

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา  
จังหวัดชลบุรี

นวิยา พันธฤทธิ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ นวียา พันธฤทธิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)


คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)  
วันที่....11....เดือน.....เมษายน.....พ.ศ....2560.....

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาในการช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาในการแนะนำตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและระลึกถึงพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ในระดับปริญญาโท รวมทั้งบุคลากรและเจ้าหน้าที่งานบริการศึกษาทุกท่าน ที่ช่วยสานงานให้ความสะดวกตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจเสมอมา รวมทั้งเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นวิยา พันธฤทธิ

58930161: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม.

(การจัดการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว/ การปฏิบัติหน้าที่

นวิยา พันธฤทธิ์: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (SATISFACTION AMONG FOREIGN TOURISTS WITH SERVICES PROVIDED BY TOURIST POLICE IN PATTAYA CITY, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กฤษฎา นันทเพ็ชร, ปร.ด. 95 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความน่าเชื่อถือ เท่ากับ .805 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และ Scheffe'test

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านความปลอดภัยด้านการหลงทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีระดับความพึงพอใจมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว ที่ไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันและพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่พักต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

58930161: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: TOURIST SATISFACTION/ SERVICE PROVISION

NAVIYA PANTARIT: SATISFACTION AMONG FOREIGN TOURISTS WITH SERVICES PROVIDED BY TOURIST POLICE IN PATTAYA CITY, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: KRISDA NANTAPETCH, Ph.D. 95 P. 2017.

The purposes of this study were to examine a level of satisfaction among 400 foreign tourists with the performance of tourist police in Pattaya City, Chon Buri Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire with a reliability of .805. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation. The inferential statistical tests, including the tests of t-test, One-way ANOVA, and Scheffe were also administered.

The results of this study revealed that the foreign tourists were satisfied with the performance of tourist police in Pattaya City at a high level. When considering each aspect of satisfaction, the ones in relation to service provision, facilities, tourist attractions, safety and hygiene, and safety when getting lost, were rated at a high level. Thus, the level of satisfaction among foreign tourists with the performance of tourist police in Pattaya City, Chon Buri Province was at a high level. In addition, based on the results from the comparisons, there were no statistically significant differences in the level of satisfaction among foreign tourists who were male and female with performance of tourist police in Pattaya City, Chon Buri Province. Also, no statistically significant differences were found in the level of satisfaction among foreign tourists who had different age, status, educational level, occupation, and amount of income. Finally, there was a statistically significant difference in the level of satisfaction among foreign tourists who had different length of stay in Thailand at a significant level of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีการบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว.....	31
ข้อมูลสำรวจนักท่องเที่ยว.....	39
ข้อมูลทั่วไปในการท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	52
ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	52
ผลการศึกษาระดับพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	55
ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	67
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลวิจัย.....	73
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	95





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
14	เปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่พัก.....	70
15	วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีระยะเวลาที่พัก แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน.....	71
16	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปีสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมาก ในขณะที่เดียวกันอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นมาเป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงได้จัดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนอกเหนือไปจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่ โดยแรกเริ่มธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อ.ส.ท. ในขณะนั้น ได้ประสานความร่วมมือให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการให้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปรามมีกำลังพลประมาณ 60 คน ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและตรวจตราให้ความคุ้มครอง รักษาความปลอดภัยในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนั้นภาคธุรกิจเอกชน ได้ร่วมกันบริจาคพาหนะ และอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารให้ไว้ในการปฏิบัติภารกิจ ในช่วงเวลาเดียวกันนั้นเอง กรมตำรวจ ได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการ

ต่อมารัฐบาลได้ประกาศให้กรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบภารกิจการอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง กรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุง ศอ.นท. เป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศช.นท.) ขึ้น เพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ กรณีประสบปัญหาอาชญากรรมการเอารัดเอาเปรียบ โดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาพักอาศัยในประเทศไทย อันได้แก่ เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ตและหาดใหญ่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้นที่เมืองพัทยา คือ แผนก 5 กองกำกับการ 8 กองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525 (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2559)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการขนาดใหญ่ที่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก มีเขตพื้นที่อำนาจรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองพิเศษ เพื่อปฏิบัติตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลายที่ราชอาณาจักร ตำรวจท่องเที่ยวพิเศษต้องให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติและดูแลความปลอดภัย เกี่ยวข้องกับทุกข์สุขของชาวต่างชาติที่เกิดขึ้นที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อให้พ้นจากอาชญากรรมที่เป็นกลไกอย่างหนึ่งทางสังคม (Social control) (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2559)

ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาเป็นส่วนหนึ่งที่สังกัดอยู่ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่นั้น เปรียบเสมือนสถานที่คล้ายทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเมืองแห่งสีสันและความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลกและเป็นที่ยอมรับในหมู่นักท่องเที่ยว ด้วยธรรมชาติหาดทราย หิมะเกาะ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติศูนย์กลางแห่งศิลปะ ประเพณีพื้นบ้านและวัฒนธรรมร่วมสมัย เมืองภาพยนตร์ ดนตรีและการกีฬา โรงแรมรีสอร์ทและที่พักชั้นนำที่หรูหรามีระดับ ศูนย์การประชุมสัมมนาในระดับนานาชาติที่เทียบพร้อมด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน การบริการด้านสุขภาพและสปาที่ได้คุณภาพมาตรฐานสากล กิจกรรมชายหาดที่สนุกสนาน กิจกรรมท่องเที่ยวผจญภัยและกีฬาทางน้ำ ทางบกและทางอากาศ ที่ตื่นเต้นกับทุกเพศทุกวัย เทศกาลและกิจกรรมการท่องเที่ยวระดับนานาชาติที่ต่อเนื่องให้คุณเข้าร่วม ได้ตลอดทั้งปี กิจกรรมการพักผ่อนในรูปแบบต่าง ๆ ที่พร้อมเติมเต็มความสุขให้กับชีวิตจากการท่องเที่ยวพักผ่อนในวันหยุดที่เพลิดเพลินกับการจับจ่ายใช้สอยในห้างสรรพสินค้าและร้านค้าชั้นนำที่เรียงรายอยู่ทั่วทุกมุมเมืองด้วยสินค้าที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ราคายุติธรรม ตลอดจนการลิ้มลองรสชาติความอร่อยและสดของอาหารทะเลที่ถูกส่งตรงมาจากหมู่บ้านประมง พร้อมอาหารพื้นถิ่นที่สะอาดถูกสุขอนามัย อาหารนานาชาติที่หลากหลายมีคุณภาพ ค่ำและสัมผัสกับบรรยากาศสีสันยามราตรีจังหวะของเสียงดนตรียามค่ำคืน ประทับใจกับเอกลักษณ์การแสดงที่ถูกสร้างสรรค์และถ่ายทอดสู่สายตานักท่องเที่ยวอย่างเหนือจินตนาการและประสบการณ์ใหม่ ๆ ในอีกหลากหลายรูปแบบที่ยังคงคอยต้อนรับการมาเยือนของนักท่องเที่ยว (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2559)

ตำรวจท่องเที่ยวพิเศษเมืองพัทยาจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาระบบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานที่มีต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งภารกิจหลักของตำรวจท่องเที่ยวพิเศษเมืองพัทยาที่มีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาทั้งหมด โดยเฉพาะพื้นที่ชายหาดพัทยาเหนือที่มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากมาพักผ่อนและมาท่องเที่ยวในบริเวณพื้นที่นี้ จึงมีอาชญากรรมเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง

อาทิ การชิงทรัพย์สิ้น การถูกล่อลวงละเมิดทางเพศ การทำร้ายร่างกายนักท่องเที่ยว เป็นต้น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในบริเวณพื้นที่เมืองพัทยา โดยเฉพาะชายหาดพัทยาเหนือ

ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้พบเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เมืองพัทยาบางกลุ่มได้มีเนียบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวมาขอรับความช่วยเหลือ เช่น นักท่องเที่ยวถูกโจรกรรมวิ่งราวกระชากกระเป๋า ถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทานหรือความไม่ปลอดภัยในทรัพย์สิน เป็นต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาว่าเป็นอย่างไร และมีข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาอย่างไรบ้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเสนอต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณาและแก้ไขปัญหาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเมืองพัทยา อันจะส่งผลให้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของเมืองพัทยาดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานการวิจัย

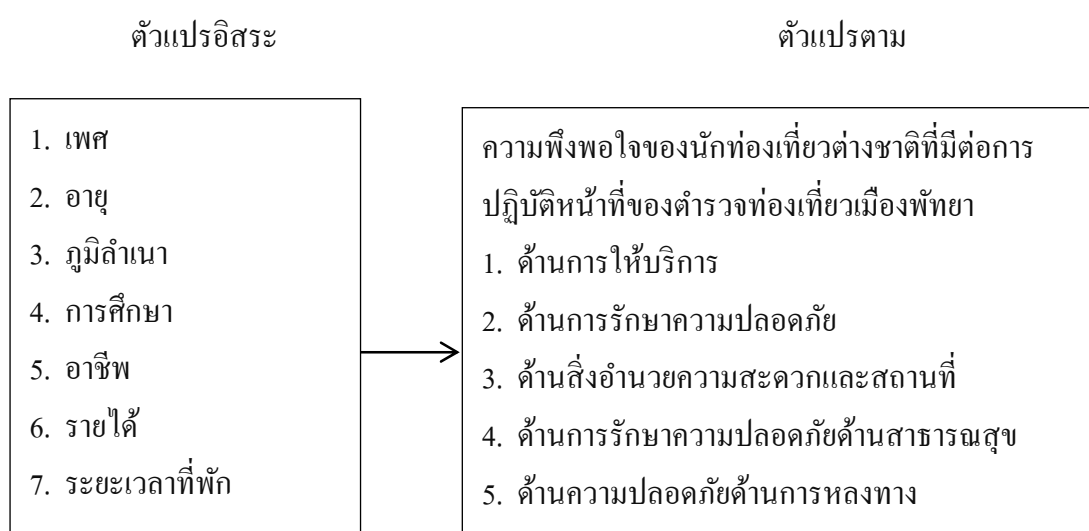
1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

6. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

7. นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาที่พักต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดมาจากการวิจัยของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551, หน้า 117 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 28) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

2. คาดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นการสร้างองค์ความรู้ให้แก่สนใจจะศึกษาด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในอนาคต

3. ได้รับข้อมูลที่เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตำรวจ) และปรับปรุงการปฏิบัติงานสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการศึกษา**

ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านการรักษาความปลอดภัย
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข
5. ด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง

#### **ขอบเขตในด้านช่วงเวลาการศึกษา**

ในการวิจัยครั้งนี้สืบค้นข้อมูลตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2560

#### **ขอบเขตในด้านพื้นที่ของการศึกษา**

การศึกษาวิจัยดังกล่าวศึกษาในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย 3 พื้นที่ คือ พัทยาเหนือ พัทยากลาง และพัทยาใต้

#### **ขอบเขตในด้านประชากรของการศึกษา**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 3,057,800 คน

### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุก ๆ สิ่งที่ต้องการ ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิด

ความสมดุลระหว่างความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติและการได้รับการตอบสนอง  
ในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการตำรวจ  
ท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายข้อบังคับในการควบคุมดูแล  
นักท่องเที่ยวต่างชาติ

1. ด้านการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่  
เมืองพัทยาในทุก ๆ เรื่องที่นักท่องเที่ยวต้องการเพื่อความสะดวกแก่การท่องเที่ยว
  2. ด้านการรักษาความปลอดภัย หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยามี  
มาตรการรักษาความปลอดภัยในให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ
  3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา  
ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ต่าง ๆ ในเมืองพัทยาให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับ  
ความสะดวกสบาย
  4. ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมื่อ  
พัทยาปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบดูแลรักษาความสะอาดทางโภชนาการหรือสุขภาพอนามัยอาหาร  
ร้านค้าประกอบการต่าง ๆ ในบริเวณพื้นที่เมืองพัทยาให้ถูกสุขอนามัยเป็นไปตามกฎหมาย
  5. ด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาให้  
ข้อมูลตามสถานที่ต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเพื่อป้องกัน  
การหลงทางและเสียเวลาในการพักผ่อน
- ระยะเวลาที่พัก หมายถึง มาเช่า โรงแรมหรือสถานที่พักผ่อนอื่น ๆ ก็วัน



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
4. ข้อมูลตำรวจท่องเที่ยว
5. ข้อมูลทั่วไปในการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

คำว่า "พึงพอใจ" มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" หมายถึง ความรู้สึกดีในระดับที่ต้องการ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความ ความหมายของ "ความพึงพอใจ" ไว้พอสรุปได้ดังนี้

Morse (1955, p. 27 อ้างถึงใน พิรพร ศรีพันธุ์วงศ์, 2549, หน้า 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้ เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจากปฏิกริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

Vroom (1997 อ้างถึงใน อวยชัย วิวัฒน์ตรินนท์, 2552, หน้า 9) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและมีทัศนคติในด้านลบซึ่งจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจในสิ่งนั้นนั่นเอง

Vroom (1997 อ้างถึงใน อวยชัย วิวัฒน์ตรินนท์, 2552, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของเจตคติได้ ซึ่งบางทีเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E เนื่องจากองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลซึ่งบุคคลนั้นมีความต้องการและมีความคาดหวังในสิ่งต่าง ๆ ดังนั้นจึงต้องทำด้วยวิธีหนึ่งวิธีใดเพื่อตอบสนอง

ความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความคาดหวังเอาไว้ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

Tiffin and McCormic (1997 อ้างถึงใน อวยชัย วิวัฒน์ตรินนท, 2552, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) โดยพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wallerstein (1992 อ้างถึงใน อวยชัย วิวัฒน์ตรินนท, 2552, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความสุขขั้นสุดท้าย (End state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Woman (1992 อ้างถึงใน อวยชัย วิวัฒน์ตรินนท, 2552, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Woodside, Frey, and Daly (1989 อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 9) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ

Good (1973 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพงานนั้น

Shelly (1975 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 9) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตามฉบับของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกในทางลบความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก จะเห็นได้ว่า เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

Loudon and Bitta (1993 อ้างถึงใน เดชธร สวงนสิน, 2553, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน ความพอใจนี้ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเพียงพอกับสิ่งที่ได้รับ และความรู้สึกเพียงพอนี้เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

ชริณี เดชจินดา (2535 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก พึงพอใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือ บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ซูชีพ อ่อน โครกสูง (2527 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่ง หมายถึง ความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอาจเป็นเหตุการณ์บุคคล วัสดุ สิ่งของ สถานที่ โดยการบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ทางตรงทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน สรุปคือเจตคติคือความพร้อมทางจิตใจที่ตอบสนองสิ่งเร้าใจซึ่งการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นไปทางชอบหรือไม่ชอบก็ได้

วรรณิ บันเทิง (2533 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 10) กล่าวถึง ความหมายพึงพอใจไว้ว่า ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขสนุกสนานอย่างสมบูรณ์ในทุกสิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะ หมายถึง ความสุขอันเกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 อ้างถึงใน เดชธร สวงนสิน, 2553, หน้า 6) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 อ้างถึงใน เดชธร สวงนสิน, 2553, หน้า 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

สุภลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 อ้างถึงใน เตชธร สงวนสิน, 2553, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 อ้างถึงใน โกสินทร์ มั่นพรม, 2550, หน้า 11) กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใด สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นความพอใจในสิ่งนั้น ส่วนด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจในสิ่งนั้น ๆ

ภาณุศักดิ์ คำแสง (2547 อ้างถึงใน โกสินทร์ มั่นพรม, 2550, หน้า 11) กล่าวว่า การทำงานของมนุษย์นั้นหากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานที่ทำอยู่ความต้องการนั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการทางสังคม

วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 อ้างถึงใน โกสินทร์ มั่นพรม, 2550, หน้า 12) เห็นว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องกิจการบริหารรัฐกิจ ก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

พัลลภัทธ์ ษรรัตน์ (2548 อ้างถึงใน โกสินทร์ มั่นพรม, 2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเราได้รับการตอบสนองแล้ว เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ

ทวีพงษ์ หินคำ (2541 อ้างถึงใน เอกวิทย์ เกษจันทร์, 2555, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียด และตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541 อ้างถึงใน เอกวิทย์ เกษจันทร์, 2555, หน้า 14) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความซาบซึ้ง ความสนใจ ความจุใจ ความแน่ใจ การชดเชยการไถ่บาป การแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย

ภณิกา ชัยปัญญา (2541 อ้างถึงใน เอกวิทย์ เกษจันทร์, 2555, หน้า 15) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่า จะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมี ระเบียบแบบแผน

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529 อ้างถึงใน เอกวิทย์ เกษจันทร์, 2555, หน้า 15) ได้ให้ทรรศนะ เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อม โดยวัด ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทนฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมี ความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546 อ้างถึงใน เอกวิทย์ เกษจันทร์, 2555, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็น เป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 9) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง อารมณ์ แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการและความรู้สึกนั้น นำมาซึ่งความต้องการในการใช้ บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ ความพอใจนั้นยังคงอยู่หรืออีกนัยหนึ่งคือความจงรักภักดี (Customer loyalty) ได้เกิดขึ้นแล้ว

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับของ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” โดยมีลักษณะความพึงพอใจของการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง

สิ่งที่คาดหวังกับ สิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

### ทฤษฎีความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002 อ้างถึงใน คณะศึกษาศาสตร์สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม, 2556, หน้า 20) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

#### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

Maslow ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของ Maslow คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ขาดรักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีผลลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Freud) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอื่น เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีก

## แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นชื่นชอบ ได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความต้องการ การทำให้ผู้อื่นที่ใช้เรารู้สึกประทับใจ โดยมีเงื่อนไขแห่ง “การให้” ทั้งที่เป็นสิ่งที่จับต้องได้และไม่ได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและอภัยภัยดี นอกจากนี้การบริการยังหมายถึง การขยายตลาดหรือแม้กระทั่งความหมายในเชิงการประชาสัมพันธ์ การให้บริการแก่ประชาชน ลูกค้า รวมทั้งอำนวยความสะดวกสบาย เพื่อเป็นการสร้างค่านิยมและภาพพจน์ (วารสารรถไฟสัมพันธ์, 2544 อ้างถึงใน กัญจน์พร ไชยคำ, 2553, หน้า 12)

สมุณา อยู่โพธิ์ (2532 อ้างถึงใน วิจิตรวิจิตรวิจิตร, 2555, หน้า 12) ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2539 อ้างถึงใน วิจิตรา เงินสีเหม, 2555, หน้า 12) กล่าวว่า บริการ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งที่ทำให้หรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

เดอะมอลล์ (2538 อ้างถึงใน สงคราม สมุทรหล้า, 2552, หน้า 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจไม่ว่าธุรกิจหรือกิจการใด ๆ จะต้องมีการบริการอยู่เสมอและจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้เกิดจิตใจผู้ให้บริการ

วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 อ้างถึงใน โกสินทร์ มั่นพรม, 2550, หน้า 17) กล่าวว่า การบริการแตกต่างจากสินค้าเพราะบริการไม่มีตัวตน บริการมีความหลากหลายในตัวเอง บริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้และบริการไม่สามารถเก็บ รักษาไว้ได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

อนก สุวรรณบัณฑิต (2548 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 18) ให้คำนิยามว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใด อย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2548 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 18) การบริการหมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้กับผู้บริโภค โดยเป็นสิ่งที่จะต้องไม่ได้ (Intangible) ผู้บริโภคเมื่อซื้อสินค้าบริการแล้วก็ไม่ได้มีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์สินใด ๆ นอกจากสิทธิในการได้รับบริการตามที่ตกลงกันเท่านั้น

ธานินทร์ สุวงษ์วาร (2541 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 20) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและ ประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลว ในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรง หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับ ต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดี ต้องมีความรับผิดชอบ”

กศุภนิศย์ โชครัตนชัย (2536 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้ ผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ดังกล่าวได้



ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้น ร่วมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็น ผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลาย กล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะใน สถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

บริการส่วนบุคคล เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริม กับ สินค้าเพื่อให้การขายและใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การบริการติดตั้งเครื่องซักผ้า ภายหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งาน เครื่องพิมพ์ ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมการใช้เครื่องจักรในการผลิตให้แก่ลูกค้า อุตสาหกรรม ฯลฯ

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2535 อ้างถึงใน สิทธิพร แสงสว่าง, 2554, หน้า 11) ได้ให้ความหมายว่า “บริการ” หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความ สะดวกสบายความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่ง บริการไม่ได้ บริการมิได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานของ บริการเป็นไปได้ยาก

สมชาติ กิจจรยง (2536 อ้างถึงใน สิทธิพร แสงสว่าง, 2554, หน้า 11) ได้ให้ความหมาย ของการบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ คนอื่นจึงควรมีคุณสมบัติที่ดี สามารถอำนวยความสะดวกและให้ผู้อื่นมีความสุข

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 อ้างถึงใน สงคราม สมุทรหล้า, 2552, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบสำคัญที่สุด 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

## 5. ช่องทางการให้บริการ

## 6. ผลกระทบที่มีต่อผู้บริการ

สุภาพร คำหมื่น (2544 อ้างถึงใน วิรัช พงศ์นภารักษ์, 2551, หน้า 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ และกระบวนการให้บริการอาจเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการก็เปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป

ชื่นจิต แจ่มเจนกิจ (2540 อ้างถึงใน วิรัช พงศ์นภารักษ์, 2551, หน้า 7) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้บุคคลอื่นโดยกิจกรรมหรือดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

จิตนา บุญบงการ (2539 อ้างถึงใน วิรัช พงศ์นภารักษ์, 2551, หน้า 9) ได้กล่าวถึงคุณภาพของงานบริการว่า มีปัจจัยที่อาจจะใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการซึ่งวัดโดยผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้เป็นอย่างดีจนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าไม่เสียเวลามากนัก
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า โสภณเศร้าเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยื่นได้พบเห็นเรื่องใด
3. มีความสามารถ มีสมรรถนะ (Competence) ในการบริการอย่างรอบรู้ถูกต้อง เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้งานจริง
4. การเข้าถึงง่าย (Access) การให้บริการไม่ยุ่งยากไม่มีพิธีรีตอง
5. มีความสุภาพ เคารพนอบน้อม อ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtest) มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าทักทายทักทายใด ๆ
6. ความสามารถและความสมบูรณ์ ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความน่าเคารพและนับถือของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการมีความอบอุ่นใจ สบายใจ ในขณะที่ได้รับ
9. ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer understanding)

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangible) รับรู้ทางกายภาพของปัจจัยให้บริการ เช่น สถานที่ของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย วรเดช จันทรศร (2542 อ้างถึงใน อุทัยรัตน์ มิ่งไม้, 2556, หน้า 25) ได้กล่าวไว้ใน การอภิปรายทางวิชาการเรื่อง การปฏิรูปวัฒนธรรมและค่านิยมในการบริการประชาชนว่าควรสร้างความเสมอภาคในการให้บริการ มีข้อกำหนดภาครัฐในอดีตมากบ้างน้อยบ้างตามแต่ละช่วงเวลา คือราชการที่เอาแต่พวกพ้อง ถ้าใครมีเส้นมีสายมาติดต่อกับทางราชการจะเร็ว ตรงนี้คิดว่าวัฒนธรรมใหม่อยากให้ไม่มีพวก พวกราชการก็คือ พวกประชาชน การทำงานในภาคราชการเชื่อว่าจะต้องเป็นการทำงานในระบบที่เอาประชาชนทั้งหมดเป็นพวก และประชาชนทั้งหมดจะต้องได้รับความสำคัญใกล้เคียงกัน เสมอภาคกัน ใครมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน เรียกว่า เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการทีหลัง เรียกว่าไม่เป็นธรรม ทำผิดกฎหมาย ถูกจับเหมือนกันอย่างเสมอภาค

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2539, หน้า 19-20 อ้างถึงใน วิรัช พงศ์นภารักษ์, 2551, หน้า 9) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ที่ให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็น ในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and convenience) เช่น สถานที่ไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

สมิต สัชฌุกร (2546 อ้างถึงใน วิรัช พงศ์นภารักษ์, 2551, หน้า 10) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นจากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสืองานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่เป็นงานที่เรารัก เราชอบ

เรานัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำให้ดีก็ต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในการทำงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะต้องทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่ งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะต้องทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะ นั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตน รับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศบนตัวสินค้า หรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานใน แต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือ ให้ คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวกับคน ต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็น ผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดง กิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิด ความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบไม่อาจทำงานใดให้ สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่อ งานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ความรับผิดชอบต่องาน ในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ พระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเราก็ ย่อมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจ

ที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกัน ได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จากร่างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องและถูกต้อง และครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการบริการจากผู้อื่นให้เป็นผู้ผลิตได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความหวังสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นที่ไปตามแผนการให้บริการผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับงาน ได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดติดอยู่กับวิธีการให้บริการที่เคยทำอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นสิ่งที่ไม่ดีต่องาน ไม่เกิดการพัฒนาควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิมทั้งนี้ผู้มีความคิดสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้นเกิดพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณี

ขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการหรือในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งนโยบายขยายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจะต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดมิใช่ นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง และบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินงานล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทาง และเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 อ้างถึงใน สงคราม สมุทรหล้า, 2552, หน้า 15) หลักการบริการที่ดีประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการบริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Predibity)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

Kotler (2000 อ้างถึงใน กัณฑ์ เอนก ถิ่นแดง, 2554, หน้า 8) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าการบริการ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่
  - 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาให้บริการ
  - 1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการดี
  - 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

อารยะ งามวงศวาน (2548 อ้างถึงใน พิงใจ ศรีเดช, 2553, หน้า 9) ได้ กล่าวว่า การบริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและจ้างงานและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการ

วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล (2538, หน้า 7 อ้างถึงใน พิงใจ ศรีเดช, 2553, หน้า 10) คุณค่าประการแรกของการบริหารทั้งหมด การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเสมอ (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ฐานคติที่ว่าคนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการและประชาชนได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องมีความตรงเวลา ถ้าไม่มีความตรงเวลาก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การบริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่อย่างเหมาะสม มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรง



ต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะมีหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรอย่างเป็นลำดับ

ระดับการบริการ (Service level) หมายถึง ระดับผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ ทั้งแบบรูปธรรมและนามธรรม ในการรับบริการทั้งเชิงวัตถุและเชิงบรรยากาศ ประโยชน์เชิงวัตถุที่จับต้องได้ เช่น อาหาร ตัดผม และพาเที่ยว ประโยชน์เชิงบรรยากาศ เช่น ทักษะของพนักงานที่มีต่อลูกค้า พฤติกรรมนิสัย การพูดจาที่ส่งมอบบริการ ตัวอย่าง การขายอาหาร หากไม่ร้อนก็อุ่นให้ แล้วก็พูดจาดี ๆ ยิ้มแย้มแจ่มใส บรรยากาศร้านสะอาด

ความท้าทายอยู่ที่ความลงตัวของฝ่ายบริการกับลูกค้า มีความคิดบริการตรงกันและกำหนดระดับบริการที่ต้องการขั้นต่ำ (สมหวัง วิทยายุทธยานนท์, 2548 อ้างถึงใน กัญจน์พร ไชยคำ, 2553, หน้า 12)

นอกจากนี้ การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3. การซื้อบริการ และมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการ โดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนโบราณ ร้านทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร

ในการจัดประเภทธุรกิจการให้บริการนั้นถือตามเกณฑ์การใช้เครื่องมือและแรงงานคนเป็นหลัก สามารถจัดประเภทได้ดังรายละเอียดลักษณะบริการที่สำคัญ 4 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่สถานที่ตัวบุคคล

เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ลักษณะและราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละราย มีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และทำการสอบถามผู้อื่นก่อนที่เลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการให้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีความสม่ำเสมอ การให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

กลยุทธ์การตลาดที่นำไปใช้ เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป ได้แก่ การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential Pricing) จัดกิจกรรมลดราคาและส่งเสริมการให้ การให้บริการเสริม (Complementary services) ระบบการนัดหมาย (Reservation systems) เพิ่มพนักงานชั่วคราว (Parttime employees) การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก (Peak time efficiency routines) การให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased consumer participation) การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย (Shared services) และการขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต (Facilities for future expansion)

การท่องเที่ยว จัดเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งประกอบด้วยการจัดธุรกิจและการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวคือ (นิคม จารุมณี, 2536 อ้างถึงใน กัญจน์พร ไชยคำ, 2553, หน้า 14)

## 1. การคมนาคมขนส่ง

### 1.1 ทางบก

#### 1.1.1 รถยนต์และรถไฟ

1.1.2 การตัดและสร้างถนน โครงข่ายถนนที่ดี การขยายเส้นทางรถไฟเข้าไปสู่ แหล่งท่องเที่ยว

1.1.3 การจัดบริการรถยนต์โดยสารประเภทต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว เช่น รถนำเที่ยว รถรับจ้าง บริการรถเช่าประเภทต่าง ๆ

1.1.4 บริการขนส่งทางบกประเภทอื่น ๆ เช่น รถสองแถว MiniBus รถส่วนบุคคล รับจ้าง

1.1.5 บริการรถไฟและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเดินทางโดยรถไฟ

1.1.6 บริการอื่น ๆ เช่น ปั้มน้ำมัน ห้องน้ำ ที่พักริมทาง

### 1.2 ทางเรือ

1.2.1 การสร้างท่าเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการขึ้นลงเรือ

1.2.2 การสร้างเรือ

1.2.3 การจัดบริการขนส่งทางเรือ

### 1.3 ทางอากาศ

1.3.1 การปรับปรุงเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพในการขนส่งสูง ประหยัดและปลอดภัย

1.3.2 การจัดเที่ยวบินและที่นั่งสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามา และ การจัดเที่ยวบินภายในประเทศให้เพียงพอ

1.3.3 การจัดสนามบินให้สะดวกและปลอดภัย

1.3.4 การปรับปรุงอัตราค่าโดยสารให้น่าสนใจ

## 2. ที่พักแรม

2.1 โรงแรม และบังกะโล รีสอร์ท โมเต็ล สำหรับนักท่องเที่ยว

2.1.1 บริการส่วนหน้า

2.1.2 การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม

2.1.3 บริการแม่บ้าน

- 2.1.4 การบัญชี
- 2.1.5 ห้องพัก
- 2.1.6 การขยายและการตลาด
- 2.1.7 วิศวกรรมและการบำรุงรักษา
- 2.1.8 การจัดการคลับต่าง ๆ เช่น อคาซ่า
- 2.1.9 การจัดงานเลี้ยง เช่น พัทยาบุฟเฟต์
- 2.1.10 การจัดประชุมและนิทรรศการ เช่น โรงแรม 5 ดาว
- 2.1.11 การประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายโฆษณา วิทยุชุมชน
- 2.1.12 การจัดนันทนาการและการบันเทิง
- 2.2 ที่พักแรมประเภทอื่น
  - 2.2.1 เกสต์เฮาส์
  - 2.2.2 หอพัก
  - 2.2.3 บ้านพักตากอากาศ
- 3. ร้านอาหาร และภัตตาคาร
  - 3.1 การจัดการที่กินอาหารประเภทต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว
    - 3.1.1 ร้านอาหารไทยและร้านอาหารพื้นเมืองแต่ละท้องถิ่น
    - 3.1.2 ร้านอาหารประจำชาติต่าง ๆ
    - 3.1.3 ร้านอาหารและสวนอาหารทั่วไป เช่น จักรูปทัวร์
    - 3.1.4 ร้านอาหารบริการงานเดียว (ร้านอาหารด่วน) และศูนย์อาหาร
    - 3.1.5 ร้านขนมและ/หรือไอศกรีม
    - 3.1.6 ร้านกาแฟและเครื่องดื่ม
    - 3.1.7 ร้านอาหารเคลื่อนที่ประเภทหาบเร่ รถเข็น รถแวนที่ต่อเติมสำหรับบริการ
  - 3.2 องค์ประกอบของร้านอาหาร ประกอบด้วยงานต่าง ๆ คือ
    - 3.2.1 การจัดเมนูอาหาร
    - 3.2.2 จัดหาและดูแลพัสดุ
    - 3.2.3 จัดซื้ออาหาร (วัตถุดิบ ในการทำงาน)
    - 3.2.4 ประกอบอาหาร
    - 3.2.5 ความสะดวกการจ่ายเงินของลูกค้า และเจ้าของกิจการทำบัญชี และรายรับ
    - 3.2.6 บริการและเสิร์ฟอาหาร

รายจ่าย

- 3.2.7 ปรงและเล็รฟ์เครื่องคั่ม
- 3.2.8 เก็บลั้้งทำควมสะอาด
- 3.2.9 การตลาดและประชาสั่มพัันท์
- 3.2.10 บรการอื่่น ๆ เช่น หาที่จ้อครด ต้อนรับ

#### 4. บรการนำเทัียวและมัคคุเทศก์

##### 4.1 ผู้ประกอบฐรการจ้ดนำเทัียว (Tour operator)

- 4.1.1 จั้ดรายการนำเทัียวเบ้ดเส็ร้จส่งให้ตัวแทนไปจ้าหน้าย
- 4.1.2 จั้ดรายการนำเทัียวประเภทต่าง ๆ สั้สำหรับผู้สนจใจเฉพาะเรื่งให้แก่องคั้กรและสถาบันวชชาซั้พต่าง ๆ และกลุ่มเอกชนที่ม่ควมสนจใจเฉพาะเรื่ง
- 4.1.3 จั้ดนำเทัียวเพื่อเป็นรางวัลให้แก่อบรชั้ผู้ผลดสัันคั้และองคั้กรต่าง ๆ
- 4.1.4 บรการวางแผนการจ้ดการประชมสั้มนาและการจ้ดนั้ทรสการ

ภายในประเทสระหว่างประเทส

##### 4.1.5 การสั้มนาประชาสััมพัันท์การจ้ดบรการนำเทัียว

##### 4.2 ตัวแทนจ้าหน้าการทอ้งเทัียว (Travel agency)

- 4.2.1 จ้าหน้าทัวร์ที่ผู้ประกอบฐรการนำเทัียวจ้ดจ้ขึ้น
- 4.2.2 เป็นตัวแทนจ้าหน้าตัวโดยสาร์พาหนะเดันทางทุกประเภท
- 4.2.3 เป็นตัวแทนจ้ดหารและสั้ารองห้องพักโรงเรมกั้กรรมบ้นเท็งต่าง ๆ
- 4.2.4 การโฆษณาประชาสััมพัันท์การบรการต่าง ๆ ที่จ้ดจ้าหน้าย
- 4.2.5 บรการจ้ดเอกสาร์การเดันทางต่าง ๆ
- 4.2.6 บรการนั้ด้านต้อนรับและรับส่งนั้กทอ้งเทัียว
- 4.2.7 ให้คั้แนะน่านั้ด้านต่าง ๆ เกั้ยกับการทอ้งเทัียว

#### 5. สั้งคั้จ้ดจใจทางการทอ้งเทัียว (ทรัพยากรหรือสัันมรดกทางการทอ้งเทัียว)

##### 5.1 ประเภทธรรมชาติ

- 5.1.1 ทะเล หาดทราย ปะการังและธรรมชาติใต้ทะเล
- 5.1.2 เกาะ
- 5.1.3 เขตสงวนพัันธุ์สั้ตัว สวนสั้ตัวเป็ด
- 5.1.4 อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนหึน
- 5.1.5 อ่างเก็บน้ำ
- 5.1.6 แหล่งน้ำจ้ด (ห้วย หนอง คลอง บั้ง)

##### 5.2 ประเภทประวัตัิศาสตรั้ โบราณวัตตุสถานและศาสนานา

- 5.2.1 วัด
- 5.2.2 โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์
- 5.2.3 ชุมชนโบราณ
- 5.2.4 พิพิธภัณฑ
- 5.2.5 ศาสนสถาน
- 5.3 ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม
  - 5.3.1 งานประเพณี
  - 5.3.2 ศูนย์วัฒนธรรม
  - 5.3.3 สวนสนุก สวนน้ำ Pattaya park
  - 5.3.4 สินค้าพื้นเมืองและแหล่งผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน
  - 5.3.5 กีฬาต่าง ๆ ทั้งทางบก และ ทางน้ำ
  - 5.3.6 แหล่งซื้อของศูนย์การค้า
  - 5.3.7 โรงละคร สถานที่จัดการแสดงทางวัฒนธรรม และการละเล่นต่าง ๆ ใน

ท้องถิ่น

- 5.3.8 บริเวณเมืองที่น่าทันสมัย
- 6. ร้านขายของที่ระลึกและขายสินค้าพื้นเมือง
  - 6.1 การผลิตสินค้าประเภทต่าง ๆ สำหรับขายนักท่องเที่ยว
    - 6.1.1 เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย
    - 6.1.2 เครื่องประดับ
    - 6.1.3 เครื่องหนัง
    - 6.1.4 เครื่องแต่งบ้าน
    - 6.1.5 อาหาร
    - 6.1.6 ของที่ระลึก เช่น หัตถกรรมพื้นบ้านประเภทต่าง ๆ
    - 6.1.7 เครื่องใช้ประจำบ้าน
    - 6.1.8 ของเล่นเด็ก
  - 6.2 การพัฒนารูปแบบสินค้าประเภทหัตถกรรมพื้นบ้าน
    - 6.2.1 การออกแบบและกำหนดขนาดให้เหมาะสม
    - 6.2.2 การเลือกวัสดุและการผลิต
  - 6.3 การจัดและตกแต่งร้าน
    - 6.3.1 การเลือกทำเลที่ตั้ง

- 6.3.2 การจัดร้าน
- 6.4 การจัดบริการต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวที่มาซื้อของ
  - 6.4.1 การบรรจุหีบห่อ
  - 6.4.2 การรับส่งซื้อสินค้า
  - 6.4.3 การจัดส่ง
  - 6.4.4 บริการพิเศษอื่น ๆ ที่จัดให้
- 6.5 การโฆษณาและเผยแพร่
- 7. ความปลอดภัย
  - 7.1 การแนะนำคนในท้องถิ่นให้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อได้รับความเดือดร้อน
  - 7.2 การแนะนำนักท่องเที่ยวเพื่อมิให้ได้รับอันตรายต่าง ๆ
  - 7.3 การกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
  - 7.4 การขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการช่วยสร้างความมั่นคงปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
  - 7.5 การจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือในด้านความปลอดภัย
- 8. การอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง
  - 8.1 ระเบียบพิธีการเข้าเมือง
    - 8.1.1 การทำวีซ่า
    - 8.1.2 การตรวจลงตราและพิธีศุลกากร
  - 8.2 การขนส่งกระเป๋าผู้โดยสาร
  - 8.3 การบริการขนส่งระหว่างท่าอากาศยานหรือสถานีขนส่งต่าง ๆ
- 9. การจัดบริการอื่น ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว
  - 9.1 การจัดการประชุมในประเทศและการประชุมนานาชาติ
    - 9.1.1 การจัดหาและจัดการสถานที่ประชุมและอุปกรณ์การประชุม
    - 9.1.2 การจัดทำเอกสารและของขวัญหรือของกำนัล
    - 9.1.3 การต้อนรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าประชุม
    - 9.1.4 การจัดเลี้ยงและจัดนำเที่ยวให้แก่ผู้เข้าประชุม
  - 9.2 การจัดบริการในด้านข้อสนเทศและข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
    - 9.2.1 การจัดพิมพ์เอกสารข้อมูลแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและข้อมูลอื่น ๆ สำหรับ
    - 9.2.2 การจัดทำสื่ออื่น ๆ เพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

แจก

### 9.3 การจัดกิจกรรมบันเทิงและกิจกรรมเพื่อพักผ่อนหย่อนใจอื่น ๆ

#### 9.3.1 การจัดหาอุปกรณ์กีฬาประเภทต่าง ๆ ไว้ให้นักท่องเที่ยว

#### 9.3.2 การจัดรายการบันเทิงที่น่าสนใจเป็นครั้งคราว

### 10. การเผยแพร่โฆษณา

#### 10.1 การวิจัยตลาด

#### 10.2 การทำแผนตลาด

#### 10.3 การจัดทำอุปกรณ์เผยแพร่ต่าง ๆ

#### 10.4 การประชาสัมพันธ์

#### 10.5 การส่งเสริมการตลาด

การบริการการท่องเที่ยวเป็นการบริการที่ลักษณะเฉพาะ ดังสรุปได้ดังนี้ (ฉลองศรีพิมลสมพิงศ์, 2546 อ้างถึงใน กัญจน์พร ไชยคำ, 2553, หน้า 19)

1. เป็นการให้บริการแบบใกล้ชิด หรือตัวต่อตัว เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประชาสัมพันธ์โรงแรม มัคคุเทศก์ การบริการแบบใกล้ชิดจะทำให้ลูกค้าพอใจหรือไม่พอใจทันที ในขณะที่รับการบริการมา การบริการที่ดีและถูกใจสร้างได้ยาก เพราะขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และทัศนคติของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการดังนั้น ผู้ผลิตในตลาดการท่องเที่ยวจึงไม่สามารถควบคุมคุณภาพของการบริการให้คงที่ได้เสมอไป

2. การบริการการท่องเที่ยวจำเป็นต้องเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน ๆ และพร้อมเสมอ ที่จะให้บริการทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เช่น ห้องพักรวมโรงแรม ถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการ การบริการที่เตรียมไว้ก็สูญไปเลย และการเพิ่มการบริการเป็นไปไม่ได้มากนักในกรณีที่เกิดความต้องการอย่างเร่งด่วน

3. การพัฒนาบริการจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะรูปแบบ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะใช้เวลาในการรับการบริการสั้นมาก เช่น การพักรวม 1-2 คืน การโดยสารเครื่องบิน 1-12 ชั่วโมง ทั้งนี้อาจใช้บริการพร้อมกัน หรือหมุนเวียนกัน ผู้ให้บริการจึงมีเวลาสั้นมากในการให้บริการอย่างเสมอภาค ถูกต้อง และน่าประทับใจ

4. ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่สามารถหรือไม่นิยมเอาเครื่องจักรใด ๆ มาให้บริการแทน จึงเกิดปัญหาแรงงานอยู่เสมอ เช่น คุณวุฒิ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ และค่าจ้าง เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานบริการทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้นเท่านั้น



สรุป การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับ สินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

## แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

### ความหมายของความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551, หน้า 113 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 22) กล่าวว่า ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยวซึ่งปัจจุบันกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ เดินทางของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็น ความปลอดภัยทางอุบัติเหตุหรือความปลอดภัยจากอาชญากรรม หากนักท่องเที่ยวประสบ ความเดือดร้อน ถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าแม่ค้าหรือมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียน หรือรถรับจ้าง สาธารณะที่เรียกค่าบริการในอัตราสูงเกินไป ย่อมต้องส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ โดยรวมของประเทศ และอาจสูญเสียผู้ที่กลับมาเที่ยวในครั้งต่อ ๆ ไปในทางตรงกันข้ามแหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการ ด้านความปลอดภัยและสวัสดิภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ทำให้เงินตราไหลเข้ามาสู่ประเทศเพิ่มมากขึ้น เศรษฐกิจของ ประเทศก็จะดีขึ้นด้วย

สถาบันการโรงแรมและการท่องเที่ยว (สรท.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545, หน้า 5 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 22) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการดูแล ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวสรุปได้ว่าความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อ ภาพลักษณ์โดยรวมของการ ท่องเที่ยวของประเทศไทยและอาจส่งผลต่อการสูญเสียนักท่องเที่ยว ในครั้งต่อ ๆ ไปจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่คนไทยหรือคนในประเทศจะต้องช่วยกันดูแลและให้ การต้อนรับนักท่องเที่ยวให้เกิดความ สะดวกสบายความปลอดภัย และให้ความเป็นมิตรกับ นักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่ ประเทศไทยและเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยว ซ้ำ ส่งผลให้มีเงินตราต่างประเทศไหลเข้าสู่ประเทศเพิ่มขึ้นเศรษฐกิจก็จะดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของการพัฒนาการ ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ ให้แนวทางการวางแผน พัฒนาและจัดการด้านการท่องเที่ยวสำหรับ อนาคต. ซึ่งสร้างประโยชน์แก่ ชุมชนท้องถิ่นด้วยการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน เกี่ยวกับการช่วยกันดูแลความปลอดภัยทั้งชีวิต และ

ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่สำคัญจะต้องจัดให้มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว โดยการวางระบบในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และสุขอนามัยของที่พัก อาหาร และเครื่องดื่มควบคู่กันไป ประเภทและปัญหาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551, หน้า 114 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 23) กล่าวว่า ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวอาจแบ่งได้หลายรูปแบบดังนี้

### ภัยในที่พัก

เช่น โรงแรม บังกะโล รีสอร์ท แมนชั่น คอนโดมิเนียม เกสเฮาส์ ไม่ว่าจะเป็นที่พักแบบใด ก็มีความเสี่ยงกับอันตรายที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาซึ่งภัยอันตรายที่เกิดจากที่พักอาศัยมีหลายรูปแบบ เช่น

ภัยจากโจรสลัด โดยนักท่องเที่ยวอาจถูกขโมยทรัพย์สิน ข่มขืน หรือฆ่าเพื่อเอาทรัพย์สิน ภัยจากการเกิดอัคคีภัย ซึ่งการเกิดอัคคีภัยในแต่ละครั้งนั้นนำมาซึ่งความเสียหาย การเกิดอัคคีภัยในอาคารสูงแต่ละครั้งจะมีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ซึ่งการสูญเสียของโรงแรมมักส่งผลกระทบต่อถึงการท่องเที่ยวด้วยดังนั้นควรมีมาตรการที่รัดกุมเพื่อความปลอดภัย เช่น ตรวจสอบตราซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น สายไฟ เครื่องจักรกล เครื่องทำความร้อน อย่างสม่ำเสมอ และจัดเตรียมอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อม โดยระลึกเสมอว่าเมื่อเกิดอัคคีภัยต้องปฏิบัติดังนี้

1. แจ้งข่าวเพลิงไหม้ทันทีโทร 199 หรือสถานีดับเพลิงตำรวจใกล้เคียงโดยแบ่งหน้าที่กันทำ
2. ดับเพลิงด้วยเครื่องดับเพลิงที่มีอยู่ในบริเวณที่ใกล้เคียงกับที่เกิดเหตุ
3. หากดับเพลิงขั้นต้นไม่ได้ให้ปิดประตูหน้าต่างทุกบาน และอุดท่อนต่าง ๆ ที่อาจเป็นทางผ่านความร้อน ก๊าซและควัน

### ภัยจากการเดินทางโดยแบ่งเป็น

1. ภัยจากการเดินทางทางอากาศ นักท่องเที่ยวควรปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ โดยเคร่งครัด เพราะเมื่อเครื่องบินตกแต่ละครั้งจะ พบว่า มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก
2. ภัยจากการเดินทางทางบก สาเหตุที่สำคัญของการเกิดอุบัติเหตุทางบกก็อาจเกิดจากผู้ขับโดยสภาพร่างกายของผู้ขับที่ไม่พร้อม เช่น ผู้ขับขี้อยู่ในสภาวะมึนเมาหรือเหนื่อยล้าเกินไป
3. ภัยจากการเดินทางทางน้ำ เช่น เรือโดยสาร เรือหางยาว เรือพาย เรือสำราญ แพ โดยสถิติ พบว่า อุบัติเหตุการเดินทางทางน้ำ จะเกิดจากความประมาทของผู้ขับเรือและแต่ละครั้งจะมีผู้เสียชีวิตพร้อมกันหลายคนนอกจากที่ผู้ขับเรือต้องระมัดระวังแล้วผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และควรพึงพียงพยากรณ์อากาศของกรมอุตุฯ วิทยุ หากมีคำเตือนเรื่องพายุ ลมแรง ควรงด การเดินทางเสีย

### ภัยจากแหล่งท่องเที่ยว

สาเหตุความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

1. อาชญากรรม หมายถึง โจรผู้ร้ายที่อาจก่ออันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การล้วงกระเป๋าการทำร้ายร่างกาย ตลอดจนการสังหารนักท่องเที่ยว จากการสำรวจเรื่องความปลอดภัย พบว่า ในประเทศอิตาลีนิวยอร์กอเมริกาใต้หรือประเทศอียิปต์เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความวิตกเรื่องความปลอดภัย
2. การประสบอุบัติเหตุซึ่งมักเกิดจากความประมาทหรือการขาดความระมัดระวังในการ ประกอบกิจกรรมท่องเที่ยว ทั้งที่เกิดจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ เช่น พนักงานขับรถ ขนพาหนะ ต่าง ๆ หรือจากนักท่องเที่ยวเอง เช่น การปีนป่ายภูเขา น้ำตกการว่ายน้ำทะเลหรือแม่น้ำ ล่าคลอง เป็นต้น
3. สาธารณสุข หมายถึง การเกิดโรคร้ายไข้เจ็บขณะท่องเที่ยวหรือปัญหาสุขภาพอันเกิดจากการขาดสาธารณสุขที่มีมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ในอาหารและน้ำและจาก โรคติดต่อที่แพร่ระบาดในบริเวณนั้น เช่น โรคไวรัสในตับ โรคมาเลเรียโรคซาร์โรคไข้หวัดนก เป็นต้น
4. ภัยธรรมชาติ หมายถึง ภัยธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวที่มีโอกาสเกิดได้ตามธรรมชาติตามฤดูกาล หรือเกิดขึ้นฉับพลัน เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม แผ่นดินไหวไฟไหมป่า เป็นต้น
5. การหลงทาง ซึ่งอาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นป่าหรือภูเขาที่นักท่องเที่ยวเดินทางไป โดยปราศจากผู้นำเที่ยว
6. พืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวเกิดจากการพยายามทำร้ายสัตว์ในอุทยาน แห่งชาติ การส่งเสียงดังในป่าการเด็ดหรือทำลายพืชพันธุ์ในป่า เป็นต้น ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรกำหนดแนวทางและมาตรการรักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่น

### แนวทางการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

การจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวเป็นหน้าที่ของรัฐแต่เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็น อุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่ภาครัฐและเอกชน ดังนั้น เอกชนควรเข้ามามีส่วนร่วมในการ จัดการด้านความปลอดภัยซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แนวทางการจัดการความปลอดภัยที่รัฐควรดำเนินการ คือ

1. การปฐมนิเทศ นักท่องเที่ยวก่อนเข้าชมในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อชี้แจงสาเหตุของ ความไม่ปลอดภัย แนวทางการป้องกัน โดยอาจใช้ในรูปแบบการบรรยาย การ จัดนิทรรศการ หรือ การแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์

2. การอบรมเจ้าของท้องถิ่น หรือพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อชี้แจงสาเหตุของความไม่ปลอดภัย แนวทาง ตลอดจนวิธีการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอันตรายต่าง ๆ
3. การจัดหน่วยรักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจท่องเที่ยวเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดตำรวจตรวจตราความสงบเรียบร้อยตลอดเวลา และครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดอย่างทั่วถึง
4. การออกกฎระเบียบ ตลอดจนมาตรการลงโทษผู้ที่กระทำผิดอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการขู่โจร ผู้ร้ายให้เกิดความเกรงกลัว ไม่กล้ากระทำความผิด
5. การให้ความสำคัญต่อสาธารณสุข โดยการให้ความรู้ด้านสาธารณสุขที่จำเป็นแก่ผู้ประกอบการและประชาชนและการบังคับใช้มาตรฐานด้านสุขภาพอนามัยแก่นักท่องเที่ยวรวมทั้งประชาชนในท้องถิ่น
6. เมื่อเกิดเหตุของความไม่ปลอดภัยขึ้นผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชนจะต้องร่วมมือกันจัดการปัญหาต่าง ๆ ด้วยความซื่อตรง เปิดเผยข้อเท็จจริงแก่สื่อมวลชน แสดงความห่วงใยต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือเดือดร้อนและจัดการเรื่องราวต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
7. เพื่อป้องกันการเกิด ความไม่ปลอดภัยในอนาคต ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแหล่งท่องเที่ยว ควรมีส่วนร่วมกันดำเนินการต่อไปนี้
  - 7.1 จัดตั้งคณะทำงานจัดการวิกฤติความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดทำ บัญชีรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของคณะทำงาน
  - 7.2 จัดทำแผนดำเนินการงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันความไม่ปลอดภัย เช่น แผนระดมพลฉุกเฉิน
  - 7.3 จัดเจ้าหน้าที่ร่วมงานและติดตั้งอุปกรณ์ใช้งานที่จำเป็น
  - 7.4 มีการประสานงานตามขั้นตอนต่าง ๆ กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

#### สาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ปลอดภัย

ศรัณยา วรากุลวิทย์ (2548, หน้า 212 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 26) กล่าวว่าสาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ปลอดภัย มีดังต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างชนชาติ การดำเนินชีวิต ขนบธรรมเนียมและประเพณีระหว่างนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่น มีความแตกต่างกันอาจนำมาซึ่งความไม่เข้าใจกันและกัน เช่น การจับสรีระของชาวตะวันตก ทำให้เกิดความไม่พอใจของประชาชนในท้องถิ่น มีผลต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2. รถรับจ้างทั่วไป รถรับจ้างที่ไม่มีมิเตอร์โก่งราคาค่าโดยสารหรือรับจ้างไปส่งนักท่องเที่ยว เฉพาะที่คิดราคาเกิดความเป็นจริง หรือการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวและรถรับจ้างไม่เข้าใจกัน ในเรื่องการต่อรองราคา เช่น ตกลงค่าจ้างราคาหนึ่ง เมื่อเสร็จสิ้นการเดินทางคิดค่าจ้างเหมารถอีกราคาหนึ่ง ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเสียเปรียบ เกิดความประทับใจที่ไม่ดี
3. ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญ บริเวณสถานีรถไฟ สถานีขนส่ง สนามบิน ผู้ขับจี้รถ รับจ้างทุกประเภท ตามด้อยแย่งรบกวนผู้โดยสารให้มาใช้บริการรถของตน ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดี ในสายต่านักท่องเที่ยวโดยภาพรวม บริเวณสถานที่สำคัญ มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น มีพ่อค้าแม่ค้าขาย ของที่ระลึกเสนอขายสินค้าในลักษณะตามด้อยยัดเยียดการซื้อ บางครั้งมีการทะเลาะกันเองของกลุ่ม ผู้ขายของที่ระลึกก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว
4. ปัญหาทรัพย์สินสูญหาย เช่น ลืมทรัพย์สินไว้บนรถโดยสารประจำทาง ลืมทรัพย์สินไว้ในที่พัก ฯลฯ
5. ปัญหาการลักทรัพย์ ปัญหานี้เกิดขึ้นตามสถานที่บุคลากรต่าง ๆ ซึ่งมีระเบียบว่านักท่องเที่ยวจะต้องถอดรองเท้าไว้ด้านนอกของสถานที่นั้นทำให้พวกมิจฉาชีพฉวยโอกาสขโมยรองเท้าของนักท่องเที่ยวขณะที่นักท่องเที่ยวเข้าไปด้านในสิ่งก่อสร้างนั้น ๆ
6. ปัญหาการฉกชิงวิ่งราวทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ขณะที่นักท่องเที่ยวจี้จักรยาน หรือเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งชุมชน ปัญหานี้จะเกิดจากนักท่องเที่ยวเช่าจักรยานตามร้านบริการทั่วไปเพื่อขี่ จักรยานท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ นักท่องเที่ยววางกระเป๋าทรัพย์สินไว้ในที่ตะกร้าหน้ารถโดย คนร้าย 2 คน จะใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะตระเวนไปตามที่เปลี่ยวเม่านักท่องเที่ยวจี้จักรยาน ท่องเที่ยวตามลำพัง พวกมิจฉาชีพจะฉวยโอกาสวิ่งราวเอาทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวไป
7. ปัญหาความนิยมของนักท่องเที่ยวในการอาศัยหนังสือนำเที่ยว หนังสือนำเที่ยวบางเล่มซึ่ง จัดพิมพ์มานาน นักท่องเที่ยวใช้ข้อมูลในหนังสือนำเที่ยวเป็นเพื่อนเดินทางและเข้าพักในโรงแรมที่ไม่มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ทำให้ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายในที่ พักหรือเดินทางท่องเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวในยามวิกาลโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัย
8. ปัญหาเสพติด ปัญหานี้เป็นปัญหาที่ยิ่งใหญ่เป็นภัยต่อสังคม พ่อค้ายาเสพติดที่แฝงมาใน ฐานะนักท่องเที่ยวหรือเดินทางมาเพื่อเสพยาเสพติดจำหน่ายยาเสพติดฯฯ ล้วนก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาทั้งสิ้น ก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาทและคดีอาญาอื่น ๆ
9. มัคคุเทศก์นอกกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 กำหนดให้ มัคคุเทศก์ทุกคนต้องมีใบอนุญาตการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์และต้องมีบัตรอนุญาตทุกเวลาที่มีการ ตรวจตรา ในปัจจุบัน ปัญหามัคคุเทศก์นอกกฎหมายลดน้อยลงมาก เนื่องจาก

มีข้อบังคับให้มัคคุเทศก์ แขนวหรือติดบัตรเมื่อปฏิบัติงานนำเที่ยวเป็นการสะดวกในการตรวจตรา และควบคุมมัคคุเทศก์ที่ไม่ถูกกฎหมาย

10. การขาดกรรม ปัญหาดีมาตรการที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวเป็นคดีที่รุนแรงและ ครึกโครมเป็นอย่างมากแม้ว่าคดีดังกล่าวจะเกิดขึ้นนาน ๆ ครั้งก็ตาม แต่เป็นที่สนใจของ สื่อสารมวลชน กระจายข่าวทั้งในประเทศและต่างประเทศคดีเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจากการชิงทรัพย์ การทะเลาะวิวาท ข่มขืน และขัดผลประโยชน์ ฯลฯ ทำให้เสียภาพพจน์

11. การหลอกลวง ปัญหาหลอกลวงในการซื้อขายอัญมณีบริษัทนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตาม เงื่อนไขที่ตกลงกันได้และบริษัท นำเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยว ฯลฯ สำหรับร้านค้าอัญมณีจะมีเครือข่าย ปฏิบัติการขายกับ มัคคุเทศก์ให้นายหน้ากับท่องเที่ยวเข้าร้านค้าที่มัคคุเทศก์และคนขับรถ ได้รับ ประโยชน์ ส่วนแบ่งค่านายหน้าหรือค่าน้ำปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวคือการขายอัญมณีในราคาที่ เกินกว่า ความ เป็นจริงมาก นำอัญมณีปลอมมาขายให้ลูกค้าโดยนำอัญมณีมาส่องไฟให้ลูกค้าชมเกิด ประกายสวยงาม ชาวต่างประเทศที่ดูอัญมณีไม่เป็นจะถูกหลอกให้ซื้อ เป็นต้น

12. กลุ่มต้มตุ๋น เช่น ผู้ขายประเภทสองที่หากินกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยเข้าไป เป็นมิตรสนิทสนมชวนกันไปดื่มเหล้าและใส่ยาสลบลงไปให้นักท่องเที่ยวดื่ม เมื่อนักท่องเที่ยว หมดสติจะขมทรัพย์สินเงินทองของมีค่าหลบหนีไป

13. สถานเริงรมย์สถานเริงรมย์แหล่งบันเทิงเหล่านี้เป็นที่รวมของนักท่องเที่ยว หญิงบริการ การโชว์ประเภทต่าง ๆ สถานที่ท่องเที่ยวประเภทนี้จะสร้างปัญหาให้แก่นักท่องเที่ยว เสมอ เช่น การ กรร โขกทรัพย์จากนักท่องเที่ยวค่าเครื่องดื่มราคาแพงถ้านักท่องเที่ยวไม่ยอมจ่าย จะถูกรุมทำร้าย

14. ภาษาที่ใช้ นักท่องเที่ยวที่มาจากเมืองไทย มักมีปัญหาเรื่องภาษาเพราะนักท่องเที่ยวพูด ภาษาไทยไม่ได้และคนไทยพูด ภาษาต่างประเทศไม่ค่อยได้ เช่น กัน ทำให้เข้าใจกันยากกว่า จะรู้ เรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับประชาชนในท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องลำบากใจมาก สำหรับ นักท่องเที่ยวต่างประเทศ

#### มาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2551, หน้า 117 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 28) กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชนควรพิจารณาดำเนินการรักษา ความปลอดภัยให้สอดคล้องกับสาเหตุดังนี้

#### 1. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอาชญากรรม

1.1 จัดตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุในแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะบริเวณที่มี โอกาส เสี่ยงสูงต่อการโจรกรรม เช่น บริเวณแหล่งขายสินค้าต่าง ๆ

1.2 จัดทำป้ายหรือแผ่น พับเตือนภัยนักท่องเที่ยวให้ทราบว่าเป็นบริเวณใดมีความเสี่ยงจากโจร ผู้ร้ายเพื่อให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังภัยที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สิน

1.3 ฝึกอบรมให้ความรู้กับอาสาสมัครที่คอยให้การดูแลด้านความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายที่แอบแฝงตัวเพื่อหวังทำร้ายข่มขืน หรือจี้เอาทรัพย์สินจากนักท่องเที่ยว

## 2. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ

2.1 จัดทำป้ายเตือนเกี่ยวกับประเภทหรือลักษณะของอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุกจุดที่มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุได้ง่ายเพื่อให้นักท่องเที่ยวเพิ่มความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น

2.2 จัดเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือประจำจุดที่มีโอกาสเสี่ยงสูงในการเกิดอุบัติเหตุ เช่น บริเวณ หน้าผา บริเวณน้ำตก

2.3 จัดฝึกอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัยพร้อมวัสดุอุปกรณ์กู้ภัยประจำบ้านไว้ ณ จุดที่สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้สะดวกที่สุด

2.4 สร้างสิ่งป้องกันถาวรเพื่อป้องกันอันตรายตามความเหมาะสม เช่น สะพานข้ามลำน้ำที่ปลอดภัยสำหรับแหล่งท่องเที่ยวและออกกฎหมายบังคับให้มีการประกันชีวิตและทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยว

2.5 จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในจุดที่เหมาะสม เพื่อให้การปฐมพยาบาลผู้ประสบเหตุอย่างทันที่

## 3. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข

3.1 กำหนดมาตรการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้ประกอบการ ภายใต้อาณัติและตามกฎหมาย

3.2 ตรวจสอบร้านอาหารที่มีสุขอนามัยดีและประกาศเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความ สะอาด เช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาด เป็นต้น

3.3 รักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น จัดถังขยะไว้ให้ทั่วบริเวณและจัดขยะให้ถูกวิธีและจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

## 4. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านธรรมชาติ

4.1 จัดตั้งหน่วยกู้ภัยในบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงสูงต่อการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ไฟไหม้ป่า เป็นต้น

4.2 จัดหาและเตรียมอุปกรณ์ติดตั้งไว้ตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับภัยธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้น เช่น ชูชีพ เชือก บันไดลิง และสายยาง สำหรับดับเพลิง

4.3 จัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยไว้ตลอดเวลา ณ จุดที่สามารถจะปฏิบัติงาน ได้สะดวก

4.4 จัดให้มีหน่วยบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดต่าง ๆ ที่เสี่ยงต่อภัยธรรมชาติโดย หมุนเวียนสลับ สับเปลี่ยนกันตลอดเวลา

4.5 ติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัยที่สามารถรับรู้กันได้ทั่ว ถึงภายในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเตือนล่วงหน้าก่อนภัยธรรมชาติจะมาถึงตัว

4.6 ติดตั้งระบบเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา กรมยุทธศาสตร์ และศูนย์ตรวจสอบความสั่นสะเทือนของแผ่นดินไหวศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติกองทัพ เรือและหน่วยป้องกันไฟป่ากรมป่าไม้ เป็นต้น

#### 5. มาตรการด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง

5.1 ปฐมนิเทศนักท่องเที่ยวก่อนการเที่ยวชมภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับพื้นที่

5.2 จัดฝึกอบรมผู้นำเที่ยวอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางนักท่องเที่ยว

5.3 จัดทำป้ายสื่อความหมายหรือนำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว

5.4 จัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งของต่าง ๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวด้วยมาตราส่วน และทิศทางที่ถูกต้อง

5.5 ควบคุมดูแลการประกอบการนำชมแหล่งท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์อาชีพให้ถูกต้องและเหมาะสม

5.6 จัดทำหรือก่อสร้างสิ่งกีดขวางป้องกัน เช่น รั้วลวดหนามหรือสิ่งอื่นในบริเวณที่ป้องกัน ให้นักท่องเที่ยวไม่หล่นลงไปจากแหล่งท่องเที่ยวได้

#### 6. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ภายในแหล่งท่องเที่ยว

6.1 ปฐมนิเทศนักท่องเที่ยวให้ทราบล่วงหน้าว่าภายในแหล่งท่องเที่ยวมีพืช และสัตว์อะไรบ้างที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อนักท่องเที่ยว

6.2 ทำป้ายประกาศเตือน จุดที่มีพืชหรือสัตว์ที่เป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยวตลอดจนป้ายประกาศถึงอันตรายที่อาจเกิดจากพืชและสัตว์และกิจกรรมอะไรบ้าง ที่ไม่ควรกระทำ เพราะอาจเกิดอันตรายตามมาได้ เช่น การเล่นหรือเหยียบหรือพยายามทำร้ายสัตว์การเค็ดหรือทำลายพันธุ์ เป็นต้น

6.3 จัดเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครคอยเฝ้าระวังดูแล ณ จุดที่อาจเกิดอันตราย

6.4 จัดทำรั้วกันไม่ให้นักท่องเที่ยวรบกวนหรือทำลายพืชและทำร้ายสัตว์ระหว่างเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยวในขณะเดียวกัน เป็นการช่วยป้องกันไม่ให้สัตว์ทำร้ายนักท่องเที่ยว



## ข้อมูลตำรวจท่องเที่ยว

โดยแรกเริ่มในปี พ.ศ. 2519 ธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือ อ.ส.ท. ในขณะนั้น ได้ประสานความร่วมมือให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการให้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปราม มีกำลังพลประมาณ 60 นาย ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและตรวจตราให้ความคุ้มครอง รักษาความปลอดภัยในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนั้นธุรกิจเอกชนได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารให้ไว้ในการปฏิบัติภารกิจ ในเวลาเดียวกันนั้นเองกรมตำรวจได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อนเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2519 แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ ต่อมารัฐบาลได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2523 เป็นปีท่องเที่ยวและให้กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยจัดให้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง กรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้ร่วมกันปรับปรุง ศอ.นท. เป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศช.นท.) ขึ้นเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ กรณีประสบปัญหาอาชญากรรม การเอารักเอาเปรียบ โดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันได้แก่เมืองเชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และหาดใหญ่ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525 อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วประเทศ ทำให้โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการ ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นให้เป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) วันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2534

หลังจากที่มีการขยายขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ ก็ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนด้านกำลังพลที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง กรมตำรวจซึ่งต่อมามีพระราชกฤษฎีกา

พ.ศ. 2541 โอนจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 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

### อำนาจหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ รวมทั้งรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญอื่น ๆ
2. รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทั่วราชอาณาจักร
3. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และความผิดอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### ข้อมูลทั่วไปในการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

เมืองพัทยาได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปีอย่างเป็นระบบ นับตั้งแต่การกำหนด วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนพัฒนาเมืองพัทยา 3 ปี การกำหนด วิสัยทัศน์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองพัทยา 5 ปี และการกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี เพื่อสอดคล้องกับนโยบายแห่งรัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี พุทธศักราช 2550 อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยามาที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยนำข้อเสนอความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาควิชาการ ภาคธุรกิจ เอกชน และภาคประชาสังคม การจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา (Executive focus group) ส่วนราชการเมืองพัทยา (Management workshop) และประชาชนชาวพัทยา (Key stakeholder focus group) ทั้งใน

ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติและ  
 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้เราได้รับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาว  
 ต่างประเทศ และการศึกษาเปรียบเทียบหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ ทั้งในประเทศและ  
 ต่างประเทศ รวมทั้งการประเมินศักยภาพ (Capacity) ของเมืองพัทยาเป็นปัจจัยในการจัดทำแผน  
 ด้วยการร่วมคิด ร่วมทำ อย่างมีแบบแผน

การพัฒนาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่ ต้องเพิ่มมาตรฐานให้ดีขึ้นในทุก ๆ ด้าน เริ่มจาก  
 ปัจจัย 4 เรื่องของอาหารการกินมีความพร้อมต่อการรองรับ มีร้านอาหารหลากหลายและรสชาติดี  
 อาหารอร่อย สะอาดถูกสุขอนามัยด้านการดูแลเรื่องสุขภาพมีโรงพยาบาล พร้อมทีมแพทย์และ  
 พยาบาลเพียงพอ เรื่องการศึกษาสำหรับเยาวชน ต้องมีโรงเรียนที่มีความพร้อมรองรับและมี  
 มาตรฐาน เรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง เรื่องระบบขนส่งมวลชน รถประจำทางที่ใช้ใน  
 การเดินทางในชีวิตประจำวัน ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา บนเกาะล้านต้องแล้ว  
 เสร็จ สิ่งเหล่านี้คือพื้นฐานที่ทำให้เมืองพัทยาเป็นเมืองน่าอยู่เป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานเพื่อ  
 รองรับการเดินทางมาประกอบอาชีพ และใช้ชีวิตอยู่ที่เมืองพัทยา ซึ่งความจริงแล้ว ปัจจุบันนี้  
 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพัทยาก็มีให้เห็นในรูปแบบนี้ เริ่มจากมาเที่ยวแล้วมาอยู่แบบ Long stay  
 จากนั้นเริ่มมีส่วนลงทุนทำธุรกิจ ตลอดจนเป็นเจ้าของกิจการเอง และขณะนี้ทางเมืองพัทยาก็กำลัง  
 ดำเนินการตาม 14 นโยบายเร่งด่วนซึ่งครอบคลุมทุกด้านของการพัฒนาเพื่อความเป็นอยู่พื้นฐาน

การที่พัทยาเป็น “เมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่” ซึ่งหมายความว่าพัทยาจะเป็นมากกว่า “เมือง  
 ท่องเที่ยว” แต่จะเป็นเมืองที่เมื่อมาเที่ยวครั้งแรกแล้วพอใจ อยากมาเที่ยวอีกและเมื่อมาเที่ยวครั้ง  
 ต่อไป ก็รู้สึกว่าเป็นเมืองที่ดี บ้านเมืองที่ดี ผู้คนก็ยิ้มแย้มแจ่มใส (Service mind) เมื่อมาอยู่เป็นระยะ  
 เวลานานขึ้น ก็จะเห็นช่องทางในการประกอบอาชีพ ทำธุรกิจหรือค้าขายก็สามารถทำได้ จะลงทุน  
 ด้านอสังหาริมทรัพย์ทำโรงแรม อพาร์ทเมนท์ หรือคอนโดมิเนียมก็ได้ ตรงนี้ก็จะทำให้คิดว่า ควรจะ  
 ย้ายมาอยู่ที่เมืองพัทยา โดยเริ่มจากการเป็นนักท่องเที่ยวแต่ต่อไปก็จะกลายเป็นพลเมืองของเมืองนี้  
 เป้าหมายการพัฒนาเมืองพัทยาจะพัฒนาไปสู่จุดนั้น

ส่วนเป้าหมายในระยะสั้น คือ การทำให้เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่เป็น 1 ใน 3  
 อันดับในใจของผู้ที่คิดจะเดินทางท่องเที่ยว หากถามว่า “วันหยุดไปเที่ยวไหนดี” ก็ต้องมี  
 “พัทยา” เป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวของเมืองไทย 1 ใน 3 อันดับ ซึ่งพัทยามีศักยภาพมากพอที่จะ  
 เป็น เช่น นั้น ทั้งในฐานะสถานที่ท่องเที่ยวที่เดินทางไปมาง่ายสะดวก ปลอดภัย ราคาไม่แพงและ  
 ที่สำคัญ “พัทยา” มีทุกอย่างที่คุณอยากได้ นี่คือการ “สร้างปรากฏการณ์ใหม่เที่ยวไทย เที่ยว  
 พัทยา” นั่น หมายถึง การสร้างประโยชน์สุขต่อประชาชนชาวพัทยา สร้างความรุ่งเรืองให้กับ  
 เมืองพัทยาพัฒนาอย่างยั่งยืน

หลักการนำพาเมืองพัทยาสู่ความสมดุล (Balance up) มี 5 หลัก, 7 สร้างและ 13 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

5 หลัก

1. หลักนิติธรรม
2. หลักความรู้
3. หลักร่วมคิดร่วมทำ
4. หลักความรับผิดชอบ
5. หลักความคุ้มค่า

7 สร้าง

1. สร้างศูนย์กลางที่ประชาชน
2. สร้างประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน
3. สร้างความพึงพอใจของประชาชน
4. สร้างความสะอาด ลดขั้นตอนงานราชการของประชาชน
5. สร้างบุคลากรให้มีคุณภาพ
6. สร้างนวัตกรรมแบบผสมผสาน การบริหารจัดการเมืองพัทยา
7. สร้างความแข็งแกร่งงานประชาสัมพันธ์ในภารกิจต่าง ๆ

3 ยุทธศาสตร์

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยว
2. ด้านยาเสพติด
3. ด้านการจราจร
4. ด้านการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์
5. ด้านการศึกษา
6. ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคโครงสร้างพื้นฐาน และด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสาร

7. ด้านการกีฬาและนันทนาการ
8. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจแบบพอเพียง ส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น
9. ด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม
10. ด้านการจัดระเบียบสังคมเพื่อส่งเสริม ศิลธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมท้องถิ่นและ

ศาสนา

11. ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำและพลังงานทดแทน

12. ด้านผังเมืองและการพัฒนาเมือง Cluster ให้มีความเท่าเทียม
13. ด้านการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและความโปร่งใส

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาผู้วิจัยได้ พบว่า ได้มีผู้สนใจทำการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวหลายท่านซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังนี้

กาญจน์พร ไชยคำ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปีมากที่สุด ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่ระหว่าง 20,001-50,000 เยน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสมรสแล้ว นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาด้านสถานที่พักมากที่สุด อันดับ 2 คือ ด้านความปลอดภัยอันดับ 3 คือ ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ อันดับ 4 คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว อันดับ 5 คือ ด้านการคมนาคมขนส่ง อันดับ 6 คือ ด้านร้านขายของที่ระลึกและขายสินค้าพื้นเมืองอันดับ 7 คือ ด้านการเผยแพร่โฆษณา อันดับ 8 คือ ด้านการจัดบริการอื่น ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว และอันดับ 9 คือ ด้านร้านอาหารและภัตตาคารเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาในแต่ละด้านกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองเขตพัทยาไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายได้และสถานภาพการสมรส มีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวแตกต่างกัน และจากการสรุปข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการให้ปรับปรุงด้านอาหารมากที่สุด รองลงมาคือ รายการนำเที่ยว ด้านมัคคุเทศก์ และต้องการให้เกิดการประสานงานระหว่างบริษัทนำเที่ยวในไทยกับบริษัทนำเที่ยวของญี่ปุ่นเห็นสมควรว่าเขตเมืองพัทยาคควรณรงค์เรื่องสถานที่พักให้คงรักษามาตรฐานไว้ ควบคุมการแสดงให้มีคุณภาพ ให้บริษัทนำเที่ยวประสานงานกับร้านอาหารและภัตตาคารให้ปรับปรุงด้านระยะเวลาในการรอรับประทานอาหารและบริการของพนักงาน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรู้จักเมืองพัทยาและแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาให้มากขึ้น เพิ่มแหล่งบริการด้านข้อมูลข่าวสารและศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่น ๆ ด้วย

ทัศนาวลัย ดันติเออร์ตัน (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test One-way ANOVA และ Scheffe's test ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการไม่ทราบทิศทาง การเอาเปรียบ โจรอาคาบริการ ด้านอุบัติเหตุ ด้านภัยธรรมชาติ ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาชญากรรม และด้านสาธารณสุข ตามลำดับ และพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในบางด้าน และมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยวในระดับปานกลาง ซึ่งความปลอดภัย ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเที่ยวยังไม่มีความพอ ควรได้รับการปรับปรุงด้าน สาธารณสุข ในเรื่องของจุด ให้บริการทำความสะอาดและป้องกันการติดเชื้อจากโรคระบาด การควบคุม ดูแลถึง ขยะให้มีปริมาณเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยว ควรเพิ่ม บุคลากรที่รักษาความปลอดภัย ให้มากขึ้นกว่าเดิมและกระจายให้ทั่วทุกจุด แต่มีความประทับใจใน สถานที่ท่องเที่ยวที่ยังคงความสวยงามเป็นธรรมชาติมากและมีวัฒนธรรมที่น่าสนใจมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

วันทิกา หิรัญเทศ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจ ท่องเที่ยวถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 400 คน โดยเลือก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม จากข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมานประกอบด้วยทดสอบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาราย ประเด็น พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น คือ ด้านการให้บริการ (Service) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (Facilities) และ ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจ ท่องเที่ยวในถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ภูมิภาค จำนวนคืนที่พัก พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิวนาท กิตติวัฒน์ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจจราจรอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการบริการของตำรวจจราจรอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test One-way ANOVA และ Scheffe'test ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ การติดต่อสื่อสารการเผยแพร่โฆษณา ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองผู้ใช้บริการ ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและเข้าใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก และทำให้ประชาชนในบริเวณนั้นอยู่อย่างสงบสุข และปลอดภัย พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สยาม สุ่มงาน (2554) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนาโพธิ์ จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนาโพธิ์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test One-way ANOVA และ Scheffe'test ผลการวิจัย พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมใน เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนาโพธิ์จังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับมาก ในด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม คือเพศ อายุ ปัจจัยที่ไม่มีผลในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม คืออาชีพ ระดับการศึกษา เขตที่อยู่อาศัย

สัมพันธ์ สังข์คำ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test One-way ANOVA และ Scheffe'test พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนผู้ขับขี่มีทัศนคติต่อตำรวจจราจรอยู่ในระดับที่ดีหรือค่อนข้างดี มีความรู้สึกว่าอาชีพตำรวจจราจรมีคุณภาพอย่างมากในการบริการ ส่วนความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของตำรวจจราจร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของรถที่ขับขี่ ประสบการณ์ในการติดต่อกับตำรวจจราจร การรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อิทธิพงษ์ ก้อนวิมล (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เพชรบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เพชรบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test One-way ANOVA และ Scheffe'test พบว่า ทัศนนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ทัศนนะของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนนะระดับการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร และด้านธุรการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนนะต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้และเดินทางท่องเที่ยว ในเมืองพัทยาในช่วงเดือนธันวาคม มีจำนวน 3,057,800 คน (ศาลาว่าการเมืองพัทยา, 2559)

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จำนวน 3,057,800 คน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำจำนวนประชากรทั้งหมดมาคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{3,057,800}{1 + 3,057,800 (0.05)^2}$$

$$n = 399.94$$

ดังนั้น จึงควรใช้จำนวนตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประมาณ 400 คน จึงจะยอมรับได้

2. เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง ลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินานาชาติที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ โดยเริ่มต้นแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเมืองพัทยา ที่ผู้วิจัยกำหนดจนครบจำนวน 400 ชุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่พัก มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเมืองพัทยา ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข และด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง เกณฑ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

คำตอบ	ค่าคะแนน (Interval scale)
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น เป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างอิสระ ทั้งในเชิงข้อปัญหาข้อเสนอแนะและข้อคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

### วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด (Validity)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งคำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน ดังนี้

3.1 ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ปาริฉัตร ป็องโล่ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

3.3 พ.ต.ต.ปิยะพงษ์ เอนสาร สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา

เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านิยามและแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความชัดเจนถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งการพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่าสอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการจะวัดหรือไม่ เพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content validity)

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเที่ยง (Reliability) ในภาคสนามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน ในพื้นที่ชายหาดจอมเทียน เนื่องจากสภาพแวดล้อมของตัวพื้นที่มีลักษณะความคล้ายคลึงกันมาก นักท่องเที่ยวต่างพักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกส่วนหนึ่ง ในเขตพื้นที่เมืองพัทยาและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาคครอบคลุมในส่วนพื้นที่ดังกล่าวอีกด้วยจึงสามารถทดสอบแบบสอบถาม ก่อนที่จะลงพื้นที่จริงได้แล้วนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ .805

6. แก้ไขแบบสอบถามโดยการปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ อีกครั้ง จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มีข้อมูลหลายด้านที่ต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาศึกษาและนำมาประกอบกันเพื่อให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด เพื่อนำไปเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. ดำเนินการนำแบบสอบถามไปยังเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อขอความร่วมมือให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตอบแบบสอบถาม
3. ผู้ช่วยนักวิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เป็นผู้อ่านและตอบแบบสอบถามเอง โดยผู้ช่วยนักวิจัยจะอยู่รอรับแบบสอบถามกลับคืน โดยทันทีกรณี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยไม่เข้าใจนักวิจัยจะคอยชี้แจง และอธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยการกำหนด ในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 อ้างถึงใน วันทิกา หิริญเทศ, 2554, หน้า 46)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมา ประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544 อ้างถึงใน กัญจน์พร ไชยคำ, 2553, หน้า 33)

$$\begin{aligned}
 \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ช่วงได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.00-1.80	น้อยที่สุด
1.81-2.60	น้อย
2.61-3.40	ปานกลาง
3.41-4.20	มาก
4.21-5.00	มากที่สุด

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยการใช้ค่า t-test กรณี 2 กลุ่มและทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ค่า F-test กรณี 3 กลุ่ม และมากกว่า

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษา “พึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี” ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาคือข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการศึกษาระดับพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา
3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

#### ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาคือข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และการรับรู้ในการให้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยได้แสดงผลการศึกษาในรูปแบบตาราง และอธิบายผลการศึกษาที่ได้รับจากตารางดังนี้

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาที่พัก นำเสนอด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	158	39.50
หญิง	242	60.50

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	39	9.75
20-30 ปี	121	30.25
31-40 ปี	129	32.25
41-50ปี	74	18.50
51-60 ปี	33	8.25
60 ปี ขึ้นไป	4	1.00
3. สถานภาพ		
โสด	203	50.75
สมรส	143	35.75
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	54	13.50
4. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	27.25
ปริญญาตรี	240	60.00
ปริญญาโท	50	12.50
ปริญญาเอก	1	0.25
5. อาชีพ		
นักศึกษา	84	21.00
เจ้าของกิจการ/ อาชีพอิสระ	137	34.25
พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	103	25.75
ข้าราชการ	76	19.00
อื่น ๆ .....	-	-

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 500 \$	64	16.00
500-1,000 \$	44	11.00
1,001-1,500 \$	88	22.00
1,501-2,000 \$	105	26.33
2,000-2,500 \$	90	22.50
2,501-3000 \$	9	2.25
7. ระยะเวลาที่พัก		
ต่ำกว่า 3 คืน	219	54.75
4-6 คืน	110	27.50
7-9 คืน	27	6.75
10-12 คืน	3	0.75
มากกว่า 15 คืน	41	10.25

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ โดยมากกว่าครึ่ง เป็นเพศหญิง มากที่สุด (ร้อยละ 60.50) มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 32.25) มีสถานภาพโสด มากที่สุด (ร้อยละ 50.75) มีการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 60.00) มีอาชีพ เจ้าของกิจการ/ อาชีพอิสระ มากที่สุด (ร้อยละ 34.25) มีรายได้ต่อเดือน 1,501-2,000\$ มากที่สุด (ร้อยละ 26.33) และมีระยะเวลาที่พัก ต่ำกว่า 3 คืน มากที่สุด (ร้อยละ 54.75)



## ผลการศึกษาระดับพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม

ผลการศึกษตามด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการ	4.13	0.50	มาก
ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.17	0.44	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่	3.90	0.33	มาก
ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	3.41	0.39	มาก
ด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง	3.83	0.34	มาก
โดยรวม	3.89	0.22	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.22$ ) และพิจารณารายด้าน พบว่า มีด้านทั้งหมดห้าด้าน อยู่ในระดับมากทั้งหมด ดังนี้ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.50$ ) ด้านการรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.44$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.33$ ) ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 3.41$ ,  $SD = 0.39$ ) และด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.34$ )

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ขั้นตอนมีความสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ	172 (43.00)	170 (42.5)	58 (14.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28	.703	มากที่สุด	1
2. ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการ	133 (33.30)	204 (51.00)	60 (15.00)	3 (0.80)	0 (0.00)	4.17	.685	มาก	5
3. ให้บริการนำเชือถือและไว้วางใจ	129 (32.25)	218 (54.50)	53 (13.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	.696	มาก	6
4. จำนวนตำรวจท่องเที่ยวเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว	129 (32.30)	218 (54.50)	53 (13.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	.648	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้	130 (32.50)	195 (48.75)	69 (17.30)	6 (0.50)	0 (0.00)	4.12	.737	มาก	7
6. มีความกระตือรือร้นในการบริการ	101 (25.30)	199 (49.75)	45 (11.30)	55 (13.75)	0 (0.00)	3.86	.948	มาก	9

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้	121 (30.3)	184 (46.0)	83 (20.8)	12 (3.00)	0 (0.00)	4.03	.793	มาก	8
8. ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว	146 (36.45)	188 (47.00)	64 (16.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.19	.712	มาก	3
9. ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้	142 (35.50)	205 (51.30)	53 (13.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22	.662	มากที่สุด	2
โดยรวม						4.13	.731	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13, SD = .731$ ) เมื่อพิจารณารายข้อของด้านบริการ พบว่า ขั้นตอนมีความสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.28, SD = .703$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ ( $\bar{X} = 4.22, SD = .662$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 4.19, SD = .712$ ) อยู่ในระดับที่มากเป็นอันดับที่ 3 จำนวนตำรวจท่องเที่ยวเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 4.19, SD = .648$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 4 ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการ ( $\bar{X} = 4.17, SD = .685$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 5 ให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ( $\bar{X} = 4.16, SD = .696$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 6 เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ( $\bar{X} = 4.12, SD = .737$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 7 สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้ ( $\bar{X} = 4.03, SD = .793$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 8 และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ( $\bar{X} = 3.86, SD = .948$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 9 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาความปลอดภัย

ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ	139 (34.80)	221 (55.30)	40 (10.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24	.622	มากที่สุด	1
2. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการท่องเที่ยว	143 (35.75)	214 (53.50)	41 (10.30)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.24	.648	มากที่สุด	2
3. การรักษาความปลอดภัยจากทรัพย์สินสูญหาย/ การลักทรัพย์	118 (29.45)	234 (58.45)	48 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17	.620	มาก	5
4. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ	134 (33.45)	211 (52.75)	55 (13.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	.659	มาก	3
5. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกให้ซื้อขายและเสพยาเสพติด	128 (32.00)	210 (52.50)	62 (15.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	.670	มาก	6
6. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกหลวงจากบริษัททัวร์และไกด์	111 (27.75)	228 (57.00)	56 (14.00)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.11	.675	มาก	8
7. การรักษาความปลอดภัยจากการขายบริการผิดกฎหมาย	125 (31.30)	215 (53.75)	55 (13.75)	5 (1.33)	0 (0.00)	4.15	.691	มาก	7

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
8. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกคนร้ายหลอกไป เล่นการพนัน	142 (35.45)	195 (48.75)	63 (15.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	.688	มาก	4
9. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน	137 (34.30)	185 (46.30)	64 (16.00)	14 (3.45)	0 (0.00)	4.11	.794	มาก	9
โดยรวม						4.17	.674	มาก	

ตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาความปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17, SD = .674$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อของด้านบริการ พบว่า การรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ( $\bar{X} = 4.24, SD = .622$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 การรักษาความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 4.24, SD = .648$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 การรักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารถเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.19, SD = .659$ ) อยู่ในระดับที่มากเป็นอันดับที่ 3 การรักษาความปลอดภัยจากการถูกคนร้ายหลอกไปเล่นการพนัน ( $\bar{X} = 4.19, SD = .688$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 4 การรักษาความปลอดภัยจากทรัพย์สินสูญหาย/ การลักทรัพย์ ( $\bar{X} = 4.17, SD = .620$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 5 การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกให้ซื้อ ขาย และเสพยาเสพติด ( $\bar{X} = 4.16, SD = .670$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 6 การรักษาความปลอดภัยจากการขายบริการผิดกฎหมาย ( $\bar{X} = 4.15, SD = .691$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 7 การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกหลวงจากบริษัททัวร์และไกด์ ( $\bar{X} = 4.11, SD = .675$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 8 และการรักษาความปลอดภัยจากการถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน ( $\bar{X} = 4.11, SD = .794$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 9 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทาง	67 (16.75)	221 (55.30)	103 (25.75)	9 (2.30)	0 (0.00)	3.86	.705	มาก	5
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการติดต่อที่เข้าใจง่าย	61 (15.33)	242 (60.45)	97 (24.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91	.622	มาก	3
3. สถานที่และบริเวณมีความสะอาดเรียบร้อย	74 (18.45)	242 (60.45)	84 (21.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97	.628	มาก	1
4. มีที่นั่งเพียงพอและเหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ	49 (12.33)	258 (64.45)	93 (23.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89	.586	มาก	4
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์	59 (14.75)	254 (63.50)	87 (21.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93	.600	มาก	2
6. อุปกรณ์/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและทันสมัย	49 (12.33)	239 (59.75)	112 (28.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84	.615	มาก	6
โดยรวม						3.90	.626	มาก	



จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = .626$ ) เมื่อพิจารณารายข้อของด้านบริการ พบว่า สถานที่และบริเวณมีความสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = .628$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์ ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = .600$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2 มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการติดต่อที่เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.19$ ,  $SD = .622$ ) อยู่ในระดับที่มากเป็นอันดับที่ 3 มีที่นั่งเพียงพอและเหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = .586$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 4 สถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทาง ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = .705$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 5 และอุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและทันสมัย ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = .615$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข

ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้ประกอบการ ภายใต้อุณหภูมิและตามกฎหมาย เช่น ราคาที่เหมาะสมประเภทอาหาร เป็นต้น	16 (4.00)	133 (33.33)	249 (62.30)	2 (0.50)	0 (0.00)	3.40	.576	มาก	2
2. ร้านอาหารที่มีสุขอนามัยดีและเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความ สะอาด เช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาด,มีป้ายบอกสุขอนามัย เป็นต้น	18 (4.50)	150 (37.50)	228 (57.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.45	.599	มาก	1
3. มีการรักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น จัดถังขยะไว้ให้ทั่วบริเวณและจัดขยะให้ถูกวิธีและจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเป็นระยะ	11 (2.75)	138 (34.50)	248 (62.00)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.39	.556	มาก	3
โดยรวม						3.41	.577	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 3.41, SD = .577$ ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อของด้านบริการ พบว่าร้านอาหารที่มีสุขอนามัยดีและเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความสะอาด เช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาด,มีป้ายบอกสุขอนามัย เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.45, SD = .599$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 ควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้ประกอบการ ภายได้สุขอนามัยและตามกฎหมาย เช่น ราคาที่เหมาะสมประเภทอาหาร เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.40, SD = .576$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 2 และมีการรักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น จัดถังขยะไว้ให้ทั่วบริเวณและจัดขยะให้ถูกวิธีและจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเป็นระยะ ( $\bar{X} = 3.39, SD = .556$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 3 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง

ด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีป้ายสื่อความหมายบอกทางหรือนำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว	27 (6.75)	222 (55.50)	151 (37.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.69	.591	มาก	4
2. มีแผ่นพับบอกแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งของต่าง ๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวในทิศทางที่ถูกต้อง	32 (8.00)	259 (64.75)	109 (27.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80	.562	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ข้อมูลเส้นทางตามที่นักท่องเที่ยวสอบถามได้ถูกต้อง	29 (7.30)	307 (76.80)	64 (16.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91	.474	มาก	1
4. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางนักท่องเที่ยวในจุดต่าง ๆ	34 (8.50)	297 (74.30)	69 (17.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91	.500	มาก	2
โดยรวม						3.83	.532	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความปลอดภัยด้านการลงทาง ( $\bar{X} = 3.83, SD = .532$ ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อของด้านบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ข้อมูลเส้นทางตามที่นักท่องเที่ยวสอบถามได้ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.91, SD = .474$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางนักท่องเที่ยวในจุดต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.91, SD = .500$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 2 มีแผ่นพับบอกแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งของต่าง ๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวในทิศทางที่ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.80, SD = .562$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 3 และมีป้ายสื่อความหมายบอกทางหรือนำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.69, SD = .591$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 4 เป็นอันดับสุดท้าย

### ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	158	3.89	.217	-.163	.871
หญิง	242	3.89	.230		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ทั้งชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้สถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.277	5	.055		
ภายในกลุ่ม	19.971	394	.051	1.09	.364
รวม	20.248	399			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.102	2	.051		
ภายในกลุ่ม	20.146	397	.051	1.001	.369
รวม	20.248	399			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจ ของ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.278	3	.093		
ภายในกลุ่ม	19.969	396	.050	1.841	.139
รวม	20.248	399			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวดังชาติที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวดังชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.278	3	.093		
ภายในกลุ่ม	19.969	396	.050	1.841	.139
รวม	20.248	399			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวดังชาติที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวดังชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.129	4	.032		
ภายในกลุ่ม	20.118	395	.051	.636	.637
รวม	20.248	399			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่พัก

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.545	4	.136		
ภายในกลุ่ม	19.703	395	.050	2.732	.029*
รวม	20.248	399			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่พัก โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่พักต่างกัน มีความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe') พบว่า



ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีระยะเวลาที่พักแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน

ระยะเวลาที่พัก	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 3 คืน	4-6 คืน	7-9 คืน	10-12 คืน	มากกว่า 15 คืน
ต่ำกว่า 3 คืน	3.86	-	-.062*	-.112*	.101	.036
4-6 คืน	3.92	-	-	-.050	.164	-.027
7-9 คืน	3.97	-	-	-	.214	-.077
10-12 คืน	3.76	-	-	-	-	.137
มากกว่า 15 คืน	3.90	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 15 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe พบว่าแตกต่างกัน 2 คู่ คือ ระยะเวลาที่พักต่ำกว่า 3 คืน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกับกับ ระยะเวลาที่พัก 4-6 คืน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ระยะเวลาที่พักต่ำกว่า 3 คืน แตกต่างกับ ระยะเวลาที่พัก 7-9 คืน

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## ตารางที่ 16 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
5. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
7. นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาที่พักต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติ หน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษา ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวใน เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลงานวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40ปี ส่วนใหญ่มีสภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ อาชีพอิสระ รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1,501-2,000\$ และ ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาที่พักต่ำกว่า 3 คืน

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดกว่าทุกด้าน และส่วนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของตำรวจ ท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง และด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากเช่นกัน จำแนกตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ประกอบไปด้วย 9 ประเด็น พบว่า ขั้นตอนมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก ในการใช้บริการ เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ และอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับ มากคือ มีความกระตือรือร้นในการบริการ ตามลำดับ

ด้านการรักษาความปลอดภัย ประกอบไปด้วย 9 ประเด็น พบว่า การรักษาความปลอดภัย จากอุบัติเหตุ เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ การรักษาความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการท่องเที่ยว และอันดับสุดท้ายอยู่ใน ระดับมาก คือ การรักษาความปลอดภัยจากการถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ประกอบไปด้วย 6 ประเด็น พบว่า สถานที่และ บริเวณมีความสะอาดเรียบร้อย เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็น อันดับหนึ่ง รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์ และอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับมาก คือ อุปกรณ์/ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมและทันสมัย ตามลำดับ

ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ประกอบไปด้วย 3 ประเด็น พบว่า ร้านอาหารที่มีสุขอนามัยดีและเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความ สะอาด เช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาด มีป้ายบอกสุขอนามัย เป็นต้น เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร และเครื่องคั่วให้ผู้ประกอบการ ภายใต้อาณัติและตามกฎหมาย เช่น ราคาที่เหมาะสมประเภท อาหาร เป็นต้น และอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับมาก คือ มีการรักษาความสะอาดบริเวณแหล่ง ท่องเที่ยว เช่น จัดถังขยะไว้ให้ทั่วบริเวณและจัดขยะให้ถูกวิธีและจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด ให้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเป็นระยะ ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง ประกอบไปด้วย 4 ประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ข้อมูลเส้นทางตามที่นักท่องเที่ยวสอบถามได้ถูกต้อง เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีระดับ ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทาง นักท่องเที่ยวในจุดต่าง ๆ และอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายสื่อความหมายบอกทางหรือ นำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญจน์พร ไชยคำ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาระดับความพึงพอใจที่มี ต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ อธิพงษ์ ก้อนนิมิต (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เพชรบุรี ทัศนนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ทัศนนะของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายรายด้านได้ ดังนี้

ด้านการให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างจากงานวิจัยของวันทิกา หิรัญเทศ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจ ท่องเที่ยวถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีขั้นตอนความสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการและให้ ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี นักท่องเที่ยวจึงมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อภิปรายเป็นรายประเด็นได้ ดังนี้

ประเด็นขั้นตอนมีความสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ให้ความเอาใจใส่ในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นอย่างดี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ

วันทิกา หิริญเทศ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจ ท่องเที่ยวถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แนวทางการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวที่รัฐบาลได้กำหนดไว้ นักท่องเที่ยวจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อภิปรายเป็นรายประเด็นได้ ดังนี้

ประเด็นการรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ละเอียดและรอบครอบ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจ การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างจากงานวิจัยของวันทิกา หิริญเทศ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจ ท่องเที่ยวถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การให้บริการอย่างเพียงพอ และสถานที่อย่างเหมาะสมมีความสะดวกให้กับผู้ที่มาให้บริการ นักท่องเที่ยวจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อภิปรายเป็นรายประเด็นได้ ดังนี้

ประเด็นสถานที่และบริเวณมีความสะอาดเรียบร้อย โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ให้การสอดส่องดูแลจัดเตรียมอุปกรณ์ ต่าง ๆ ให้ได้อย่างเหมาะสมกับสถานที่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก

ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจ การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างจากงานวิจัยของทัศนาวลัย ดันติเอกรัตน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก

เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การสอดส่องดูแลควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้อยู่ภายใต้สุขอนามัยและยังดูแลความสะอาดบริเวณพื้นที่นั้น ๆ นักท่องเที่ยวจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อภิปรายเป็นรายประเด็นได้ ดังนี้

ประเด็นร้านอาหารที่มีสุขอนามัยดีและเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความ สะอาด เช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาด, มีป้ายบอกสุขอนามัย เป็นต้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ชลบุรี การสอดส่องดูแลควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้อยู่ภายใต้สุขอนามัยเป็นอย่างดี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก

ด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจ การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างจากงานวิจัยของวันทิกา หิรัญเทศ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจ ท่องเที่ยวถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จัดทำป้ายสื่อความหมายหรือนำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยวและแผ่นข้อมูลเส้นทางแก่นักท่องเที่ยว นั้น ๆ นักท่องเที่ยวจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อภิปรายเป็นรายประเด็นได้ ดังนี้

ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ข้อมูลเส้นทางตามที่นักท่องเที่ยวสอบถามได้ถูกต้องโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ชลบุรี ให้คำแนะนำที่ถูกต้องตามความต้องการของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พัทยาควรเน้นการจัดฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับทักษะภาษาในการสื่อสารที่สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้ เพื่อให้การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พัทยาควรเน้นกระบวนการตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยจากการถูกล่อลวงจากบริษัททัวร์และไกด์ที่ไม่ได้ผ่านกระบวนการคัดกรองตามมาตรฐานกฎหมายหรือไกด์ปลอมนั่นเอง เพื่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่ดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา สามารถนำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยการตอบคำถาม และอธิบาย ข้อเสนอแนะข้อสงสัยต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างถูกต้อง

2. กระบวนการในการดูแลเอาใจใส่ สอดส่องกลุ่มนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มในพื้นที่เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจหรือมัคคุเทศก์ที่ไม่มีบัตรประกอบอาชีพ และแนะนำสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวควรจะได้รับอย่างเป็นธรรม

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุขและด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรดำเนินการดังนี้

1. ควรศึกษาในเรื่องการเพิ่มอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นงานเกี่ยวกับการบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทำงานได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

2. ควรศึกษาในการทักษะความรู้อัปเดตข้อมูลความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงาน

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวแต่ละแห่ง เช่น สุวรรณภูมิ จังหวัดภูเก็ตหรือกรุงเทพมหานคร เป็นต้น จะได้ทราบถึงความสำเร็จในการให้บริการแต่ละแห่งที่อาจคล้ายกันหรือแตกต่างกัน เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการนำมาประยุกต์ใช้



4. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรศึกษารูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความต้องการหรือปัจจัยการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อให้สถานที่ท่องเที่ยวได้มีรูปแบบการพัฒนาที่มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

## บรรณานุกรม

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2559). *เกี่ยวกับเรา*. เข้าถึงได้จาก

<http://subdiv2touristpolice.go.th/about/>

กัญจน์พร ไชยคำ. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กัณฑ์เอนก ลีแดง. (2554). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาหนองมน*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

โกสินทร์ มั่นพรม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอพระนครศรีอยุธยา*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม. (2556). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตของคณะศึกษาศาสตร์สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม ที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2554*. มหาสารคาม: คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม.

จิรพฤกษ์ ไสตรเพิ่มพูนลาภ. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสวนนงนุชพัทยา: ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เดชธร สงวนสิน. (2553). *ความพึงพอใจของชาวไทยมุสลิมต่อโครงการก่อสร้างอ่างประังฟันและอ่างอาบน้ำเพื่อการละหมาด ในพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยเฉพาะกิจนครราชสีมา 3*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ทัศนาวลัย ตันติเอกรัตน์. (2554). *ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พิรพร ศรีพันธุ์วงศ์. (2549). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พึงใจ ศรีเดช. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์สาขาชยานา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วันทิกา หิรัญเทศ. (2554). *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วิจิตรา เงินสีเหม. (2555). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อผู้แทนจำหน่ายในการให้บริการของบริษัทเดอะแวลลูชิสมส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศาลาว่าการเมืองพัทยา. (2556). *สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 4*. เข้าถึงได้จาก [http://gis.pattaya.go.th/pattaya\\_social/more\\_business\\_inside\\_detail.php?id=PO0000001903&SubCate=13](http://gis.pattaya.go.th/pattaya_social/more_business_inside_detail.php?id=PO0000001903&SubCate=13)
- ศาลาว่าการเมืองพัทยา. (2559). *สถานีนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนในเมืองพัทยา*. เข้าถึงได้จาก <http://www.pattaya.go.th/city-information>
- ศิวนาท กิตติวัฒน์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจจราจรอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สงคราม สมุทรหกล้า. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สยาม สุ่มงาน. (2554). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนาโพธิ์ จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัมพันธ์ สังข์คำ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2550). *แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2550*. เข้าถึงได้จาก <http://rtppstrategy.police.go.th/web2013/>
- สิทธิพร แสงสว่าง. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนารี ภูมิโคกรักษ์, รต.หญิง. (2557). *การบริการด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตอำเภอมืองชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อวยชัย วิวัฒน์รัตน์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อิทธิพงษ์ ก้อนวิมล. (2550). *ทรรศนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัยรัตน์ มิ่งไม้. (2556). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไก้แบ็คแพ็คที่รีสอร์ทอำเภอกะซัง จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เอกวิทย์ เกษจันทร์. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยในการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management* New York: Mc Graw-Hill.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ให้ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20-30 ปี ( ) 31-40 ปี  
( ) 41-50 ปี ( ) 51-60 ปี ขึ้นไป ( ) 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส ( ) ม่าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

4. การศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี  
( ) ปริญญาโท ( ) ปริญญาเอก

5. อาชีพ

( ) นักศึกษา ( ) เจ้าของกิจการ/ อาชีพอิสระ  
( ) พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง ( ) ข้าราชการ  
( ) อื่น ๆ.....

6. รายได้

( ) ต่ำกว่า 500 \$ ( ) 500-1,000 \$ ( ) 1,001-1,500 \$  
( ) 1,501-2,000 \$ ( ) 2,000-2,500 \$ ( ) 2,501-3000 \$  
( ) มากกว่า 3,000 \$

7. ระยะเวลาที่พัก

( ) ต่ำกว่า 3 คืน ( ) 4-6 คืน ( ) 7-9 คืน  
( ) 10-12 คืน ( ) มากกว่า 15 คืน

ส่วนที่ 2 แสดงระดับเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ  
 ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ท่านต้องการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนมีความสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ					
2. ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการ					
3. ให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
4. จำนวนตำรวจท่องเที่ยวเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้					
6. มีความกระตือรือร้นในการบริการ					
7. สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้					
8. ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว					
9. ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้					
<b>ด้านการรักษาความปลอดภัย</b>					
1. การรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ					
2. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการท่องเที่ยว					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. การรักษาความปลอดภัยจากทรัพย์สินสูญหาย/ การลักทรัพย์					
4. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารัดเอา เปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ					
5. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกให้ซื้อ ขาย และเสพยาเสพติด					
6. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกลง จากบริษัททัวร์และไกด์					
7. การรักษาความปลอดภัยจากการขายบริการ ผิดกฎหมาย					
8. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกคนร้าย หลอกไปเล่นการพนัน					
9. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกรังควานจาก พ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน					
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก และสถานที่</b>					
1. สถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวสะดวกต่อ การเดินทาง					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการติดต่อ ที่เข้าใจง่าย					
3. สถานที่และบริเวณมีความสะอาดเรียบร้อย					
4. มีที่นั่งเพียงพอและเหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยว ที่มาใช้บริการ					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. อุปกรณ์/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและทันสมัย					
<b>ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข</b>					
1. ควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้ประกอบการ ภายใต้อุณหภูมิและตามกฎหมาย เช่น ราคาที่เหมาะสมประเภทอาหาร เป็นต้น					
2. ร้านอาหารที่มีสุขอนามัยดีและเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความสะอาดเช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาด, มีป้ายบอกสุขอนามัย เป็นต้น					
3. มีการรักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น จัดถังขยะไว้ให้ทั่วบริเวณและจัดขยะให้ถูกวิธี และจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเป็นระยะ					
<b>ด้านความปลอดภัยด้านการขนส่ง</b>					
1. มีป้ายสื่อความหมายบอกทางหรือนำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว					
2. มีแผ่นพับบอกแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งของต่าง ๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวในทิศทางที่ถูกต้อง					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ข้อมูลเส้นทางตามที่นักท่องเที่ยวสอบถาม ได้ถูกต้อง					
4. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางนักท่องเที่ยวในจุดต่าง ๆ					

**ข้อเสนอแนะ****1. ด้านการให้บริการ**

.....

.....

.....

**2. ด้านการรักษาความปลอดภัย**

.....

.....

.....

**3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่**

.....

.....

.....

**4. ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข**

.....

.....

.....

**5. ด้านความปลอดภัยด้านการลงทุน**

.....

.....

.....

## Tourist Survey Questionnaire

### Satisfaction of foreign tourists on the performance of Pattaya Tourist Police. Chonburi province

---

#### Part 1 General information

Please mark ✓ the appropriate choice(s) or provide figures where necessary into the bracket ( )

1. Gender

- Male  Female

2. Age

- Less than 20 years       20-30 years       31-40 years  
 41-50 years       51-60 years       More than 60 years

3. Marital status

- Single       Married  
 Widow/ Divorced/ Separated

4. Education background

- Undergraduate       Bachelor's degree  
 Master degree       Doctoral degree

5. Occupation

- Student       Proprieton / Freelance  
 Employee       Government officer  
 Other.....

6. Monthly income

- Less than 500 \$       500-1,000 \$       1,001-1,500 \$  
 1,501-2,000 \$       2,000-2,500 \$       2,501-3,000 \$  
 More than 3,000 \$

7. Length of stay

- Less than 3 nights       4-6 nights       7-9 nights  
 10-12 nights       more than 15 nights

**Part 2** The level of Foreigner tourist satisfaction with the Thai tourist police officer at Pattaya

Questions	Level of satisfaction				
	Very satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very dissatisfied
<b>The service</b>					
1. Service procedure is convenient and easy to understand					
2. The service is fair and equitable					
3. The service is creditable and reliable					
4. There are enough of tourist police					
5. The tourist police can communicate in English					
6. They are enthusiastic.					
7. The tourist police are able to answer the questions of the tourists					
8. The tourist police are polite and friendly to the tourists					
9. The tourist police are willing to help and solve the tourist's problem					
<b>The security</b>					
1. The ability to protect the accidents					
2. The ability to protect from the robbery					
3. The ability to help when the tourist loses property					

Questions	Level of satisfaction				
	Very satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very dissatisfied
4. The ability to stop gouging					
5. The ability to stop buying and selling of drugs					
6. The ability to stop corrupt agents and guides					
7. The ability to protect tourists from illegal service providers					
8. The ability to inform tourists about the illegal status for gambling					
9. The ability to protect tourists from illegal beggars and hawkers					
<b>The facilities and location</b>					
1. The location of tourist police office is easy to find					
2. There are enough guide signs to show the service procedure which is easy to understand					
3. The tourist police office is clean					
4. There are enough chairs for the tourists					
5. There are enough facilities such as drinking water, newspapers, TV					
6. The equipment is modern and ready to use					

Questions	Level of satisfaction				
	Very satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very dissatisfied
<b>The service of public health</b>					
1. The ability to control the restaurants and food sellers to have good sanitation as well as reasonable price					
2. The restaurant have good sanitation and pass the hygienic standard such as Clean Food Good Taste Project, Clean Restaurant Project with sanitation labels					
3. The tourist attractions are well taken care; there are enough trash cans for instance. The rubbish is disposed properly and there are staffs who take care the tourist attractions all the times					
<b>The security when getting lost</b>					
1. There are signs which show the way or give the direction at the tourist attractions					
2. There are leaflets with the detail of places that can also give the right directions					
3. The tourist police can give the directions to the tourist correctly					
4. There are the tourist police who can guide the tourists in everywhere					

Please provide your thoughts and suggestions

1. The service

.....  
.....  
.....

2. The security

.....  
.....  
.....

3. The facilities and location

.....  
.....  
.....

4. The service of public health

.....  
.....  
.....

5. The security when getting lost

.....  
.....  
.....