

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวกาญจนบุรี
ชื่อ	ร.ต.อ.มานัส น้อยสำราญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต
หลักสูตร	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารองค์การ)
ปีการศึกษา	2542

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวกาญจนบุรี รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวกาญจนบุรีให้ดียิ่งขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เคยใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยวกาญจนบุรี จำนวน 250 ตัวอย่าง ณ จุดที่มีหน่วยให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตั้งอยู่ ในระหว่างเดือน เมษายน - เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2542 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบจากการใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยวกาญจนบุรีมี 5 ประการคือ ปัญหาในด้านการใช้ภาษา ปัญหาในเรื่องของที่ตั้งจุดให้บริการ ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ปัญหาด้านความปลอดภัยและปัญหาอื่น ๆ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวกาญจนบุรีทั้ง 7 ด้าน คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ การรักษาภาพลักษณ์ ความสุภาพอ่อนโยน และความกระตือรือร้น พบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว คือ เพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และ ระยะเวลาเดินทางท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว คือ อายุ อาชีพ และจำนวนครั้งในการติดต่อกับตำรวจท่องเที่ยว สำหรับแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่สามารถสรุปได้จากการวิจัย คือ ตำรวจท่องเที่ยวควรจะมีการจัดการบริหารองค์การตามแนวความคิดการบริหารองค์การสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้นรวมทั้งให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

Thesis Title	The Services of the Kanchanaburi Tourist Police
Student	Police Captain Manas Noisamran
Thesis Advisor	Assoc.Prof. Dr.Sanae Juito
Level of Study	Master of Arts (Organization Management)
Faculty	Graduate School
Year	1999

ABSTRACT

The objectives of this research were to find out the problems and the tourists' opinion concerning the services of the Kanchanaburi tourist police and to find out the suggestion to improve the services of the organization. The questionnaires were administered to collect the data from 250 tourists who came to use the services of the Kanchanaburi tourist police in April - July 1999. Percentage, mean, standard deviation and Pearson product moment correlation coefficient were utilized for the analysis of the data.

The findings revealed that the tourists encountered a number of problems when having contacted the Kanchanaburi tourist police's services including language, services' location, tourist information, safety and others. Tourists' opinion towards the Kanchanaburi tourist police's services in all 7 aspects : smiling, sympathy, quick - response, respectful, voluntary manner, image enhancing, courtesy and enthusiasm were in the high level. The related factors with the opinion of the tourist police's services were sex, education, time to visit Thailand and day to visit Thailand, and the non related factors were age, occupation and time to contact tourist police. The Kanchanaburi tourist police was suggested to manage their organization by using modern organization management theories to help make better services.