

ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัย แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว**

ปจรรย์ ผลประเสริฐ และคณะ¹

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับ 8 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

e-mail: Pajaree_pol@yahoo.com

** ได้รับทุนการวิจัยจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ปีงบประมาณ 2549

บทคัดย่อ: วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว 2) ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และ 3) ความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับมากและมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค มีความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในระดับปานกลางและมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค สำหรับความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว 8 ประการ คือ สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานได้ดี มีจริยธรรม ประพฤติตนเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ และมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหา

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ความสามารถที่พึงประสงค์
ตำรวจท่องเที่ยว

ABSTRACT: The research aims to study foreign tourist's satisfaction with the service of Thailand's tourist police, to study foreign tourist's confidence in the safety supervision of Thailand's tourist police and to ascertain the desired competencies of tourist police. In this study, the data was collected from the tourists, the ones who concerned with tourism management and the tourist police. The research results found that the tourist's satisfaction is on a high level and difference in each part. For the tourist's confidence is on the medium level and also difference in each part of the country. The desired competencies which should be the core competency of tourist police are: 1. Well spoken in foreign languages 2. Mindful of service 3. Well competent 4. Well communicative and co-operative 5. Moral in conduct, properly behaved and well be example to all 6. Honest and upright 7. Faithful and trustful personalities 8. Well competent and resolved

KEYWORDS: Satisfaction , confidence in safety, foreign tourists , desired competencies Tourist Police.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี สร้างอาชีพและรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนเงินมหาศาล เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จึงถือได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยในปี พ.ศ.2545 – 2549 ทำรายได้ให้กับประเทศจำนวน 522,779 ล้านบาท 558,821 ล้านบาท 599,256 ล้านบาท 706,300 ล้านบาท และ 797,300 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และจากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวของประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 ถึง พ.ศ.2549 พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวปีละ 10.0, 10.8, 10.0, 12.0 และ 13.4 ล้านคน ตามลำดับ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2550) แต่การที่จะเห็นนโยบายการท่องเที่ยวสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ นั้น จะต้องมีความร่วมมือจากทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน รวมทั้งประชาชนต้องร่วมกันรับผิดชอบในการดูแลรักษาไว้ซึ่งแหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยว ทั้งนี้หน่วยงานหลักในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ได้แก่ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีภารกิจในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวก และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยมีสถานีตำรวจท่องเที่ยวครอบคลุมพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหลัก จำนวน 29 จังหวัดในทุกภูมิภาค มีกำลังพล 1,000 นาย (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2549)

ดังนั้น การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวจึงเป็นภารกิจที่สำคัญในอันที่จะส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับการท่องเที่ยวของประเทศไทยในทางหนึ่ง แต่ทั้งนี้ภารกิจของตำรวจ

ท่องเที่ยวจะแตกต่างกับตำรวจสังกัดอื่น ๆ ดังนั้นคุณสมบัติหรือความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยวจะมีความแตกต่างจากคุณสมบัติหรือความสามารถของตำรวจสังกัดอื่น ๆ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการศึกษาการให้บริการ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยว และความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว
- 2.2 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระหว่างท่องเที่ยวในประเทศไทย
- 2.3 เพื่อศึกษาความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว

3. สมมุติฐานการวิจัย

- 3.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค
- 3.2 ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระหว่างท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค

4. ข้อยกเว้นของการวิจัย

เนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงทำให้ไม่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ จังหวัด นราธิวาส ซึ่งมีสถานีตำรวจท่องเที่ยวให้บริการ

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในเชิงปริมาณ

5.1.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยเพื่อการท่องเที่ยวและได้ใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว 28 สถานี ได้แก่ 1) จังหวัดกรุงเทพมหานคร 2) ภาคกลาง ภาคตะวันออกและภาคตะวันตก ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลพบุรี นครนายก ชลบุรี ระยอง ตราด ประจวบคีรีขันธ์ และกาญจนบุรี 3) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น นครพนม อุดรธานี และเลย 4) ภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย น่าน พะเยา โกลนครสวรรค์ ตาก และแม่ฮ่องสอน 5) ภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดระนอง ภูเก็ต กระบี่ สงขลา สุราษฎร์ธานี และเกาะสมุย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งสิ้น 1,325 คน ตามสัดส่วนของผู้มาใช้บริการแต่ละสถานี

5.1.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดที่มีสถานีตำรวจท่องเที่ยว 28 สถานีกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งสิ้น 1,575 คน ตามสัดส่วนของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติปี 2547

5.1.3 ตำรวจท่องเที่ยวที่ทำงานสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปีงบประมาณ 2549 ในระดับปฏิบัติตัวอย่างที่ใช้ศึกษาทั้งสิ้น 286 นาย เลือกจากแต่ละสถานีตามสัดส่วน

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในเชิงคุณภาพ

5.2.1 ตำรวจท่องเที่ยวระดับผู้บริหารที่ทำงานสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในปีงบประมาณ 2549 ที่มีตำแหน่งระดับรองผู้บังคับการ และผู้บังคับการ

5.2.2 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการท่องเที่ยว ได้แก่ ตัวแทนจากหน่วยงาน/องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีส่วนร่วมในการทำงานกับตำรวจท่องเที่ยว

6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

6.1 การศึกษาในเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามจำนวน 3 ฉบับ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว

6.2 การศึกษาในเชิงคุณภาพใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เจาะลึก (Indepth Interview)

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้จำนวน ร้อยละ การจัดอันดับ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้ F-Test และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

8. ผลการศึกษา

8.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

การรับรู้การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่จะทราบว่าประเทศไทยมีตำรวจท่องเที่ยว (ร้อยละ 77.2) สำหรับศูนย์รับแจ้งเหตุ (1155) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่ำกว่าครึ่งหนึ่งจะทราบ (ร้อยละ 38.0) ในด้านการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาใช้บริการสอบถามข้อมูลมากที่สุด (ร้อยละ 54.6) รองลงมาคือร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดี (ร้อยละ 21.2) ให้แปลภาษา/เป็นล่าม (ร้อยละ 10.4) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว พบว่าในภาพรวมทั้งประเทศมีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อจำแนกความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามภูมิภาคพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับมากในทุกภาค ตามลำดับดังนี้

กรุงเทพฯ ($\bar{X} = 4.31$) ภาคกลาง รองลงมาคือภาคใต้ ($\bar{X} = 4.16$) ภาคเหนือ ($\bar{X} = 3.99$) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ($\bar{X} = 3.94$) และภาคตะวันออก และภาคตะวันตก ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวจำแนกตามภูมิภาคในภาพรวมมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8.2 ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระหว่างท่องเที่ยวในประเทศไทย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวประเทศไทยเป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรปมากที่สุด (ร้อยละ 62.5) รองลงมาคือชาวอเมริกา (ร้อยละ 17.1) และเอเชีย (ร้อยละ 8.8) ตามลำดับ ทั้งนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะเดินทางมาเอง (ร้อยละ 72.7) โดยประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 51.2) จะเดินทางมาประเทศไทยเป็นครั้งแรก รองลงมาคือมาประเทศไทย 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 26.8)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

ภูมิภาค	\bar{X}	SD.	ระดับความเชื่อมั่น
กรุงเทพฯ	3.37	0.54	ปานกลาง
ภาคกลาง ภาคตะวันออก และ ภาคตะวันตก	3.49	0.59	ปานกลาง
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3.45	0.66	ปานกลาง
ภาคเหนือ	3.57	0.57	มาก
ภาคใต้	3.36	0.66	ปานกลาง
รวม	3.46	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 แสดงความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวมมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) เมื่อจำแนกรายภาคพบว่านักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยในระดับมากที่สุดคือ ภาคเหนือ ($\bar{X}=3.57$) ส่วนภาคอื่น ๆ มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำแนกตามภูมิภาค พบว่าในภาพรวมมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค โดยภาคเหนือแตกต่างจากภาคใต้ และกรุงเทพฯ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8.3 ความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว

ความสามารถที่พึงประสงค์ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวและตำรวจท่องเที่ยว จากข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่มสามารถสังเคราะห์ได้ว่าความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว 8 ประการแรกตามลำดับคือ 1)สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี 2)มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี 3)มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ 4)มีทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงานได้ดี 5)มีจริยธรรม ประพฤติตนเหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี 6)มีความซื่อสัตย์ สุจริต 7)มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ และ 8)มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหา

9. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

9.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ตำรวจท่องเที่ยวและภาระหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะศูนย์รับแจ้งเหตุ (โทร.1155) เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งเป็นการสร้างความมั่นใจด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้ว่ามีศูนย์รับแจ้งเหตุสำหรับนักท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย

9.2 จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเชื่อมั่นในเรื่องการรักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่ำที่สุด และรองลงมาในเรื่องการรักษาความปลอดภัยจากการถูกรังควานจากพ่อ-แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน การรักษาความปลอดภัยจากการขายบริการที่ผิดกฎหมาย ดังนั้นตำรวจท่องเที่ยวควรสร้างความเชื่อมั่นในประเด็นดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น

9.3 ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน และนโยบายหรือแผนการพัฒนากุศลกรของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรและพัฒนากุศลกรให้ตรงกับความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว ใน 8 ประการแรกเป็นหลัก

10. เอกสารอ้างอิง

- [1] กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว 4 ปี (พ.ศ. 2548 – 2551). กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.
- [2] _____, 2549. <http://www.tourist.police.go.th/th/policy.php>: Online).
- [3] พัฒนาการท่องเที่ยว, สำนักงาน, 2550. สถิตินักท่องเที่ยว. (online) Available URL :<http://www.tourism.go.th/doc.php?datatype=sttourism>