ใกล้พื้นที่ท่องเที่ยว พร้อมทั้งมีในทุกจังหวัด ง่ายต่อการเข้าถึง การติดต่อและสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

5.2.4 ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์นั้น เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางที่จะทำให้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในฐานะที่ เป็นผู้ส่งสารและนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้รับสาร สามารถสื่อสารกันได้ จึงควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงประ ชาชนให้ได้มากที่สุด และจากสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน ที่การเดินทางเป็นไปได้ง่ายและสะดวกสบายมากขึ้น นักท่องเที่ยวรุ่นใหม่จึงให้ความสนใจที่จะท่องเที่ยวด้วยตนเองโดยไม่ผ่านบริษัททัวร์กันมากขึ้น โดยค้นหาข้อมูลผ่านทางอินเตอร์เน็ต หรือนิตยสาร / วารสารเกี่ยว กับการท่องเที่ยว รวมถึงพ็อกเก็ตบุ๊คต่าง ๆ ที่เป็นแนะนำการเดินทางเฉพาะสถานที่ เฉพาะแห่งไว้อย่างละเอียด จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีความน่าสนใจในการใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้อย่างตรงกลุ่มเป้าหมายอีกด้วย

5.2.5 การติดต่อสื่อสาร แนะนำว่าควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว ในการประสานงาน และเพิ่มช่องทางการให้มากขึ้น รวมถึงการมี และเบอร์โทรติดต่อ ที่ชัดเจน และจดจำได้ง่าย ทั้งนี้ทางกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวก็ได้จัดโครงการ สายด่วนฮอตไลน์ 24 ชั่วโมง ในชื่อ "your first friend 1155" ซึ่งเปิดตัวไปเมื่อวันที่ 4 ก .ย.52 อีกทั้งควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารกับประชาชน โดยใช้สื่อสังคม (social network) ในการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่รู้จัก ด้วยช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

5.2.6 จัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อาทิ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านการบริการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการท่องเที่ยว . **สถิตินักท่องเที่ยว** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://www.tourism.go.th [10 กุมภาพันธ์ 2553]

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว . **รู้จักตำรวจท่องเที่ยว** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://www.thailandtouristpolice.com [20 เมษายน 2553]

คณะอนุกรรมาธิการการท่องเที่ยว วุฒิสภา . **โครงสร้างการดำเนินงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ กำหนดและดำเนินนโยบายและปรับปรุงโครงสร้างงานด้านการท่องเที่ยว** . กรุงเทพมหานคร: เอกสารประกอบการประชุมครั้งที่ 3, 2551. (เอกสารอัดสำเนา)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ .** ใน **เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15**, หน้า 1-44. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.

จุมพล หนิมพานิช . **การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย** . นนทบุรี: สำนักวิชาการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.** กรุงเทพมหานคร: ประชุมทอง พริ้นติ้ง กรุ๊ป, 2549.

เด่นทนุ เถาธรรมพิทักษ์ . **ความคิดเห็นของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา** . วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2547.

ทศพร ศิริสัมพันธ์ . **การบริหารราชการแนวใหม่ : บริบทและเทคนิควิธี** . พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549.

_____. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ บริหารราชการแนวใหม่** . กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2543.

นรินทร์ แจ่มจำรัส . **การพัฒนาองค์การ** . พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 2550.

บุญเรียง ขจรศิลป์. **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: พี. เอ็น. การพิมพ์, 2543.

ปาจรีย์ ผลประเสริฐ และคณะ . **ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว .** คณะวิทยาการจัดการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานวิจัยกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2549.

ประภัสสร บุญมี . **การพัฒนาองค์การ** . พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาสารคาม : สารคามการพิมพ์ – สารคามเปเปอร์, 2551.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์ . **ระเบียบวิธีการวิจัย** . กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดีดการพิมพ์, 2547.

วัฒนา เพชรวงศ์ . **พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ** . วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2543

ศานิตย์ มหาถาวร . **อำนาจสอบสวนคดีอาญากับการอำนวยความยุติธรรมให้แก่นักท่องเที่ยวของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว .** เอกสารศึกษา สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551. (ม.ป.ท.)

สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร . **การพัฒนาองค์การ** . พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โครงการศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ . **วัฒนธรรมองค์การ : แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์** . กรุงเทพมหานคร : โฟร์เพซ, 2540. อ้างถึงใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร . **การพัฒนาองค์การ** . พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โครงการศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

สมลักษณ์ หล้าเลิศ. **ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ . **จิตวิทยาบริการ** . พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : อดุลพัฒนกิจ, 2550.

Leavitt, H.J. New perspective in organization on research. New Jersey: Engle Cliffs. Prentice-Hall, 1990. อ้างถึงใน นรินทร์ แจ่มจำรัส . **การพัฒนาองค์การ** . พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 2550.

Mullins, Luane J. Management and Organization Behavior, 1985, 280. อ้างถึงใน วัฒนา เพชรวงศ์ . **พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ** . วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2543.

Oliver, R.L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, 17, 1980, pp. 460-469. อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์. **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ .** ใน **เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15**, หน้า 1-44. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.

Porras, J.I. & Hoffer, S. J. Common behavior changes in successful organizational development. Journal of Applied Behavioral Science, 22, 1986, 477-494. อ้างถึงใน ประภัสสร บุญมี . **การพัฒนาองค์ การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาสารคาม : สารคามการพิมพ์ – สารคาม เปเปอร์ , 2551.

Richard F. Gerson**. คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า** . แปลโดย พิพัฒน์ ก้องกิจกุล . กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซเปอร์เน็ท, 2546.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ภาษาไทย

<u>แบบสัมภาษณ์</u>

เรื่อง : การศึกษาปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในส่วนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อหน่วยงาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากคณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาการบูรณาการเชิงนโยบาย และปรับปรุงโครงสร้างงานด้านการท่องเที่ยว ในคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยว วุฒิสภา โดยผ่านความร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาท่าน ให้ความคิดเห็นที่เป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ **<u>ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลต่างๆ ที่ท่านตอบในแบบสัมภาษณ์ครั้งนี้จะปกปิดเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายใดๆแก่ตัวท่าน</u>**

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดี พร้อมทั้งขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

หัวหน้าโครงการวิจัย

ผศ. จิตศักดิ์ พุฒจร

****** **<u>คำชี้แจง :</u>** แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จะประกอบด้วยส่วนสำคัญจำนวน 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 : ส่วนข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 : สภาพการทำงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 : ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ตอนที่ 4 : ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการก้าวต่อขององค์กร

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน □ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ (.....)

<u>ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์</u>

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ……ปี

3. ระดับเงินเดือน……บาท/เดือน

4. สถานภาพ

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ( ) 4. หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

5. ตำแหน่งในองค์กร

( ) 1. ข้าราชการ โปรดระบุตำแหน่ง…….....

ภาระงานหลัก……

( ) 2. ลูกจ้างประจำ โปรดระบุตำแหน่ง……...……

ภาระงานหลัก……

( ) 3. ลูกจ้างชั่วคราว โปรดระบุตำแหน่ง…….....

ภาระงานหลัก……

( ) 3. อื่นๆ โปรดระบุ……...……

ภาระงานหลัก……

6. การศึกษาขั้นสุดท้าย

( ) 1. อนุปริญญา/ปวส. ( ) 2. ปริญญาตรี ( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

โปรดระบุวุฒิ……..

<u>ตอนที่ 2 : สภาพการทำงานในปัจจุบัน</u>

1. ท่านมีภาระรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ หรือลักษณะงานที่กระทำ เป็นอย่างไร

……...……

……..……

……..……

2. ท่านมีความคิดเห็นกับประเด็นสภาพการทำงานในปัจจุบันที่สอบถามถัดไปอย่างไร

2.1 การจัดสรรกำลังคน และการจัดสรรภาระงาน (จำนวนบุคลากรกับความพอเพียงของภาระงาน)

……

……

……

2.2 แนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาแผนงานโครงการ (ยึดพันธกิจ/แผนยุทธศาสตร์องค์กร)

……

……

……

2.3 หลักการบังคับบัญชา และกฎเกณฑ์/ข้อตกลงร่วมกันในองค์กร

……

……

……

2.4 ภาคีที่เกี่ยวข้องและการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น

……

……

……

2.5 ปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (ความสัมพันธ์ในองค์กร)

……

……

……

2.6 ความรู้ความสามารถของบุคลากรต่อการตอบสนองทิศทางการต้องการขององค์กร

……

……

……

2.7 วัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีในการทำงาน

……

……

……

2.8 งบประมาณและการสนับสนุน

……

……

……

2.9 สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมสำนักงาน

……

……

……

<u>ตอนที่ 3 : ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน</u>

1. ปัญหาอุปสรรคในด้านโครงสร้างหน่วยงาน (รูปแบบ/ขนาด/อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ)

1.1 รูปแบบองค์กร และขนาดองค์กร

……

……

1.2 อำนาจหน้าที่ บทบาท และความรับผิดชอบ

……

……

1.3 การสั่งการ และสายการบังคับบัญชา

……

……

2. ปัญหาอุปสรรคในด้านการปฏิบัติงาน (รูปแบบ/ขนาด/อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ)

2.1 นโยบายจากหน่วยบังคับบัญชา

……

……

……

2.2 การปฏิบัติตามพันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์

……

……

……

……

2.3 การดำเนินกิจกรรมโครงการ

……

……

……

2.4 กำลังพลและสมรรถนะในการทำงาน (ศักยภาพบุคลากร/การเข้าใจภาระหน้าที่และแนวทางการปฏิบัติงาน)

……

……

……

2.5 วัสดุ/อุปกรณ์และเทคโนโลยีสนับสนุน

……

……

……

2.6 การประสานงานทั้งในองค์กร และต่างองค์กร

……

……

……

2.7 การติตามผลการดำเนินงาน/กิจกรรมโครงการ/ภาระงาน

……

……

……

3. ปัญหาอุปสรรคในด้านสวัสดิการและงบประมาณ

3.1 ความมั่นคง และความสุขในการทำงาน

……

……

……

……

3.2 เกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบและการร้องทุกข์

……

……

……

……

3.3 งบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงาน

……

……

……

……

4. ในความคิดของท่านคิดว่าปัญหาใดมีความรุนแรงต่อการพัฒนาองค์กร (เรียงลำดับตามความสำคัญ 5 ลำดับ)

ลำดับที่ 1 โปรดระบุปัญหา……

ลำดับที่ 2 โปรดระบุปัญหา……

ลำดับที่ 3 โปรดระบุปัญหา……

ลำดับที่ 4 โปรดระบุปัญหา……

ลำดับที่ 5 โปรดระบุปัญหา……

<u>ตอนที่ 4 : ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการก้าวต่อขององค์กร</u>

1. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
● **<u>สภาพการทำงานในปัจจุบัน</u>**					
- ภาระรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ หรือลักษณะงานที่กระทำ					
- การจัดสรรกำลังคน และการจัดสรรภาระงาน					
- การปฏิบัติงานและการพัฒนาแผนงานโครง					
- หลักการบังคับบัญชา และกฎเกณฑ์/ข้อตกลงร่วมกันในองค์กร					
- ภาคีที่เกี่ยวข้องและการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น					
● **<u>ด้านสภาพการทำงานในปัจจุบัน</u>**					
- ปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (ความสัมพันธ์ในองค์กร)					
- วัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีในการทำงาน					
- ความรู้ความสามารถของบุคลากรต่อการตอบสนองทิศทางการต้องการขององค์กร					
- วัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีในการทำงาน					
- สวัสดิการและความมั่นคง					
- สภาพแวดล้อมสำนักงาน					
● **<u>ด้านการปฏิบัติงานและนโยบาย</u>**					
- รูปแบบองค์กร และขนาดองค์กร					
- อำนาจหน้าที่ บทบาท และความรับผิดชอบ					
- นโยบายจากหน่วยบังคับบัญชา					
- การปฏิบัติตามพันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์					
- การสั่งการ และสายการบังคับบัญชา					
- การดำเนินกิจกรรมโครงการ					
- การติดตามผลการดำเนินงาน/กิจกรรมโครงการ/ภาระงาน					
- กำลังพลและสมรรถนะในการทำงาน					
● **<u>ด้านสวัสดิการและงบประมาณ</u>**					
- ความมั่นคง และความสุขในการทำงาน					
- กฎเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ					
- การร้องทุกข์					
- งบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงาน					

2. มุมมองการก้าวต่อขององค์กร และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างองค์กร

2.1 โอกาสและปัจจัยสนับสนุนให้องค์กรเข้มแข็ง

……

……

……

2.2 ความสำเร็จ หรือสิ่งที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร

……

……

……

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างองค์กร

……

……

……

……

……

……

……

2.4 แนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

……

……

……

……

……

……

<u>“ขอบพระคุณที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้”</u>

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษ

QUESTIONNAIRE

The Improvement Study on Functional Structuring of Tourist Police Division

---

This questionnaire aims to study the opinions of tourists and the clients serviced by Tourist Police Division in order to understand the problems, obstructions, and solutions to improve the efficiency and effectiveness of the organization. The study is financially supported by Sub-committee of Thailand Tourism Senate Commission through the cooperation with Silpakorn University. For the benefits of the study, we would like to ask your cooperation in answering the questionnaire truthfully. However, the researchers sincerely affirm the privacy of the information given and promise that this questionnaire will not cause damages or affect you in anyway.

We thank you for your warm co-operation.

Head of the Research Team

Asst. Prof. Jitasak Putjorn

*****Instructions: The questionnaire is composed of 2 parts,**

Part 1: Personal Data

Part 2: The Information Perception Regarding Tourist Police Division

Instruction: Please mark √ in □ or, write in the provided space (……)

Part 1: Personal Data

1. Gender: ( ) 1. Male ( ) 2. Female
2. Age: ……..…. years old
3. Marital Status
   ( ) 1. Single ( ) 2. Married
   ( ) 3. Divorced/Separated ( ) 4. Widowed
4. Occupation
   ( ) 1. Civil Servant ( ) 2. State Enterprise Staff
   ( ) 3. Private Company Staff ( ) 4. Freelance
   ( ) 5. Own Business ( ) 6. Retired
   ( ) 7. Student ( ) 8. Other. Please identify……
5. The Highest Education
   ( ) 1. No School ( ) 2. Primary School
   ( ) 3. Secondary School ( ) 4. High School
   ( ) 5. Vocational School/College ( ) 6. Diploma
   ( ) 7. Bachelor's Degree ( ) 8. Higher than Bachelor's Degree
   ( ) 9. Other. Please identify….……

Part 2: The Information Perception Regarding Tourist Police Division

6. If you were visiting on tourist spot in Thailand and got into troubles such as thievery, accidents, or disasters, which government organization would you think of first?
   ( ) 1. Provincial police ( ) 2. Tourism Authority of Thailand (TAT)
   ( ) 3. Tourist police ( ) 4. The Provincial Office of Tourism and Recreation
   ( ) 5. Others. Please identify ……

7. Have you heard of the "Tourist Police Division"?

( ) 1. Yes. ( ) 2. No. (Please skip to question no. 17)

8. How did you hear about the "Tourist Police Division"?

( ) 1. Friends/Family/Relatives ( ) 2. Newspapers .

( ) 3. Television/Radio ( ) 4. Internet

( ) 5. The official documents/Forms. Please identify…….……

( ) 6. Others. Please identify ……

9. Have you ever known about the main responsibilities or the services of the tourist police?

( ) 1. Yes. Please identify in brief……..

( ) 2. No.

10. Have you ever contacted or been serviced by the tourist police?

( ) 1. Yes, ……..times (Please then go to question no. 11-16)

( ) 2. No. (Please skip to question no.17-22)

<u>**The following questions No. 11 - 16 are for the serviced and contacted customers**</u>

11. What issue did you contact or coordinate with the Tourist Police Division?

Please identify the reason you contacted ……

12. In what situation would you think of contacting the Tourist Police Division?

Please identify the situation…..……..……

13. The satisfaction of services by The Tourist Police Division

Points	**Lowest**	**Low**	**Moderate**	**High**	**Highest**
• **About the Officers**					
- Politeness, and friendliness					
- Enthusiastic about servicing					
- Helping and giving useful advices					
- Performance of the demanded of service					
- Knowledge and understanding of					

Points	Lowest	Low	Moderate	High	Highest
the process					
- Accuracy, clarity, and authenticity of the information provided					
• **About the Process**					
- Clear and systematic					
- Quick/Timely and Convenient					
- Follow-up cases					
• **The Channels of Contacting**					
- The variety of channels in servicing					
- The convenience in approaching services					
• **The Image of the Organization**					
- Realization of the organization's responsibilities					
- Public relations					
- Reliability and dependability					

14. Please identify 3 issues, which you think the Tourist Police Division should improve as soon as possible?

1. ……
2. ……
3. ……

15. Comparing the tourist police and the ordinary/provincial police, who would you be more likely to receive service from if you got into trouble?

( ) 1. Tourist police. Please identify the reason……...……
……..……

( ) 2. Ordinary or provincial police. Please identify the reason ……..….....
…….

16. Do you have any suggestions for improving The Tourist Police Division?

……
……
……

……

……

……

……

☺☺☺ ***"Thank You for Your Kind Co-operation"*** ☺☺☺

*****<u>The following questions No. 17 - 22 are for tourists who have never been serviced by the Tourist Police Division</u>*****

17. Do you think you will be serviced by The Tourist Police Division in the future, and in what way?

( ) 1. Maybe. / I will probably be serviced. Please identify the situation…….

……

( ) 2. May be not. / I will not likely to be serviced. Please identify the reason

.....

18. The reason why you have never used the service of The Tourist Police Division

( ) 1. I haven't realized the responsibilities of the organization

( ) 2. I haven't noticed any public relations of the organization

( ) 3. I cannot approach the contacting channels

( ) 4. There are other useful organizations. Please identify……

( ) 6. Others. Please identify……

19. Comparing the tourist police and the ordinary/provincial police, who would you be likely to receive service from if you got into trouble?

( ) 1. Tourist police. Please identify the reason ……...……..

( ) 2. Ordinary or provincial police. Please identify the reason ……..……

20. Which media would be the most suitable to publicize the Tourist Police Division?

( ) 1. Brochure/Leaflet/ Organization's journal ( ) 2. Newspapers

( ) 3. Radio/Television ( ) 4. Internet

( ) 5. Official documents/Forms; Please identify……..……

( ) 6. Others. Please identify……

21. What is the most convenient way to contact The Tourist Police Division?

( ) 1. Walk in its office

( ) 2. Mobile service unit/booth in some tourist spots

( ) 3. Telephoning directly to the organization or its call center

( ) 4. Other. Please identify………………………………………………

22. Do you have any suggestions for improving The Tourist Police Division?

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
………………………..…………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………

☺☺☺ ***"Thank You for Your Kind Co-operation"*** ☺☺☺

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามภาษาไทย

<u>แบบสอบถาม</u>

เรื่อง : การศึกษาปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

แบบสอบถามนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและผู้ใ ช้บริการของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อหน่วยงาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากคณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาการบูรณาการเชิงนโยบาย และปรับปรุงโครงสร้างงานด้าน การท่องเที่ยว ในคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยว วุฒิสภา โดยผ่านความร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาท่าน ให้ความคิดเห็นที่เป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ **<u>ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะปกปิดเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แก่ตัวท่าน</u>**

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี พร้อมทั้งขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

หัวหน้าโครงการวิจัย

ผศ. จิตศักดิ์ พุฒจร

****** **<u>คำชี้แจง :</u>** แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จะประกอบด้วยส่วนสำคัญจำนวน 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 : ส่วนข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 : การทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน □ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ (……)

<u>ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ……ปี

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ( ) 4. หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

4. อาชีพ

( ) 1. รับราชการ ( ) 2. รัฐวิสาหกิจ ( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 4. รับจ้างทั่วไป ( ) 5. ธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. เกษียณอายุ

( ) 7. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ……

5. การศึกษาขั้นสุดท้าย

( ) 1. ไม่ได้ศึกษา ( ) 2. ประถมศึกษา ( ) 3. มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) 5. อาชีวศึกษา ( ) 6. อนุปริญญา/ปวส.

( ) 7. ปริญญาตรี ( ) 8. สูงกว่าปริญญาตรี ( ) 9. อื่นๆ โปรดะบุ……

<u>ตอนที่ 2 : การทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว</u>

6. หากท่านเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆในประเทศ เมื่อประสบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยว ยกตัวอย่างเช่น ถูกลักทรัพย์ หรือ เกิดอุบัติเหตุ/อุบัติภัยในแหล่งท่องเที่ยว ท่านคิดถึงหน่วยงานในกำกับของรัฐใดเป็นลำดับแรก

( ) 1. ตำรวจในท้องที่ ( ) 2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

( ) 3. ตำรวจท่องเที่ยว ( ) 4. สำนักงานการท่องเที่ยวและนันทนาการจังหวัด

( ) 3. อื่นๆ โปรดระบุ……

7. ท่านเคยทราบ หรือเคยได้ยินชื่อ "**<u>กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว</u>**" มาก่อนหรือไม่

( ) 1. เคยทราบ ( ) 2. ไม่เคยทราบ **(ข้ามไปตอบข้อ 17)**

8. ท่านเคยทราบ หรือได้ยินชื่อ "**<u>กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว</u>**" จากแหล่งใด

( ) 1. เพื่อน/ญาติ/คนในครอบครัว ( ) 2. หนังสือพิมพ์

( ) 3. วิทยุ/โทรทัศน์ ( ) 4. อินเตอร์เนท

( ) 3. เอกสารราชการ/เอกสารหน่วยงาน โปรดระบุ……

( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ……

9. ท่านทราบถึงภาระหน้าที่หลัก หรือ การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว หรือไม่

( ) 1. เคยทราบ โปรดระบุ (โดยสังเขป) …….

( ) 2. ไม่เคยทราบ

10. ท่านเคยใช้บริการ หรือติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวหรือไม่

( ) 1. เคย จำนวน……..ครั้ง **(ตอบข้อ 11-16)**

( ) 2. ไม่เคย **(ข้ามไปตอบข้อ 17-22)**

**** **<u>สำหรับผู้ที่ตอบว่าเคยใช้บริการ/ติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ข้อ 11-16)</u>**

11. ท่านใช้บริการ หรือติดต่อประสานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประเด็นใด

โปรดระบุ เหตุผลที่ใช้บริการ หรือติดต่อประสานงาน……...

12. สถานการณ์ใดที่ท่านคาดการณ์ว่าจะใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

โปรดระบุ สถานการณ์……

13. ความพึงพอใจในการใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
● **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**					
- ความสุภาพมีมิตรไมตรี/เอาใจใส่					
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
- ประสานความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์					
- การปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ					
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง					
- การให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
● **ด้านกระบวนการและขั้นตอน**					
- กระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน					
- ความสะดวก รวดเร็วจากการให้บริการ					
- การติดตามผลการดำเนินงาน หรือเรื่องที่มาติดต่อ					
● **ช่องทางการติดต่อองค์กร**					
- ความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ					
- ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ					
● **ภาพลักษณ์หน่วยงาน**					
- การทราบภาระหน้าที่ที่ชัดเจนของหน่วยงาน					
- การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน					
- การเป็นที่พึงพาได้ของนักท่องเที่ยว					

14. ท่านคิดว่าประเด็นใดที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน 3 ลำดับแรก

ลำดับที่ 1 โปรดระบุ ……

ลำดับที่ 2 โปรดระบุ ……

ลำดับที่ 3 โปรดระบุ ……

15. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับตำรวจทั่วไป/ตำรวจในท้องที่ ท่านคิดว่าเมื่อท่านเดินทางไปท่องเที่ยวแล้วเกิดปัญหาขึ้น ท่านจะมีโอกาสการใช้บริการลักษณะใดมากกว่า

( ) 1. ตำรวจท่องเที่ยว โปรดระบุเหตุผล ……...…….

( ) 2. ตำรวจทั่วไป/ตำรวจในท้องที่ โปรดระบุเหตุผล ……...……

16. ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

……

……

……

“ขอบพระคุณที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้”

****** สำหรับผู้ที่ตอบว่าไม่เคยใช้บริการ/ติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ข้อ 17-22)**

17. ในอนาคตท่านคาดการณ์ว่าจะมีโอกาสใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว หรือไม่ และสถานการณ์ใดที่ท่านคาดการณ์ว่าจะใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

( ) 1. น่าจะมีโอกาสใช้บริการ (โปรดระบุสถานการณ์) …….....

( ) 2. ไม่น่าจะมีโอกาสใช้บริการ (โปรดระบุเหตุผล)……...……

18. สาเหตุที่ท่านไม่ได้ใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวเนื่องจาก

( ) 1. ไม่ทราบภาระหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

( ) 2. ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงาน

( ) 3. การไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ติดต่อหรือช่องทางติดต่อ

( ) 4. มีหน่วยงานอื่นที่สามารถทดแทนได้ (โปรดระบุ)……

( ) 5. ไม่มีประเด็น/เหตุการณ์/ความต้องการที่ต้องไปใช้บริการ

( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)……

19. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับตำรวจทั่วไป /ตำรวจในท้องที่ ท่านคิดว่าเมื่อท่านเดินทางไปท่องเที่ยวแล้วเกิดปัญหาขึ้น ท่านจะมีโอกาสการใช้บริการลักษณะใดมากกว่า

( ) 1. ตำรวจท่องเที่ยว โปรดระบุเหตุผล ……...……

( ) 2. ตำรวจทั่วไป/ตำรวจในท้องที่ โปรดระบุเหตุผล ……...……

20. ท่านคิดว่าหากหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไป รับทราบข่าวสารข้อมูลและการรู้จักหน่วยงานให้มากขึ้นควรพัฒนาในช่องทางใด

( ) 1. แผ่นพับ/จุลสาร/วารสารของหน่วยงาน ( ) 2. หนังสือพิมพ์

( ) 3. วิทยุ/โทรทัศน์ ( ) 4. อินเตอร์เนท

( ) 5. เอกสารราชการ/แบบฟอร์ม โปรดระบุ……

( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ……..

21. ท่านคิดว่าหากต้องการใช้บริการจากหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ช่องทางใดจะสามารถเข้าถึงได้สะดวก

( ) 1. ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน

( ) 2. หน่วยบริการเคลื่อนที่ในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

( ) 3. การประสานการติดต่อทางโทรศัพท์/หน่วยรับแจ้งเหตุของหน่วยงาน

( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ) ……..

22. ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

……

……

……

……...

<u>“ขอบพระคุณที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้”</u>

ประวัติคณะผู้วิจัย

ชื่อและชื่อสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตศักดิ์ พุฒจร

วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2511

ประวัติการศึกษา

- **ปริญญาตรี** : วิทยาศาสตร์บัณฑิต (พืชไร่) คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- **ปริญญาโท** : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร) คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตำแหน่งปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ
  มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
  เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ต. สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

ประสบการณ์การทำงาน

- รองผู้จัดการฝ่ายบริหารการผลิต บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ปี 2534 – 2535
- ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท P.C. Group จำกัด ปี 2535 -2536
- รองประธานกรรมการบริหาร บริษัท Integrated Advisory จำกัด ปี 2536 – 2539
- อาจารย์ผู้ช่ วยสอน สาขาวิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2535 – 2540
- อาจารย์ผู้ช่วยสอน สาขาวิชาการพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2540 – 2544
- อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และผู้กำกับดูแลโครงการส่งเสริมธุรกิจและการท่องเที่ยวภาคใต้ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปี 2544 – 2547
- อาจารย์พิเศษ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : ภาควิชาส่งเสริมและ เผยแพร่การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะพยาบาลศาสตร์ และภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์
  มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : วิชานันทนาการและการจัดการค่ายพักแรมเชิงอนุรักษ์
  มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ : คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง : วิชาการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว สำนักวิชาวิทยาการจัดการ

- ที่ปรึกษาและวิทยากรบรรยายพิเศษทางด้านการบริหาร การวางแผน และการพัฒนาบุคลากร ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน (สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มูลนิธิโครงการหลวง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม การไฟฟ้าฝ่ายผลิต กระทรวงสาธารณสุข การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์ การสื่อสาร แห่งประเทศไทย บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ เป็นต้น)

ผลงานทางวิชาการ

- หัวหน้าโครงการวิจัย : ***เครือข่ายการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน พื้นที่ภาคใต้*** โดยงบประมาณของ สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- หัวหน้าโครงการวิจัย : ***โครงการพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากร การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*** โดยงบประมาณของ สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- หัวหน้าโครงการวิจัย : ***ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ กลุ่มจังหวัดภูมิภาคตะวันตก และภาคใต้ตอนบนบางส่วน*** โดยงบประมาณของ สถาบันคลังสมองของชาติ
- หัวหน้าโครงการวิจัย : ***จุดยืนภาพลักษณ์การท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศไทย*** โดยงบประมาณของ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- หัวหน้าโครงการวิจัย : ***แผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนภาคกลางตอนล่าง*** โดยงบประมาณของ เครือข่ายสถาบันการศึกษาภูมิภาคตะวันตก สำนักงาน คณะกรรมการอุดมศึกษา
- หัวหน้าโครงการวิจัย : ***การวิเคราะห์ศักยภาพ เพื่อจัดทำทำเนียบแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*** พื้นที่นำร่อง 24 จังหวัด โดยงบประมาณของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- หัวหน้าโครงการวิจัย : ***โครงการวิจัยสนับสนุนการพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลแบบมีส่วนร่วม*** โดยงบประมาณของ คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

- นักวิจัย : ***โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างรายได้และแก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อมโดยการถ่ายทอด เทคโนโลยีการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*** ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ในพื้นที่ชุมชนโดยรอบอุทยานแห่งชาติ ห้วยน้ำดัง จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- นักวิจัย : ***โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการการศึกษาการมีส่วนร่วมการบริหารจัดการศูนย์อุตสาหกรรมชุมชนท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยว*** กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม พื้นที่นำร่อง 20 จังหวัด โดยงบประมาณของ Japan Bank for International Cooperation (JBIC)
- นักวิจัย : ***โครงการวิจัยติดตามประเมินผลโครงการพัฒนาเศรษฐกิจระดับชุมชน*** ภายใต้แผนงานด้านชุมชน ในโครงการกองทุนกระตุ้นเศรษฐกิจ พื้นที่ภาคใต้ โดยงบประมาณของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- ที่ปรึกษา : ***โครงการวิจัยเพื่อการพัฒนาความเข้มแข็งชุมชนให้แก่ชุมชน*** ที่ดำเนินการท่องเที่ยวเชิงนิเวศพื้นที่ภาคเหนือ และภาคใต้
- ที่ปรึกษา : ***โครงการวิจัยทางด้านการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*** ให้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- ***Best Practice : Community Business Groups for Eco-tourism to Krung Ching Community Participation and Eco-tourism Management*** **เอกสารเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประทศไทยเพื่อตีพิมพ์ใน เอกสารประชุมประจำปีนานาชาติ ของสมาคมธุรกิจและการท่องเที่ยวแห่งเอเชียแปซิฟิค (PATA : The Pacific Asia Travel Association) วันที่ 14– ที่ กรุงนิวเดลฮี ประเทศอินเดีย 2545 เมษายน 18**
- ***Local Community and Ecotourism : A Case Study of Ban Wang Lung*** **เอกสารเสนอต่อการสัมมนาทางวิชาการ ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (IMT – GT) ที่มหาวิยาลัยอุตระประเทศมาเลเซีย วันที่ 12–2546 ตุลาคม 14**
- ***การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน*** **บทความทางวิชาการ วารสารอีโคนิวส์การ . เที่ยวแห่งประเทศไทยท่อง**
- ***กลยุทธและกระบวนการทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*** **บทความทางวิชาการลงใน จุฬาลงกรณ์วารสาร ปีที่ กรกฎาคม 56 ฉบับที่ 14– กันยายน 2545**

รางวัลหรือทุนการศึกษาที่ได้รับ

- บุคคลดีเด่น ด้านการส่งเสริม สนับสนุน และบริหารจัดการ การแก้ไขปัญหายาเสพติด ของ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด กระทรวงยุติธรรม ปี 2550
- บุคคลดีเด่น ด้านการส่งเสริม และสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย งานประชุมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนานาชาติ *PATA ECOTOURISM CONFERRENCE* ปี 2541

ชื่อและชื่อสกุล นางสาวมรกต บุญศิริชัย

วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2517

ประวัติการศึกษา

- **ปริญญาตรี** : ศิลปศาสตรบัณฑิต (อุตสาหกรรมท่องเที่ยว) เกรียตินิยมอันดับสอง คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- **ปริญญาโท** : Master of Science (Hospitality and Tourism) University of Wisconsin – Stout, Menomonie, WI, USA.

ตำแหน่งปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

- หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการโรงแรม วิทยาลัยนานาชาติ
  มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน
  61 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ประสบการณ์การทำงาน

- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ปี 2546 – 2553
  - หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยการจัดการ (มิถุนายน 2550 - กันยายน2551)
  - คณะกรรมการบริหารคณะวิทยาการจัดการ (กรกฎคม 2548 - กันยายน2551)
  - คณะกรรมการฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ (มิถุนายน 2547 - กันยายน2551)
  - คณะกรรมการฝ่ายกิจการนักศึกษา (มิถุนายน 2546 - พฤษภาคม 2548 และ ตุลาคม 2551 – มิถุนายน 2553)
  - เลขานุการสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (มิถุนายน 2546 ถึง เมษายน 2549)
- เลขานุการการตลาด บริษัท Gen-X Production จำกัด (ตุลาคม 2545 – เมษายน 2546)

ประสบการณ์ในงานวิจัย

- นักวิจัย: ***แผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนภาคกลางตอนล่าง*** โดยงบประมาณของเครือข่ายสถาบันการศึกษาภูมิภาคตะวันตก สำนักงาน คณะกรรมการอุดมศึกษา

ชื่อและชื่อสกุล นายฤกษ์รัตน์ ปักกันต์ธร

วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 21 กรกฎาคม 2523

ประวัติการศึกษา

- **ปริญญาตรี** : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (อุทยานและนันทนาการ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- **ปริญญาโท** : วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตำแหน่งปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ต. สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

ประสบการณ์การทำงาน

- ผู้ร่วมวิจัยฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล โครงการวิจัยการพัฒนาศักยภาพของไทยต่อการดำเนินนโยบายการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นักวิจัยโครงการการประเมินผลหลักสูตรการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน (รุ่นที่ 5) สถาบันภาษาศาสตร์และวัฒนธรรมศึกษาราชนครินทร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ผู้ช่วยนักวิจัยโครงการแผนยุทธศาสตร์การจัดการดิน น้ำและพืชเศรษฐกิจระดับตำบล กองอนุรักษ์ดินและน้ำ กรมพัฒนาที่ดิน
- หัวหน้าโครงการ โครงการสำรวจออกแบบและจัดทำสื่อความหมายสำหรับเส้นทางจักรยานท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกาะหมาก จังหวัดตราด โดยความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยศิลปากร และองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สำนักงานพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง (สพพ. 1)
- นักวิจัยโครงการ โครงการพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยศิลปากร และสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- นักจัยโครงการวิเคราะห์พัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติกลุ่มจังหวัดภูมิภาคตะวันตก และภาคใต้ตอนบนบางส่วน

ผลงานการทางวิชาการ

- การศึกษาความเต็มใจจ่ายค่าธรรมเนียมของนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ : กรณีศึกษา วนอุทยานน้ำตกเจ็ดสาวน้อย จังหวัดสระบุรี

- เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชานิเวศวิทยาการท่องเที่ยว
- เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชาการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยว
- การประเมินผลการจัดแข่งขันแรลลี่จักรยานเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเกาะหมาก
- เอกสารประกอบการฝึกอบรม การพัฒนาผู้นำการท่องเที่ยวโดยชุมชน รุ่นที่ 1. สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน ร่วมกับวิทยาลัยวิจัยเพื่อท้องถิ่น ภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

บทสรุปผู้บริหารรายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาเพื่อปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

The Improvement Study on Operational Structuring of Tourist Police Division

โดย

ผศ. จิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ

ได้รับการอุดหนุนจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เดือน มกราคม 2554

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่คณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาการบูรณาการเชิงนโยบายและปรับปรุงโครงสร้างการทำงานด้านการท่องเที่ยวในกำกับของคณะกรรมาธิการท่องเที่ยว วุฒิสภา ได้ร่วมกันพิจารณาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาคส่วนของการท่องเที่ยวเพื่อให้สะดวกต่อการกำหนดบทบาท ทิศทางและเป้าประสงค์ให้เป็นไปตามกรอบพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 ที่ต้องการการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความคล่องตัว ทันต่อกระแสการท่องเที่ยวในปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตลอดจนสามารถแข่งขันในเชิงอุตสาหกรรมในด้านของการท่องเที่ยวกับนานาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งต่อเป้าหมายดังกล่าว คือ องค์กร และหน่วยงาน ตลอดจนโครงสร้างในภาพรวมของการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวที่จะเป็นกลไกสำคัญในการแปลงแนวนโยบายไปสู่ภาคของการปฏิบัติด้วยกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันพบว่าปัญหาที่สำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ คือ ความไม่เหมาะสมของโครงสร้างการบริหารด้านการท่องเที่ยวที่มีความไม่ชัดเจน และซ้ำซ้อนในเรื่องของภาระหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนการขาดการประสานความร่วมมือของหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในด้านข้อมูลข่าวสาร บุคลากรและการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้ทิศทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของประเทศขาดความเป็นเอกภาพ และไม่ตรงตามศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละลักษณะ อันจะนำไปสู่ความเสื่อมโทรม ความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการชุมชนท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาคของการท่องเที่ยว รวมถึงการเปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติไปยังประเทศอื่น ๆ ที่มีความพร้อมและมีการบริหารจัดการที่ดี ตลอดจนการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ตรงต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและกลุ่มตลาด ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวจะส่งผลต่อรายได้ของประเทศที่อาศัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหนึ่งในการดึงดูดเม็ดเงินเข้ามาใช้พัฒนาและบริหารราชการแผ่นดิน และอาจเกิดผลกระทบจากปัญหาข้างต้นเป็นวงกว้าง

ในขณะที่ สิ่งหนึ่งที่เรียกความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้นอกเหนือจากความสวยงาม และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ก็คือ ความปลอดภัยและการอำนวยความ

สะดวกให้กับนัก ท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเยี่ยมเยือนภายในประเทศ ซึ่งการบริการดังกล่าวได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของ กองบังคับการ ตำรวจท่องเที่ยว ที่เป็นหน่วยงานสำคัญอันจะสร้างความเชื่อมั่นและความอุ่นใจให้เกิดขึ้นต่อผู้มาเยี่ยมเยือน ตลอดจนการบอกต่อ หรือส่งผ่านข้อมูลข่าวสารในด้านนี้สู่นักท่องเที่ยวอื่น ๆ ต่อไป จึงนับได้ว่า กองบังคับการ ตำรวจท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

แม้ว่ากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจะมีความจำเป็นและมีความสำคัญตามเหตุผลที่กล่าวในข้างต้นก็ตาม ในปัจ จุบันหน่วยงานดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในเรื่องของอำนาจหน้าที่ สวัสดิการ และความเหมาะสมด้านโครงสร้าง ตลอดจนศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการทับซ้อนในการปฏิบัติภารกิจกับหน่วยงานอื่น ๆ จากปัญหาดังกล่าวคณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติตามภารกิจ และลดความทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่การสร้างความประทับใจในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ และเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญต่อการพัฒนาโครงสร้างที่เหมาะสมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไปสู่การแข่งขันได้ในตลาดโลก และการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศได้อย่างยั่งยืนในท้ายที่สุด

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2.3 เพื่อศึกษาแนวทาง และความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน

3. ขอบเขตการดำเนินการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้เน้นการสะท้อนปัญหาและข้อจำกัด ตลอดจนแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่ างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการ หน่วยงานที่/ และ องค์กร (นักท่องเที่ยว) เกี่ยวข้อง

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยและพัฒนานี้กำหนดขอบเขตระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ 2553 จนถึง เดือนกรกฎาคม 2553 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน

4. วิธีการดำเนินงานวิจัย

เป็นการศึกษาด้วยกระบวนการวิจัย เชิงปฏิบัติ (Action Research) ซึ่งจะใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน โดยใช้การสืบค้นข้อมูลจากเอกสารและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน รวมถึงการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยวด้วย ทั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลใน 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1) การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจงเจ้าหน้าที่ในระดับ ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 51 คน 2) เก็บข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 320 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และ 3) การเก็บข้อมูลเชิงลึกสมาคมและองค์กรที่เกี่ยวข้องรวมเป็นจำนวนทั้งหมด 93 คน เพื่อกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างของหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างหน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายด้านการท่องเที่ยว

5. ผลการศึกษา

5.1 ข้อมูลในส่วนของผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่

ข้อมูลในส่วนของผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้นได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิง ลึก แบบเจาะจงสัมภาษณ์ในพื้นที่ พบว่า สถานการณ์ปัจจุบัน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงาน สองหน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน โดยมีแผนการดำเนินงานมาตรการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นหลัก ในด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานนั้น พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างหน่วยงานหลัก ๆ ได้แก่ ปัญหาอันเกิดจากกรณีที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจสืบสวน สอบสวนคดีความผิด ต่อนักท่องเที่ยว ปัญหา ขาด

อัตรากำลังควบคุมดูแล ป้องปราม และในส่วนของงบประมาณในการดำเนินงานยังไม่มีระบบที่แน่นอนและชัดเจน และปัญหาการโยกย้ายผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และด้วยความที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ขึ้นตรงกับสองหน่วยงาน ส่งผลให้สายบังคับบัญชา และสายการจัดสรรงบประมาณและสวัสดิการ มาจากคนละหน่วยงานนั้น ทำให้ในแง่ของการกำหนดแผนงาน และการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ทั้งนี้พบว่าเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในหน้าที่ และความสามารถในการให้สื่อสาร ให้บริการ และความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้ดีกว่าตำรวจท้องที่ สำหรับประเด็นแนวคิดที่จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวใหม่นั้น ข้าราชการของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะสังกัดภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงานใด แต่ขอให้คงสถานะความเป็นข้าราชการตำรวจไว้

5.2 ข้อมูลในส่วนของนักท่องเที่ยว

การศึกษาในส่วนของนักท่องเที่ยวนั้ น ประชากรคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวน 320 คน จาก 4 ภาคของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในส่วนของงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายภาพรวมของประชากรจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ รวมถึงการรับรู้ของนักท่องเที่ยว และได้ทำการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวในส่วนของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวไทย และหากจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทราบ หรือเคยได้ยินชื่อ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ แต่หากเกิดปัญหาในขณะเดินทางจะนึกถึงตำรวจในท้องที่เป็นอันดับแรก มากกว่าที่จะนึกถึง ตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านประสบการณ์ในการใช้บริการ/ติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ย ว ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น ผลการศึกษาความพึงพอใจในรายด้านพบว่า 1)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวพึงพอใจมาก ในความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่ แ ละเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน 3) ด้านช่องทางการติดต่อขององค์กร พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ และ 4) ด้านภาพลักษณ์หน่วยงานนั้น พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน หากพิจารณาในประเด็นที่รวมทั้งหมด 4 ด้าน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับที่มาก คือ ความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง

5.3 ข้อมูลในส่วนขององค์กรที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เคยทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ล้วนทราบข้อมูลหรือเคยได้ยินชื่อกองบังคบการตำรวจท่อ งเที่ยวมาจากเอกสารราชการ / เอกสารหน่วยงานทั้งสิ้น โดยมีบางส่วนที่ไม่เคยทราบภาระหน้าที่หลัก หรือ การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนในกลุ่มที่ทราบถึงภาระหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจนั้น จะรับรู้ว่ากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่ องเที่ยว คอยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยภาพลักษณ์ที่ถูกคาดหวังก็คือความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ ที่จะสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจากประเทศอื่น ๆ ได้ ส่วน ในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ ยวนั้น กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าไม่น่าจะมีโอกาสใช้บริการ โดยให้เหตุผลว่าภาระหน้าที่ในองค์กรของตนไม่มีความเกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ไม่มีประเด็น /เหตุการณ์ /ความต้องการที่จะใช้ และไม่คุ้นเคยกับหน่วยงาน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า หาก กองบั งคับการ ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบข่าวสารข้อมูลและรู้จักหน่วยงานให้มากขึ้นควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้สะดวกที่สุด

สำหรับประเด็นที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสามอันดับ ได้แก่ 1) ควรปรับปรุงในด้านกำลังคน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของประเทศ 2) ควรปรับปรุงในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยว โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

และ 3) ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน และช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงาน ให้โครงสร้างและภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน โดยยังคงอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6.2 ควรมอบอำนาจให้ตำรวจท่องเที่ยว มีอำนาจสืบสวน สอบสวนคดี ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว เพื่อให้คดีเสร็จสิ้นโดยเร็ว เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีเวลาอยู่ในประเทศไทยอย่างจำกัด

6.3 แนะนำให้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีหน่วยประจำตามสถานีตำรวจท้องที่ โดยอาจแบ่งออกเป็นหน่วยเคลื่อนที่ หรือหน่วยประจำตามจุดที่สำคัญโดยที่ตั้งนั้ นควรอยู่ใกล้พื้นที่ท่องเที่ยว พร้อมทั้งมีในทุกจังหวัด ง่ายต่อการเข้าถึง การติดต่อและสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

6.4 ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์นั้น เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางที่จะทำให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นผู้ส่งสาร และนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้รับสาร สามารถสื่อสารกันได้ จึงควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนให้ได้มากที่สุด และจากสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน ที่การเดินทางเป็นไปได้ง่ายและสะดวกสบายมากขึ้น นักท่องเที่ยวรุ่ นใหม่จึงให้ความสนใจที่จะท่องเที่ยวด้วยตนเองโดยไม่ผ่านบริษัททัวร์กันมากขึ้น โดยค้นหาข้อมูล ผ่านทางอินเตอร์เน็ต หรือนิตยสาร / วารสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมถึงพ็อกเก็ตบุ้คต่าง ๆ ที่เป็นแนะนำการเดินทางเฉพาะสถานที่เฉพาะแห่งไว้อย่างละเอียด จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่ งที่มีความน่าสนใจในการใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้อย่างตรงกลุ่มเป้าหมายอีกด้วย

6.5 การติดต่อสื่อสาร แนะนำว่าควรให้มีความสะดวก รวดเร็วในการประสานงาน และเพิ่มช่องทางการให้มากขึ้น รวมถึงการมี และเบอร์โทรติดต่อ ที่ชัดเจน และจ ดจำได้ง่าย ทั้งนี้ทางกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวก็ได้จัดโครงการสายด่วนฮอตไลน์ 24 ชั่วโมง ในชื่อ "Your First Friend 1155" ซึ่งเปิดตัวไปเมื่อวันที่ 4 ก .ย.52 อีกทั้งควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารกับประชาชน

โดยใช้สื่อสังคม (Social Network) ในการสื่อสารภาพลักษณ์ องค์กรให้เป็นที่รู้จัก ด้วยช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

6.6 จัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อาทิ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านการบริการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้น

Executive Summary

Title

The Improvement Study on Operational Structuring of Tourist Police Division

By

Assistant Professor Jittasak Putjorn and Research Team

Funded by the Secretariat of the Senate

January 2011

Rights of the Secretariat of the Senate

1. BACKGROUND AND IMPORTANCE OF THE PROBLEM

The sub-committee on tourism for policy integration and tourism operation restructuring in the direction of the committee on tourism of the senate have considered restructuring agencies and organizations related to national tourism development in order to define their role, direction, and objectives according to the National Tourism Policy Act of 2008. The policy covers the flexibility of Thai tourism system development to catch up with current tourism trends including sustainable tourism development in order to compete with other countries more effectively. The crucial parts to reach this goal are organizations and agencies as well as the structure of tourism operation as a whole which is an important mechanism to convert the policy into practice with effective strategies.

The current issues that are critical for Thai tourism industry are inappropriate and unclear tourism management structure, redundancy in terms of the responsibility, and lack of coordination between agencies and organizations in the field of information, personnel and knowledge transfer. Consequently, the direction of tourism development is lack of unity and unsuitable with the potential of each tourism site. This will lead to decadence of tourism sites, conflict between tourists, travel operators, local communities and other stakeholders of tourism, and changing destinations of international tourists to other countries that are ready and have good management as well as the right direction of development that match the potential of each tourism site and target market. This incident will affect the income of the country that uses the tourism industry as a tool to attract money and spends on its development and administration.

In addition to the beauty of tourist destinations and effective management, safety and security facility is also the important factor that makes foreign tourists confidence to travel to the destinations. Such services fall under the authority of the Tourist Police Division which is the agency that will build confidence and peace of mind for the visitors. Then, they will pass this information to other visitors. Thus, the Tourist Police Division is the vital part that raises Thai tourism image.

Despite its necessary and important as the reasons stated above, the agency has limitations in terms of authority, organization structure, officers' ability, overlap of the mission with other agencies, and welfare. Because of these problems, researchers have realized the importance of restructuring the agency to achieve flexibility in the implementation of the mission and reduce the overlap of duties. This feasibility study for the development of efficiency Tourist Police operational structure will lead to an impression of comfort and security for tourists. It also builds a good image for the country and critical database for proper development of the tourism industry. Therefore, Thai tourism industry can compete in the global market and is developed in sustainable way at the end.

2. OBJECTIVES

2.1 To study the present structure of the Tourist Police Division

2.2 To identify problems and limitations of the Tourist Police Division operation

2.3 To determine guideline and possibility of restructuring the agency

3. SCOPE OF RESEARCH

3.1 Scope of content: This study focuses on the problems and limitations as well as guidelines for restructuring the Tourist Police Division from related stakeholders.

3.2 Scope of population: The samples of this study are that Tourist Police officers, organizations both public and private sectors, and tourist.

3.3 Scope of duration: The total duration of this study is 6 months from February until July 2010.

4. RESEARCH METHODOLOGY

This study was an action research and used both quantitative and qualitative methods. The secondary data from related documents including the minutes of the committee on tourism and the primary data from related organizations were used. The data collection was conducted in three parts 1) the specific in-depth interview of 51 Tourist Police operational

officers and supervisors 2) the random survey of 320 both Thai and Foreign tourists and 3) the in-depth interview of 93 people from tourism-related associations and organizations to determine the guideline of restructuring the Tourist Police Division in accordance with the development of the division, related laws, and tourism policy formulation and implementation.

5. RESEARCH RESULTS

5.1 The Tourist Police Division's Administrators and Officers

At present, the Tourist Police Division is a unit under the command of the two agencies, the Ministry of Tourism and Sports and the Royal Thai Police. Their major responsibility is to provide safety and security to tourists. Problems and difficulties in performing their duties are the following.

1) Tourist police do not have authority to investigate and examine any cases.
2) Lack of manpower for supervisory and deterrence.
3) Operating budget has no definite and clear.
4) A superior level has been changed frequently.
5) The Tourist Police Division is under command of two agencies, so the command line, budget allocations and welfare are from different agencies that effect the division's strategic and action plan.

The tourist police officers take pride in their role, and they have the ability to communicate, provide services, and help foreign tourist better than local police. For restructuring division issue, the officers are ready and willing to perform their duties whether how is the organization change, if they are still a police officer.

5.2 Tourists

320 Thai and foreign tourists were asked to complete a questionnaire about their perception and satisfaction toward the Tourist Police Division. Major of the respondents are male, aged between 20 and 30 year-old, private company employees, and undergraduate level.

Most of the tourists know or have heard about the Tourist Police Division over the radio or TV. However, they will think about local police rather than tourist police when the problems occur while they are travelling. Consequently, most tourists have never used the tourist police's services and have never contacted the tourist police.

For visitors who experienced the services of the Tourist Police Division, they are satisfied with 1) the officers' politeness, attentive, friendly, and understanding of the systems involved, 2) the clear process and procedure, 3) various channels of contact and easy to reach the services, and 4) Public relations.

5.3 Tourism-related Organizations

Most of the respondents from tourism-related organization have heard about the Tourist Police Division from official documents; however, some of them do not know about the division's main duties and services. The respondents' perception about tourist police responsibility is that the Tourist Police Division makes tourists convenient and assists tourists who are taken advantage. They expect the tourist police to be able to communicate in English or other languages. Top-three issues that the Tourist Police Division should urgently improve are 1) manpower particularly in major tourist destinations, 2) foreign language usage especially English, and 3) public relation especially division's duties.

6. RECCOMMENDATIONS

6.1 Tourist police operation structure and mission should be clear and not redundant, and should remain under the command of the Royal Thai Police.

6.2 The tourist police should be authorized to investigate cases that are relevant to the tourism industry in order to finish the case quickly due to foreign tourists who have a limited time in Thailand.

6.3 The Tourist Police Division should have a unit at each local police station. Tourist Police should be accessible and contacted easily, so it may be divided into a mobile unit or stationed at the critical point near tourist destinations.

6.4 The Tourist Police Division's public relation should be improved because Thai tourists rarely know about power and duties of tourist police. Public relation is best way to communicate what tourist police do, their services, and where they are located to the tourists. Nowadays, new generation tourists arrange and travel by their own (do not use travel agent), so they will search information about prospected destinations through the Internet (Destination Web Site, Travel Web Site, Travel Blog, etc.), travel magazines, and travel guide books. Therefore, tourist police should distribute their information through various channels as stated above to their target groups.

6.5 The Tourist Police Division should be easy to contact and the information should be urgently responded, so they should increase their communication channels and easily to remember. At the present, the division has a 24-hour hotline number - "Your Fist Friend 1155"-, but it is not enough. They should use social media or social network such as Facebook and Twitter as a tool to communicate with tourists for enhancing their communication and image.

6.6 The Tourist Police Division should design a series of continuous human resources development project such as foreign languages, services, and ethics in order to enhance operational efficiency and productivity.