

ประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของ
นักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

Services Efficiency of Tourist Polices on the Perception of Thai
Tourists: A Case Study of Tourist Police Station 1, Division 2,
Tourist Police Division

ดารณี โทณะชาติ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และ 2) ศึกษาข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ 4) ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ 5) การเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวคือการใช้ภาษาต่างประเทศให้มีความหลากหลาย และอุปกรณ์การสื่อสาร ยานพาหนะให้มีความทันสมัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการให้บริการ, ตำรวจท่องเที่ยว

Abstract

This research aimed to 1) Study Services Efficiency of Tourist Polices on the Perception of Thai tourists: A Case Study of Tourist Police Station 1, Division 2, Tourist Police Division, and 2) investigate suggestions of service effectiveness of tourist police of Thai tourists, case study Tourist Police Station 1, Division 2, Tourist Police Division. The samples were 190 Thai tourists. The instrument was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results showed that, as a whole, the Thai tourists' opinions towards service effectiveness of tourist police were at a high level for all 5 aspects by ranking from the highest to the lowest as follows: 1) communicative capability, 2) service procedure, 3) reliability and faithfulness, 4) enthusiasm of service delivery and 5) equivalence equity of service delivery. The

Thai tourists suggested that tourist police should speak various foreign languages. There should be more communicative equipments and modern vehicles to improve service quality of tourist police.

Keywords : Services Efficiency of Tourist Polices on the Perception of Thai Tourists

1. บทนำ

ผลสืบเนื่องจากการที่รัฐบาลได้นำนโยบายปรับโครงสร้างเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการเป็นนโยบายเร่งด่วนเพื่อเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวภายในปี พ.ศ.2554 – 2555 เป็นปีมหัศจรรย์ไทยแลนด์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการท่องเที่ยว และเร่งรัดการปรับปรุงมาตรฐานในเรื่องการบริการ อำนวยความสะดวกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยการขยายฐานภาคบริการในโครงสร้างการผลิตของประเทศ โดยเพิ่มความหลากหลายของธุรกิจ บริการ เพิ่มมูลค่า เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน พัฒนาแรงงานฝีมือทั้งในด้านคุณภาพและความรู้ด้านภาษา และเชื่อมโยงธุรกิจภาคบริการ อุตสาหกรรม และเกษตรเข้าด้วยกันให้เป็นกลุ่มสินค้า เช่น ธุรกิจสุขภาพ อาหาร และการท่องเที่ยว รวมทั้ง สินค้าบริการที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานของวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทยที่เชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN AEC) และเพื่อให้เกิดความสอดคล้องตามนโยบายของรัฐบาล กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้ตระหนักถึงอำนาจหน้าที่ ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการบริการอำนวยความสะดวกปลอดภัยและคุ้มครองปกป้องดูแลในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวอย่างมีระบบมีคุณภาพและมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในปัจจุบัน หากเกิดกรณีมีนักท่องเที่ยวเสียชีวิต ถูกทำร้าย หรือถูกฉ้อโกงทรัพย์สิน เอาไรต์เอาเปรียบ นักท่องเที่ยวรวมถึงการบริการที่เลวร้ายขาดมาตรฐานไม่มีคุณภาพ ไม่เป็นธรรมรวมถึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งในสถานี และภายนอก การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ย่อมส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวโดยตรง นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปสถานที่อื่นที่มีความปลอดภัยมากกว่า มีสินค้าและบริการที่ดีกว่า แต่เสียค่าใช้จ่ายในราคาที่เท่ากันหรือใกล้เคียงกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ย่อมได้รับผลกระทบไปด้วย และส่งผลกระทบต่อประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่ รวมถึงปัญหาสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และการเมืองในปัจจุบัน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยว : กรณีศึกษา สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษา สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามสถิติจำนวนผู้ใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 364 คน (ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. 2556)

3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ ภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 190 คน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้วิธีเดินแจกแบบสอบถามตามสถานที่ท่องเที่ยว

5. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว โดยภาพรวมโดยค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพการให้บริการของ นักท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{x}	S.D.	
1.ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร	4.45	0.32	มาก
2.กระบวนการให้บริการ	4.38	0.34	มาก
3.ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	4.43	0.37	มาก
4.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.37	0.34	มาก
5.ความเสมอภาคและเป็นธรรม	4.42	0.36	มาก
รวม	4.41	0.25	มาก

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณารายด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.32) รองลงมาคือค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับคือ ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.37) ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.36) กระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.34) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ

5.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าเจ้าหน้าที่

ตำรวจใช้วิถีทางหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต วิทยุสื่อสาร ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและตั้งใจฟังนักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างชัดเจน

5.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วในการบริการ และมีการจัดลำดับการให้บริการ

5.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบและสะอาดเรียบร้อย เป็นประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดและมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสำหรับประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีกริยา วาจา มารยาทและท่าทางที่ดีต่อนักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และความสามารถในการให้บริการ

5.4 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวมากกว่างานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นและอัธยาศัยไมตรีที่ดี ในการให้บริการต่อนักท่องเที่ยว และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว ตามลำดับ

5.5 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง และ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาคตามลำดับ

6. การอภิปรายผล

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

6.1 ระดับประสิทธิภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

6.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถ ในการติดต่อสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่สับสน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร [8] กล่าวว่า ผู้มาติดต่อทุกคนจะคิดคำนึงถึงความต้องการคล้าย ๆ กัน คือ

1) การกล่าวต้อนรับทักทาย ใครเคยไปซื้อสินค้าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จะพบการกล่าวต้อนรับ สวัสดิ์ค๊ะ เป็นการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าและบริษัทห้างร้านตลอดจนหน่วยงานราชการหลายแห่งก็ได้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน การทักทายที่มีคำพูดไพเราะและมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจ ไม่ใช่ทักทายแบบนกแก้วนกขุนทองจะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำไม่ใช่คำทักทายต้อนรับที่ทอเป็นต้วหนังสือบนผืนพรมที่ปูพื้นไว้เท่านั้น

2) สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ จึงมักจะมีคำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับซึ่งเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมาตลอดวันมักจะเบื่อหน่ายการตอบคำถามซึ่งอาจจะจะเป็นคำถามซ้ำกัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงควรสนใจฟังคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการและให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์

3) พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการทราบเรื่องจึงควรพูดให้ชัดเจนด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง ไม่ควรพูดดัดเสียง หรือตั้งใจที่จะให้มีน้ำเสียงหวานจับใจแบบนักร้อง ควรพูดในลักษณะท่วงทำนองการสนทนาไม่ต้องจิบปากจิบคอ

6.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกระบวนการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่น ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วในการบริการ และมีการจัดลำดับการให้บริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้เวลาอย่างรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร [8] กล่าวว่า ผู้มาติดต่อทุกคนจะคิดคำนึงถึงความต้องการคล้าย ๆ กัน คือ

1) สถานที่ไปมาสะดวก ทำเลที่ตั้งของหน่วยงานร้านค้า และบริษัทตลอดจนสถานที่ทำการของราชการจะต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้งว่ามีความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่อมากน้อยเพียงใด

2) การกล่าวต้อนรับทักทาย ใครเคยไปซื้อสินค้าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จะพบการกล่าวต้อนรับ สวัสดิ์ค๊ะ เป็นการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าและบริษัทห้างร้านตลอดจนหน่วยงานราชการหลายแห่งก็ได้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน การทักทายที่มีคำพูดไพเราะและมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจ ไม่ใช่ทักทายแบบนกแก้วนกขุนทองจะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำไม่ใช่คำทักทายต้อนรับที่ทอเป็นต้วหนังสือบนผืนพรมที่ปูพื้นไว้เท่านั้น

3) มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ ทุกคนต้องการมีความสำคัญ มีผู้เอาใจใส่ดูแลทั้งด้วยการพูดและการ

กระทำ ถ้าผู้มาติดต่อย่อมจะเลือนหายไป ผู้ให้การต้อนรับจึงไม่ควรทำร้ายจิตใจด้วยการทำลายความคาดหวังของผู้มาติดต่อ

4) สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ จึงมักจะมีคำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับซึ่งเห็นดีเห็นงามจากการทำงานมาตลอดวัน มักจะเบื่อหน่ายการตอบคำถามซึ่งอาจจะเป็นคำถามซ้ำกัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงควรสนใจฟังคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการและให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์

5) แสดงท่าทางที่สุภาพ ผู้มาติดต่อทุกคนชอบบริการที่สุภาพนุ่มนวล เพราะเป็นคุณลักษณะของคนไทยโดยทั่วไป ไม่ชอบการแสดงท่าทางลึงโลดหรือส่งเสียงอะอะดีใจ ซึ่งมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของคนบางกลุ่มที่นิยมปฏิบัติกันเฉพาะถิ่น และกิจกรรมารยาทที่สุภาพนุ่มนวลนี้เองทำให้ต่างชาติชื่นชมอย่างมาก

6) การพูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการทราบเรื่องจึงควรพูดให้ชัดเจนด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง ไม่ควรพูดตัดเสียง หรือตั้งใจที่จะให้น้ำเสียงหวานจับใจแบบนักร้อง ควรพูดในลักษณะท่วงทำนองการสนทนาไม่ต้องจิบปากจิบคอ

7) ความเป็นกันเอง ผู้มาติดต่อชอบความเป็นกันเอง แต่ไม่ใช่ถึงขั้นถือวิสาสะเห็นเป็นเพื่อนเล่น ลูกค้าประจำชอบให้จำเขาได้และจำเรื่องราวที่ติดต่อไว้ครั้งก่อน ๆ ได้ ถ้าเป็นห้องอาหาร โรงแรม หรือภัตตาคาร ผู้ต้อนรับรู้ว่าลูกค้าชอบห้องอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส หรือญี่ปุ่น และนำไปถูกต้อง รวมทั้งช่วยสั่งอาหารจากโปรดให้ด้วยจะพอใจมาก

8) ถามความประสงค์และให้คำแนะนำผู้มาติดต่อซึ่งเพิ่งมาเป็นครั้งแรกจะต้องระมัดระวังไม่เอาตัวรอดเดาว่าจะติดต่อเรื่องอะไร ควรจะต้องถามความประสงค์ และตั้งใจรับฟังด้วยความสงบ ถ้าได้ยินไม่ถนัดจะต้องกล่าวทวนและขอให้ลูกค้ายืนยันความต้องการด้วยคำพูดที่เหมาะสมและถ้ามีความสะดวกหรือเหมาะสมใด ๆ อาจพูดเสนอให้พิจารณา และถ้าลูกค้าไม่ต้องการก็อย่างกะยั้นกะยอ และยังสอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ [2] กล่าวว่า กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้

การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้าความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

6.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ และสะอาดเรียบร้อย มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ปิติ หนูจ้อย [5] ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา” ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของตำรวจท่องเที่ยวมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งบุคลิกภาพส่วนตัว การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว และบุคลิกภาพส่วนตัวของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ดีมาก 2 ด้าน คือ การแต่งกาย และบุคลิกส่วนความสุภาพอยู่ในเกณฑ์ดี

6.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวมากกว่างานที่กำลังปฏิบัติอยู่ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในทุกสถานการณ์ ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นและอัธยาศัยไมตรีที่ดี ในการให้บริการต่อนักท่องเที่ยว และประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช์ [6] กล่าวว่า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้านำมาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พูดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ และยังสอดคล้องกับ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ [2] กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดีในการวัดคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากความเร็ว (Responsiveness) ซึ่งความเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความสุภาพ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

6.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเสมอภาค และเป็นธรรมในการให้บริการ ของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาเวสารัชช [6] กล่าวว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันเป็นการให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ ยศศักดิ์ วิทยุคุณ ภูมิ เป็นบริการอย่างเสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

6.1.6 ผลจากการวิจัยในภาพรวม ของประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวมในแต่ละด้านออกมามีอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พระนครศรีอยุธยา มีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ดี ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความขยันขันแข็ง เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และเอาใจใส่นักท่องเที่ยว อีกทั้งจังหวัดยังมีภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่ดีด้วย รวมทั้งประชาชนเองมีการให้ความช่วยเหลือ

หน่วยงานด้วย โดยมีประชาชนเก็บกระเป๋าเงินของนักท่องเที่ยวได้และนำมามอบให้กับตำรวจท่องเที่ยวเพื่อตามหาเจ้าของ ซึ่งในครั้งนั้นได้มีการเผยแพร่ออกทางสื่อโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ซึ่งทำให้ภาพลักษณ์ของตำรวจท่องเที่ยวดีขึ้น และ มีประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ด.ต.หญิงณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล [3] ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของตำรวจท่องเที่ยว ผลการศึกษารายงานพบว่า 1. ทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ คือ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านอถถจริยา 2.การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีทักษะที่ไม่แตกต่างกัน คือ เพศและอายุ 3. ปัญหา และอุปสรรค การบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ 1) ปัญหาทางด้านการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ที่ไม่สามารถให้บริการติดต่อครั้งเดียวและแล้วเสร็จได้ 2) ปัญหาการใช้คำพูดในการประสานงานกันเองภายในหน่วยงานไม่ดีเท่าที่ควร 3) ปัญหาจากรถยนต์สายตรวจไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และ 4) ปัญหาจากการบริการไม่เสมอภาค แนวทางในการปรับปรุงตามหลักสังคหวัตถุ 4 1) ควรปรับปรุงและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวแล้วเสร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว เพื่อให้พนักงานเกิดความประทับใจ ในการบริการของตำรวจท่องเที่ยว 2) ควรจัดให้มีการเลือกตำรวจดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจที่พูดดี ทำดี 3) ขอรถยนต์สายตรวจเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ในการเกิดเหตุแต่

ละครั้ง และ 4) จัดให้มีการฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกในการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย :กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

พบว่าประชาชนมีข้อเสนอแนะต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวมีการปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากมากน้อยไปน้อยได้ดังนี้ ประชาชนเห็นว่าควรมีการพัฒนาระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีคุณภาพ จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 รองลงมาคือ ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการพัฒนาด้านภาษาให้สามารถสื่อสารได้ตั้งแต่ 3 ภาษา โดยเฉพาะภาษาเพื่อนบ้าน และภาษาสมาชิกอาเซียน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.32 ควรให้บริการแก่นักท่องเที่ยวรวดเร็วมากขึ้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ควรตั้งใจและมีความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวมากขึ้น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.47 และควรจัดสรรงบประมาณด้านวัสดุ อุปกรณ์การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรมีการพัฒนาระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีคุณภาพ โดยการทบทวนปัญหาที่พบบ่อยครั้งของระบบการทำงานและนำมาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไข และจัดทำเป็นแผนพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

7.2 ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการพัฒนาด้านภาษาจนสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ตั้งแต่ 3 ภาษา โดยเฉพาะภาษาเพื่อนบ้าน และภาษาสมาชิกอาเซียน โดยการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอาเซียนให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตลอดจนส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ารับการอบรมภาษาอาเซียนกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ภาษาลาว ภาษาเวียดนาม

7.3 ควรให้บริการแก่นักท่องเที่ยวรวดเร็ว มากขึ้นโดยการจัดลำดับและกำหนดเวลาที่เหมาะสมกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การให้ข้อมูล 5 นาที ต่อ 1 คน การรับแจ้งความ 20 นาที ต่อ 1 คดี เป็นต้น

7.4 ควรตั้งใจและมีความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยการตั้งใจรับฟังปัญหาหรือเรื่องราวเรียนของนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ และเร่งปฏิบัติตามสิ่งที่นักท่องเที่ยวขอใช้บริการ

7.5 ควรจัดสรรงบประมาณด้านวัสดุ อุปกรณ์การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยการจัดทำแผนด้านงบประมาณในแต่ละปี เพื่อจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

8. เอกสารอ้างอิง

- 1] กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, “รู้จักตำรวจท่องเที่ยว”, สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2556, สืบค้นจาก <http://www.thailandtouristpolice.com>.
- [2] จิตตินันท์ เคนชุกบุตร, “จิตวิทยาการบริการ”, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (พิมพ์ครั้งที่ 5), 2544.
- [3] ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล, “ทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2553.
- [4] ปรัชญา คำชู, “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา อ า ช ญ า วิ ท ย า แ ล ะ ง า น ยุ ตี ธ ร ร ม , มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- [5] ปิติ หุ่นจ้อย, “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในเมืองพัทยา”, วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

- [6] ปรัชญา เวสารัชช์, (2540). “บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)”, กรุงเทพฯ: กราฟิกฟอร์แมท.
- [7] สกิต คำลาเลี้ยง, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกานบินทหารเรือ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- [8] สมิต สัชฌุกร, “การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2545.