

การศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

พฤษภาคม 2551

การศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบรจรม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

พฤษภาคม 2551

อรกัญญา ปิยะบัณฑิต. (2551). การศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. ปริญญาโท วท.ม. (สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.อรอนงค์ พริ้งสุลกะ อาจารย์ ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต่างชาติ และผู้ประกอบการในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 60 คน กลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน และผู้ประกอบการ จำนวน 73 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และแบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด คือ แบบสอบถามตำรวจท่องเที่ยว แบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติ และแบบสอบถามผู้ประกอบการ สำหรับสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบเอารัดเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบเอารัดเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบเอารัดเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และด้านบริการและการอำนวยความสะดวก มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

STUDY ON EFFECTIVENESS IN SERVICES OF TOURIST POLICE
AT SUVANNABHUMI AIRPORT



AN ABSTRACT
BY
ORAKANYA PIYABUNDOH

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Science Degree in Ecotourism Planning and Management
at Srinakharinwirot University

May 2008

Orakanya Piyabundoh. (2008). *Study on Effectiveness in Services of Tourist Police at Suvannabhumi Airport*. Master' Thesis, M.Sc. (Ecotourism Planning and Management) of Srinakharinwirot University. Advisors: Dr. Onanong Pringsulaka, Dr. Chintana Kanjanavisut.

The purposes of this research were to study on effectiveness in services of tourist police by passengers and entrepreneurs at Suvannabhumi Airport. The sample of this study comprised of 60 tourist police, 400 tourist passengers and 73 entrepreneurs. The research instruments were the resource audit and three types of questionnaires constructed for tourist police, tourist passengers and entrepreneurs regarding the information about effectiveness in services of tourist police. The obtain data were then analyzed in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation.

Findings were follows;

1. Effectiveness on services for all aspects found that tourist polices in general had high effectiveness in services at Suvannabhumi Airport. With consideration in several aspects found that there were high effectiveness in convenient service, safety of life and property, interest protect, cheating problems resolution. There was moderate effectiveness in order arranging at tourist spots.

2. For tourist passenger's opinion, the effectiveness on services of the tourist polices in general, was high. For each aspect, high effectiveness was found in interest protection, cheating problem resolution, effect factor to service support, safety of life and property and order arranging at tourist spots.

3. For entrepreneur's opinion, the effectiveness in services of the police in general, was moderate. For each aspect, moderate effectiveness was found in interest protection, safety of life and property, cheating problem resolution, order arranging at tourist spots and service supports.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ของ

อรกัญญา ปิยะบัณฑิต

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยว

เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

วันที่.....เดือน พ.ศ. 2551

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(ดร.อรอนงค์ พริ้งสุลกะ)

(ดร.นลินา ประไพรัชสิทธิ์)

.....กรรมการ

.....กรรมการ

(ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ์)

(ดร.อรอนงค์ พริ้งสุลกะ)

.....กรรมการ

(ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ์)

.....กรรมการ

(ดร.พรรณี บุญประกอบ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูง จาก อาจารย์ ดร.อรอนงค์ พริ้งศุลกะ ประธานควบคุมปริญญาโท อาจารย์ ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ์ กรรมการควบคุมปริญญาโท ที่ให้คำแนะนำและแก้ไข ข้อบกพร่องในส่วนต่างๆ เป็นอย่างดี จนผู้วิจัยดำเนินการทำปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ตลอดจนคณะกรรมการสอบปริญญาโททุกท่านอันได้แก่ อาจารย์ ดร.นลินา ประไพรัชสิทธิ์ และ อาจารย์ ดร.พรณี บุญประกอบ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน และที่ขาดมิได้คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัฉริยา รังษิรุจิ ที่ได้ให้ความกรุณาแก้ไขแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทุกท่าน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการร้านค้าต่างๆ ภายในท่าอากาศยานที่เอื้อเพื่อข้อมูล และทำให้การเก็บข้อมูลในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอมอบคุณงามความดีทั้งหมดนี้ ให้แก่ บิดา มารดา ที่สั่งสอนอบรมเลี้ยงดู จนประสบความสำเร็จในทุกวันนี้ ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือทุกด้านในการศึกษา มาตั้งแต่เริ่มต้นจนปริญญาโทฉบับนี้เสร็จสิ้น

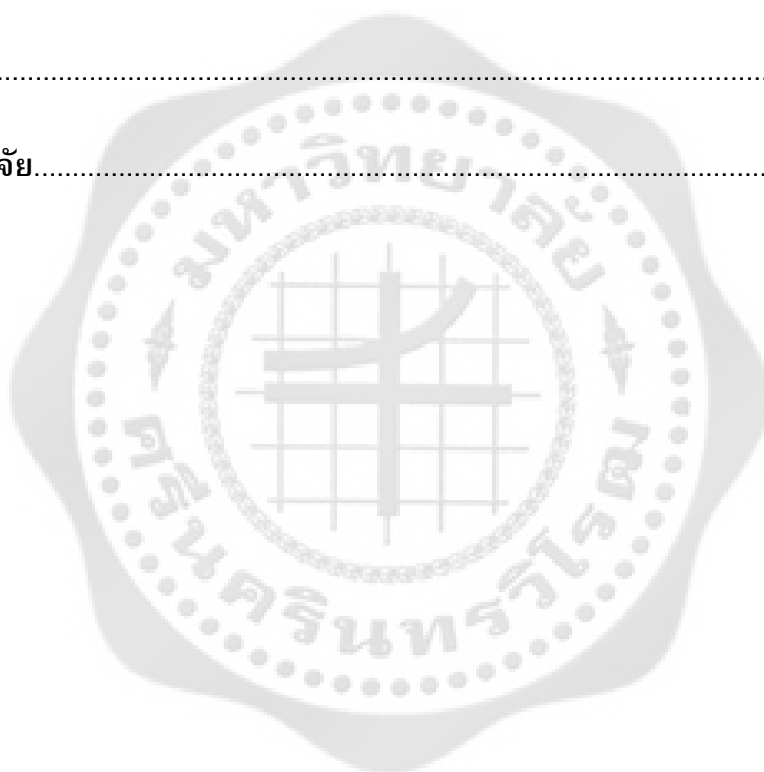
อรกัญญา ปิยะบัณฑิต

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความหมายของการให้บริการ.....	5
องค์ประกอบและคุณภาพการให้บริการ.....	6
การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว.....	9
ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยว.....	21
ข้อมูลเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
การสำรวจพื้นที่ศึกษา.....	36
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปลผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	93
สรุปลผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะ.....	106
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	112
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	133



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงสถานภาพทั่วไปของตำรวจท่องเที่ยวภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..	57
2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม	59
3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความ ปลอดภัยในชีวิต	60
4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้าน บริการและการอำนวยความสะดวก	63
5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัด ปัญหาการหลอกลวง เอารัดเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	64
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการ จัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	65
7 แสดงสถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิ	68
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใน ภาพรวม.....	70
9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	71
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก	73
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ..	75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	76
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตาม ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	78
14 แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	81
15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตาม ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	82
16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตาม ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	83
17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตาม ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการอำนวยความสะดวก ความสะดวก	85
18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตาม ความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหา การหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	87
19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตาม ความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับปัจจัยที่ ส่งผลต่อการให้บริการ	89
20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตาม ความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัด ปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	90

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	43
3 แผนผังบริเวณทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	43
4 ป้ายบอกทางไปทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	44
5 ป้ายบอกทางอำนวยความสะดวกภายในบริเวณทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	45
6 รายละเอียดแผนผังอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้น 1 ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	46
7 รายละเอียดแผนผังอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้น 2 ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	46
8 รายละเอียดแผนผังอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้น 3 ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	47
9 รายละเอียดแผนผังอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้น 4 ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	47
10 อาคารจอดรถเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมาใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	48
11 ร้านอาหารและเครื่องดื่มเพื่อไว้รองรับนักท่องเที่ยว.....	49
12 ร้านอาหารและเครื่องดื่มเพื่อไว้รองรับนักท่องเที่ยว.....	49
13 สภาพพื้นที่บริเวณที่เป็นจัดขายของที่ระลึกภายในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	50
14 มุมขายของที่ระลึกภายในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	50
15 จุดบริการข้อมูลข่าวสารเพื่อไว้รองรับนักท่องเที่ยว.....	52
16 จุดบริการจองตั๋วทัวร์เที่ยวไทย ไว้รองรับนักท่องเที่ยว.....	53
17 จุดบริการด้านการรักษาพยาบาล เพื่อไว้รองรับนักท่องเที่ยว.....	54
18 ศูนย์ร่วมบริการนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว.....	55
19 จุดบริการจองบัตรโดยสารเครื่องบินนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว.....	55
20 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของ ตำรวจท่องเที่ยว บริเวณทำอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม	59
21 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของตำรวจ ท่องเที่ยว บริเวณทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	62
22 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของตำรวจ ท่องเที่ยวบริเวณทำอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก สะดวก	63
23 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของตำรวจ ท่องเที่ยวบริเวณทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอา เปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	65

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
24 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	66
25 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม	71
26 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	72
27 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการอำนวยความสะดวก	74
28 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	76
29 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	77
30 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	79
31 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม	83
32 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	85
33 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก.....	87
34 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	88

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
35 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	90
36 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	92



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังจะเห็นได้จากสถิติของนักท่องเที่ยวในช่วงปี พ.ศ. 2539 – 2548 ที่ผ่านมา พบว่ามีนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก มีผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันปัญหาด้านอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัวไปด้วย

รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวขึ้น นอกเหนือไปจากตำรวจในพื้นที่ ซึ่งได้แก่การจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง โดยมีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่าง ๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร รวมทั้งการรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งในปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวประสบปัญหาต่างๆ มากมาย ดังจะเห็นได้จากสถิติการกระทำความผิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในคดีต่างๆ ในปี พ.ศ. 2548 ที่ผ่านมา ทั้งที่เป็นคดีที่นักท่องเที่ยวเป็นผู้เสียหาย และคดีที่นักท่องเที่ยวเป็นผู้ต้องหา และพบว่าในปีที่ผ่านมามีคดีที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น คดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกายและทรัพย์สิน จำนวนทั้งสิ้น 408 ราย คดีอุบัติเหตุประมาณ 66 ราย คดีเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุ จำนวน 25 ราย ส่วนคดีที่มีนักท่องเที่ยวเป็นผู้ต้องหา มีคดีอาชญากรรม จำนวน 844 คน คดีคนเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย จำนวนสูงถึง 21,354 คน คดียาเสพติด จำนวน 233 คน และอื่นๆ (รายงานผลการดำเนินงานฯ: กองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว. 2548)

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยว ทำให้ตำรวจท่องเที่ยวต้องเพิ่มมาตรการในการให้บริการมากขึ้นทั้งในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ด้านการขจัดปัญหาแหล่งเสื่อมโทรมไร้ระเบียบ ด้านการป้องกันและคุ้มครองอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และในสวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการ เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนั่นเอง ความพร้อมของท่าอากาศยานในการรองรับนักท่องเที่ยว จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในอันดับต้นๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากท่าอากาศยานกรุงเทพมหานครมีข้อจำกัดในการพัฒนา เพื่อรองรับการจราจรทางอากาศและการรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในอนาคต ดังนั้นโครงการการสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงถือกำเนิดขึ้นและเป็นโครงการระดับชาติที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยจากข้อมูลมีการประมาณการว่า ในปี พ.ศ. 2553 จะมีปริมาณผู้โดยสารสูงถึง 58 ล้านคนต่อปี ในขณะที่ท่าอากาศยานกรุงเทพเมื่อพัฒนาเต็มที่แล้ว สามารถรองรับได้เพียง 36.5 ล้านคนต่อปีเท่านั้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขึ้น ณ พื้นที่หนองงูเห่า ซึ่งได้มีการเตรียมพื้นที่ไว้แล้ว โดยมีศักยภาพรองรับผู้โดยสารถึง 45 ล้านคนต่อปี รองรับเที่ยวบิน 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และรองรับการขนส่งสินค้าทางอากาศ 3 ล้านตันต่อปี (AOT Official Website: 2549, ออนไลน์) นอกจากนี้การเตรียมความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยว รวมถึงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวต่างๆ ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นและต้องอาศัยความร่วมมือจากทางภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ได้มาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาใจเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ และด้านการขจัดปัญหาแหล่งเสื่อมโทรมไร้ระเบียบ โดยศึกษาในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งเป็นด่านแรกในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว และเป็นด่านแรกในการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีทางด้านเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2550 ถึง 20 มีนาคม 2551 และผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากร จำนวน 60 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 400 คน และผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ครอบคลุมประเภทของร้านค้า จำนวน 73 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผลการให้บริการ หมายถึง ผลการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการ ตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการ ซึ่งแบ่งเป็นความคิดเห็นในด้านต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรการป้องกันเหตุและลดจำนวนผู้เสียหายชาวต่างชาติ และมาตรการปราบปรามจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว

1.2 ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรการให้บริการอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

1.3 ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

1.4 ด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรการจัดระเบียบดูแลแหล่งท่องเที่ยว

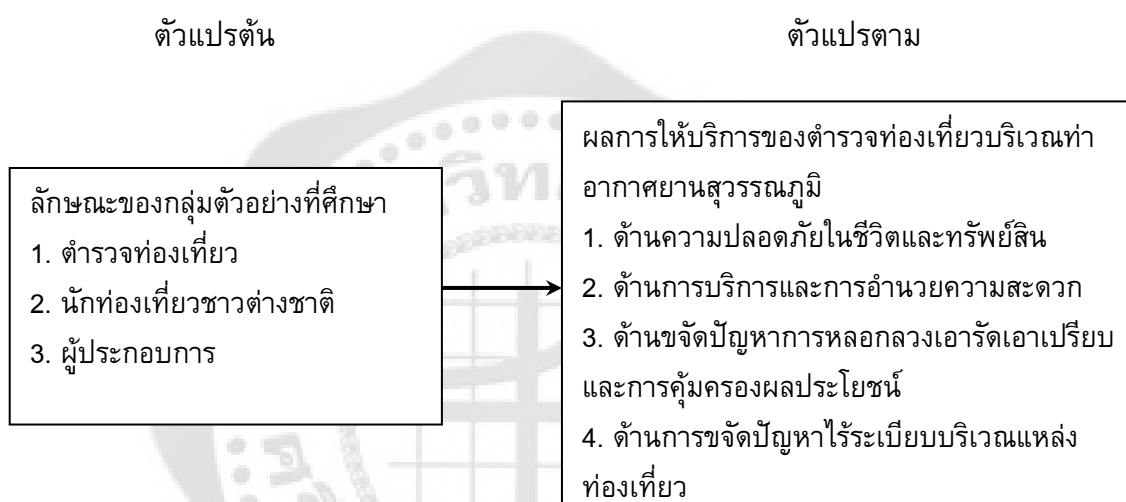
2. ตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่สังกัดอยู่ในกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยวหน่วยงานกองกำกับการ 1 กรุงเทพมหานคร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มาจากทั่วโลก ที่มาใช้บริการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ถึง 20 มีนาคม พ.ศ. 2551

4. ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือมีส่วนในการประกอบกิจการร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงธุรกิจต่างๆ ที่เปิดให้บริการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีนักท่องเที่ยว หรือบุคคลทั่วไปมาใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด (Conceptual framework) จากพันธกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (รายงานผลการดำเนินงาน: กองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว. 2548) ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของการให้บริการ
2. องค์ประกอบและคุณภาพการให้บริการ
3. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว
4. ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยว
5. ข้อมูลเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความพอใจ ความสะดวกและปลอดภัยของลูกค้า ซึ่งมีผู้อธิบายถึงความหมายของการให้บริการไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ และการให้ความสะดวกต่างๆ

สมิต สัจฉกร (2513: 12) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 9) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ (Service) คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

โคโนะสึเกะ มัตสึชิตะ (อ้างในวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2539: 2) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า “สินค้า การขาย และการบริการ คือสามเสาหลักที่มีอาจแยกออกจากกันได้ ธุรกิจที่ดีจำเป็นต้องมีความเอื้ออาทรต่อลูกค้า และความเอื้ออาทรนั้นแสดงออกตรงที่การให้บริการ ธุรกิจที่ดีต้องมีสินค้าที่ดี และเหนืออื่นใดต้องมีบริการที่ดีด้วย เพราะบริการที่ดี จะทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพถึงจุดสูงสุดได้”

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. 1986: 12) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ และเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จะเห็นว่าการให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์ (2536: 10) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

2. องค์ประกอบและคุณภาพการให้บริการ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

มีผู้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

ประยูร กาญจนดุล (2549: 15) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ชาร์นสกี และ โทมัส (Pen Chansky และ Thomas. 1981: 32) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ

6. ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลธน ธนาพงศธร (2528: 30) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายและไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก อีกทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเล็ท (Millet. 1954: 4) ได้กล่าวถึงการให้บริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง ให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (อ้างใน Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. 1986: 12) พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตบริการได้เป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และ

ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. องค์ประกอบของการให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536: 10) ได้จำแนกองค์ประกอบของการให้บริการเป็น 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521: 15) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อก็จะให้ผลออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลสะท้อนกลับไปยังเจ้าหน้าที่องค์การ และองค์การเอง

แมคคัลลวง (James S. Macullong. 1983: 18) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการและผู้รับบริการ (Service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

วัง (อ้างใน Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. 1986: 13) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้มองว่าการบริการมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ปัจจัย คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

กิลเบอร์ต และ เบิร์คเฮด (William H. Lucy Dennis Gillber และ Gutherie S. Birkhead. 1997: 24) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ นำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการ ที่มีต่อระบบการให้บริการ

3. คุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 14) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่าหมายถึงความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เป็นระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า เป็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ในการประเมินคุณภาพการให้บริการต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการที่ลูกค้ามักอ้างถึง มีอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมเชี่ยวชาญอย่างผู้จริง
4. การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้ไม่ยุ่งยาก
5. ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาท
6. ความสมบูรณ์ในการสื่อความและความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. การสัมผัส การรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

3. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจและหน้าที่หลักในการให้บริการ อำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความปลอดภัย

ให้แก่นักท่องเที่ยว ให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนได้รับการคุ้มครองผลประโยชน์เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีการวิเคราะห์ S W O T (Strong point / Weak point / Opportunity / Threaten condition) ดังนี้

จุดแข็ง (Strong point)

1. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวถูกกำหนดให้เป็นหน่วยพิเศษ ที่มุ่งเน้นให้บริการและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว และเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำแผนงานรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศและมีจิตใจที่รักในการบริหาร ดังคติ “ต้อนรับนักท่องเที่ยวดุจญาติมิตร ช่วยเศรษฐกิจไทย ร่วมใจตำรวจท่องเที่ยว”
3. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีวัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว
4. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีการจัดทำค่าของงบประมาณด้วยตนเอง โดยเสนอผ่านสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

จุดอ่อน (Weak point)

1. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานระดับกองบังคับการ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้ยากต่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างทั่วถึงและทันเวลาในทุกพื้นที่
2. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานที่มีกำลังพลตามกรอบตำแหน่ง 1,863 อัตรา แต่มีอัตราอนุญาต (เงินเดือน) เพียง 990 อัตรา และมีสำรอง 966 อัตรา และว่าง 24 อัตรา แต่จะต้องให้บริการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งแต่ละปีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประมาณปีละ 10 ล้านคน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี
3. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานที่ไม่มีอำนาจสอบสวนการกระทำความผิดตามความเห็นชอบ ลงวันที่ 2 เมษายน 2545 ต่อท้ายหนังสือ ที่ 001 (กมส.) / 246 ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2545 เรื่อง การพิจารณาเกี่ยวกับงานสอบสวน จึงก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินคดีและติดตามผลคดีเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว
4. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานที่ขาดสถานที่ทำการที่ถาวร ทั้งของกองบังคับการและหน่วยงานในสังกัด และขาดสัญลักษณ์ที่แสดงถึงตำรวจท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว

โอกาส (Opportunity)

1. รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้ให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย

2. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มีภารกิจสำคัญในการบริหารยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวและกีฬา ให้ขับเคลื่อนอย่างมีเอกภาพ และไปในทิศทางเดียวกัน โดยกำหนดวิสัยทัศน์ด้านการท่องเที่ยว คือ “ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย”

3. กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เล็งเห็นความสำคัญด้านการให้บริการและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยกำหนดแผนงานด้านการจราจรและการท่องเที่ยว ตามแผนยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง พ.ศ. 2527 - 2551

4. หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้ให้ความร่วมมือในการทำงานในลักษณะบูรณาการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยว

ภาวะคุกคาม (Threaten condition)

1. ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ปริมาณการกระทำผิดต่อนักท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

2. รูปแบบและวิธีการของการกระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคในการสืบสวนปราบปรามการกระทำผิด

3. การกระทำผิดต่อนักท่องเที่ยวในลักษณะอาชญากรรมข้ามชาติมีแนวโน้มสูงขึ้น

4. การปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ หลายหน่วยงาน ทำให้มีปริมาณงานด้านการติดต่อประสาน และการปฏิบัติงานร่วมกันเพิ่มมากขึ้น

สำหรับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นั้น การรักษาดูแลนักท่องเที่ยวให้บริการด้วยไมตรีจิต รักษาความปลอดภัยอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน พร้อมขจัดสิ้นแก๊งค์หลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียงของชาวไทยจนเป็นปัจจัยส่งเสริมนักท่องเที่ยวอยากกลับมาเที่ยวใหม่ และทำให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและมีรายได้หลักสู่ระบบเศรษฐกิจจนเป็นมรดกตกทอดถึงลูกหลานไทย

พันธกิจของตำรวจท่องเที่ยว

การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว นั้น ได้นำพันธกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้

1. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว โดยมีการกำหนดมาตรการต่างๆ ได้แก่

1.1 มาตรการป้องกันเหตุและลดจำนวนผู้เสียหายชาวต่างชาติ

1.1.1 เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องประสบปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้แจ้งที่ “ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการ การรับแจ้งเหตุ และให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” หมายเลขโทรศัพท์ 1155 โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยรับแจ้งเหตุ และให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และทำหน้าที่ประสานงานและควบคุมสั่งการให้กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจท่องเที่ยวในพื้นที่เข้าระงับเหตุและให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ทันเวลาที่

1.1.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถเข้าแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือต่อตำรวจท่องเที่ยวได้ ณ ที่ทำการสถานีตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

1.1.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถแจ้งเหตุหรือร้องขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยว ทั้งสายตรวจจรดยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน และสายตรวจเดินเท้า ที่ออกตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ

1.1.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่

1.1.5 หากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความประสงค์ที่จะแจ้งความร้องทุกข์คดีตำรวจท่องเที่ยวจะนำนักท่องเที่ยวไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ณ สถานีตำรวจท้องที่ โดยที่ตำรวจท่องเที่ยวจะทำหน้าที่เป็นล่ามให้กับพนักงานสอบสวนในคดี

1.1.6 หากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีความประสงค์ที่จะขอรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินสูญหาย ตำรวจท่องเที่ยวจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและพิจารณาออกเอกสารหลักฐานให้แก่นักท่องเที่ยว หากเป็นกรณีลักทรัพย์จะดำเนินการส่งสถานีท้องที่ที่รับผิดชอบ

1.1.7 ตำรวจท่องเที่ยวจะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยการแจ้งข้อมูล การเข้าป้องกันเหตุ ระงับเหตุหรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหากพบมีการกระทำความผิดจะมีการจับกุมดำเนินคดีตามกฎหมายทันที

1.2 มาตรการปราบปรามจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว

1.2.1 เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าแจ้งเหตุ หรือแจ้งความร้องทุกข์พนักงานสอบสวนในท้องที่แล้ว ตำรวจท่องเที่ยวจะจัดชุดสืบสวน ออกสืบสวนหาข่าว และดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว ไม่ว่าผู้ต้องหาที่เป็นชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ โดยการประสานการปฏิบัติกับชุดสืบสวนในพื้นที่

1.2.2 จัดกำลังเจ้าหน้าที่ชุดสืบสวน ออกสืบสวนหาข่าวบุคคลหรือกลุ่มบุคคล กลุ่มแก๊งค์มีฉฉาชีพ ทั้งที่เป็นชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ที่มีพฤติการณ์กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการปราบปรามทัวร์ที่มีราคาต่ำกว่าปกติ (ทัวร์ศูนย์เหรียญและอัญมณี) หรือที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ เมื่อพบหลักฐานการกระทำความผิดจะดำเนินการจับกุม และนำส่งพนักงานสอบสวนในพื้นที่ เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

1.2.3 จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดสืบสวน ออกสืบสวน ปราบปราม จับกุมการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

1.2.4 จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจออกปราบปรามจับกุมผู้ที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญให้แก่นักท่องเที่ยว ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ

1.2.5 จัดระดมเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัด และตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และตำรวจท่องเที่ยวที่เข้าระดมกวาดล้างอาชญากรรมที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล ประเพณี และมหกรรมนานาชาติต่างๆ ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

2. สร้างความพึงพอใจในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว โดยมีกำหนดมาตรการต่าง ๆ ได้แก่

2.1 มาตรการให้บริการอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

2.1.1 จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ อย่างน้อย 8 ภาษา เข้าประจำ “ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการ การรับแจ้งเหตุ และให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศูนย์ 1155) สำหรับคอยให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อมีปัญหาตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

2.1.2 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกให้บริการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ

2.1.3 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมรถยนต์วิเทศอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้แก่ พระราชอาคันตุกะ ผู้นำประเทศ บุคคลสำคัญหรือแขกของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษาที่เดินทางไปพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ

2.1.4 จัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนดำเนินการ โดยปลูกจิตสำนึกให้ “ต้อนรับนักท่องเที่ยวดุจญาติมิตร จะช่วยเศรษฐกิจไทย ร่วมใจตำรวจท่องเที่ยว” ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

2.1.5 จัดอบรมบุคลากรในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเครือข่ายที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนในทุกพื้นที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการดูแลรักษาความปลอดภัย ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.6 จัดระดมอาสาสมัครฯ ทั้งเครือข่าย เพื่อรวมพลังในการให้บริการ อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในเทศกาล ประเพณี และงานมหกรรมนานาชาติต่างๆ ให้ได้รับความสุขในการเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด

3. ขจัดปัญหาการหลอกลวงเอารถเอาเปรียบและคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว มีมาตรการ ได้แก่

3.1 มาตรการเฝ้าระวังป้องกันการหลอกลวงเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

3.1.1 ดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการขายอัญมณีและของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว โดยประสานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

3.1.2 ดำเนินมาตรการแจ้งเตือน โดยการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ออกแจกแผ่นพับ แผ่นปลิว เพื่อประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งราคามาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว

3.1.3 ดำเนินมาตรการเฝ้าระวังโดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกสืบสวนหาข่าว และกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมตมต้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว โดยได้จัดทำบัญชีเฝ้าระวังกับกลุ่มบุคคลดังกล่าวไว้หากปรากฏหลักฐานว่ามีการกระทำที่เข้าข่ายเป็นผู้มีอิทธิพลจะดำเนินการขึ้นบัญชีเป็นผู้มีอิทธิพลเพื่อดำเนินการตามมาตรการปราบปรามต่อไป

3.1.4 ดำเนินการกวดขัน ตรวจค้นบริษัททัวร์ ร้านค้าอัญมณี ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว ที่มีพฤติกรรมตมต้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว โดยใช้มาตรการทางกฎหมายทุกฉบับเข้าดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมสรรพากร เป็นต้น

3.1.5 ดำเนินมาตรการจัดระเบียบและสร้างพลังความช่วยเหลือจากผู้ประกอบการ โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือสถาบันบั้นเทิงที่มีการลักลอบเปิดการแสดงโชว์ลามก เพื่อลดแรงจูงใจในการกระทำผิด ทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยปลอดจากการตมต้นหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

4. ขจัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมไว้ระเบียบ จนเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยมีมาตรการ ดังนี้

4.1 มาตรการจัดระเบียบและดูแลแหล่งท่องเที่ยว

4.1.1 ดำเนินการสำรวจพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และจำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยประสานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

4.1.2 จัดทำแผนงานด้านการจัดระเบียบและดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ หน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องและตำรวจในพื้นที่

4.1.3 จัดฝึกอบรมความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่ โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปลูกจิตสำนึกให้รักแหล่งท่องเที่ยว และคอยดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวมิให้ถูกทำลาย

4.1.4 จัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว โดยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่

4.1.5 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้นำชุมชนหรือผู้แทนภาคประชาชนในพื้นที่ เพื่อระดมความคิดเห็นและแสวงหาแนวทางเพื่อการจัดการกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่

5. ปกป้องและคุ้มครองอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมิให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมองค์กร และสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจหรือหน่วยบังคับใช้กฎหมายทั้งในและต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

ปัจจุบันสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวมีเกิดขึ้นเป็นประจำ ซึ่งส่งผลต่อการท่องเที่ยวของประเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่ ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยเฉพาะชาวต่างชาติ การดักต้อนหลอกลวงเอาใจเปรียบนักท่องเที่ยว เช่น การหลอกลวงซื้อขายอัญมณี เครื่องประดับอัญมณีและทองรูปพรรณที่มีคุณภาพต่ำในราคาสูง ขายพระเครื่องพุทธรูปชา วัตถุโบราณ การโชว์ลามกอนาจาร ตลอดจนหลอกลวงให้รับประทานอวัยวะของสัตว์ เช่น อังตุนหมี ดิง อวัยวะสืบพันธุ์ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งสรุปที่มาของปัญหา ได้ดังนี้

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 1.1 ถูกฆ่าตาย ตายโดยไม่ทราบสาเหตุ ป่วย โรคประจำตัว หัวใจวาย เป็นต้น
- 1.2 ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างเดินทาง เช่น การเดินทางโดยรถโดยสารไม่ประจำทางตามเส้นทางต่างๆ
- 1.3 ทรัพย์สินถูกโจรกรรมในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวถูกระบุร้ายต่อทรัพย์สินจากการวิ่งราว ล้วงกระเป๋า ตลอดจนทรัพย์สินสูญหายในแหล่งท่องเที่ยว
- 1.4 แก๊งค์คนร้ายกระเทยและหญิงตระเวนตามแหล่งท่องเที่ยว เข้าหาเหยื่อและตีสนิทให้เชื่อใจและลักทรัพย์หลังร่วมหลับนอน หรือวางยานอนหลับ
- 1.5 การหลอกลวงนักท่องเที่ยวไปดักต้อนเล่นการพนัน
- 1.6 ปัญหาทัวร์ป่า ที่นักท่องเที่ยวอาจประสบปัญหาทั้งถูกปล้นทรัพย์จากชนกลุ่มน้อยบริเวณชายแดนหลงป่า การขายบริการผิดกฎหมาย เช่น โสเภณีเด็กตามหมู่บ้านชาวเขา การเสพยาเสพติด ซึ่งนักท่องเที่ยวมักถูกชักชวนจากชาวบ้านหรือมัคคุเทศก์
- 1.7 ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก เกิดได้หลายกรณีเช่นกลุ่มคนร้ายต่างชาติลักทรัพย์นักท่องเที่ยวในห้องพัก ล็อบบี้ และห้องอาหาร หรือ แสดงตัวต่อโรงแรมเป็นเจ้าของห้องพักเข้าทำการลักทรัพย์ หรือนักท่องเที่ยวฝากของกับเกสต์เฮาส์และออกไปทัวร์ป่า เมื่อกลับมาพบว่าเช็คเดินทาง บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกนำไปใช้ โดยแก๊งค์คนร้ายจะอ้างตัวว่าเป็นเจ้าของห้องพักเข้าไปลักทรัพย์นักท่องเที่ยว

2. ด้านอุบัติเหตุ

อุบัติเหตุเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหรืออาจเสียชีวิต โดยแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

- 2.1 อุบัติเหตุทางบก เช่น การขับขี่ยานยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน

2.2 อุบัติเหตุทางน้ำ

2.3 แหล่งท่องเที่ยว เช่น ตกเขา ถูกเรือชน จมน้ำเสียชีวิต เรือสกูตเตอร์ เรือลากรัม เรือกล้วย ขับขี่เจ็วชนนักท่องเที่ยว

3. การเอาใจเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าหรือบริการ

การประกอบธุรกิจจัดราคาเป็นการดำเนินการในลักษณะ “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวจีนและไต้หวันเป็นส่วนใหญ่ ด้วยการที่บริษัททัวร์ในประเทศไทยจ่ายเงินซื้อนักท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยวในประเทศจีนและไต้หวัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวจากทั้งสองประเทศนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้บริษัททัวร์เกิดการแข่งขันสูง เมื่อได้จำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทย จะพานักท่องเที่ยวไปทานอาหารราคาแพง พาไปตามสถานที่ท่องเที่ยวนอกตารางนำเที่ยว พาไปซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง โดยบริษัททัวร์จะได้รับส่วนแบ่งจากร้านค้าและผู้ประกอบการตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน ทดแทนเป็นค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายให้กับต่างประเทศไปแล้ว เป็นการร่วมมือกระทำกันเป็นขบวนการ ซึ่งประกอบด้วยบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก

ปัญหาการซื้อขายอัญมณี การหลอกลวงนักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีเครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐานหรือต่ำกว่ามาตรฐานราคาแพงเกินความเป็นจริง โดยใช้กลยุทธ์และการโฆษณาโน้มน้าวเพื่อให้เกิดการหลงเชื่อกระทำเป็นขบวนการ โดยร้านค้าอัญมณีร่วมมือกับไกด์เถื่อน บริษัทนำเที่ยว รถสามล้อเครื่องสาธารณะ (รถตุ๊กตุ๊ก) ใช้กลยุทธ์พานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้าอัญมณี ซึ่งพนักงานขายของร้านโฆษณาชวนเชื่อโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวสนใจและหลงเชื่อ จนตัดสินใจซื้อสินค้าในลักษณะการต้มตุ๋นหลอกลวง

ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มรุ่ม รุ่มล้อม คะยั้นคะยอให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าไม่รู้จึกกาลเทศะ สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว

4. การซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว

ประเทศไทยถูกกล่าวหาว่าเป็นแหล่งค้าทางผ่านของยาเสพติด สามารถหาซื้อได้ง่าย นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพื่อเสพยาเสพติด เช่น การท่องเที่ยวในป่า ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ พระจันทร์เต็มดวง (Full moon party) ที่เกาะพังงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เกาะสมุย ตลอดจนแหล่งบันเทิงตามเมืองใหญ่

5. ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ สภาพแวดล้อมถูกทำลาย อาทิ การทิ้งขยะและน้ำเสียในแหล่งท่องเที่ยว การทำลายทรัพยากรท่องเที่ยวทางทะเล เช่น ปะการัง ปลาสวยงาม และการทำลายทรัพยากรป่าไม้ เป็นต้น

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวทั้งด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการหลอกลวงเอาใจเอาเปรียบ ด้านยาเสพติด หรือปัญหาแหล่งท่องเที่ยวถูกทำลาย เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอย่างมาก แม้ที่ผ่านมาจะมีการปราบปรามอย่างจริงจังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ก็ยังมีปัญหาการกระทำผิดนั้นตลอดเวลา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือวิธีการกระทำผิดหรืออาศัยช่องว่างของกฎหมาย ดังนั้นจำเป็นต้องกำหนด

มาตรการเฝ้าระวัง ป้องกันและปราบปรามที่ถูกต้องชัดเจน และเป็นการบูรณาการหน่วยงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของตำรวจท่องเที่ยว สามารถช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากผลงานในช่วงปี พ.ศ. 2545 – 2548 ที่ผ่านมา (รายงานผลการดำเนินงาน: กองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว. 2548) ดังนี้

1. ด้านการป้องกันเหตุและลดจำนวนผู้เสียหายชาวต่างชาติ

ปี พ.ศ. ผลงาน	2545	2546	2547	2548	รวม	เฉลี่ยต่อปี
การรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา	329	474	332	348	1,483	370.75
อุบัติเหตุ	38	20	17	12	87	21.75
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเสียชีวิต	124	84	63	86	347	89.25

2. ด้านการปราบปรามจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว

ปี พ.ศ. ผลงาน	2545	2546	2547	2548	รวม	เฉลี่ยต่อปี
ผู้ต้องหาเป็นคนไทยและชาวต่างชาติ (ราย/คน)	1,882/ 10,486	8,021/ 16,813	6,773/ 10,385	7,650/ 9,939	31,326/ 47,623	7,832/ 11,906

3. ด้านการให้บริการ อำนาจความสะดวก ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ปี พ.ศ. ผลงาน	2545	2546	2547	2548	รวม	เฉลี่ยต่อปี
จำนวนนักท่องเที่ยวที่ได้รับบริการอำนวยความสะดวก	533,704	1,141,027	1,147,319	5,537,607	8,359,657	2,089,914
การได้รับคำชมเชย	6	18	50	267,607	267,681	66,920

4. ด้านการจัดตั้งและสนับสนุนการจัดตั้งอาสาสมัครเครือข่ายช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ปี พ.ศ. / ผลงาน	2545	2546	2547	2548	รวม	เฉลี่ยต่อปี
อบรมอาสาสมัครโดย กองบังคับการตำรวจ ท่องเที่ยว	11,820	10,825	13,380	14,070	50,099	12,524
อบรมอาสาสมัครฯ ร่วมกับภาครัฐหรือ ภาคเอกชน	-	-	3,100	2,950	6,050	1,513
รวม	11,820	10,825	16,480	17,020	56,145	14,037

5. ด้านการป้องกันปราบปรามการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะการซื้อขายอัญมณีเครื่องประดับราคาสูงด้วยคุณภาพ

1. ยุติบทบาทของร้านค้าลักษณะเป็นร้านค้าขนาดเล็ก ที่มีเจตนาในการหลอกลวงนักท่องเที่ยว โดยได้ดำเนินการกวดขันและปิดร้านประเภทดังกล่าวไปอย่างถาวร จำนวนทั้งสิ้น 10 ร้าน

2. ส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งและเพิ่มขึ้นของสมาชิกชมรมอัญมณี (Jewel fest club) ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ไม่มีกรหลอกลวงนักท่องเที่ยว ให้มีมาตรฐานโดยมีการติดฉลากกระบุราคาสินค้า และทำให้มีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้น เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบกันเองภายใน ปัจจุบันชมรมฯ มีสมาชิกจำนวน 83 บริษัท

3. ส่งเสริมร้านจำหน่ายอัญมณี ที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นการจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว ที่มีลักษณะเป็นกลุ่ม (Group tour) ให้รวมกลุ่มกันเป็นชมรม เพื่อดูแลตรวจสอบกันเองตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับรัฐบาล ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่าง คณะอนุกรรมการปราบปรามผู้มีอิทธิพลที่หลอกลวงต้มตุ๋นนักท่องเที่ยวกับบริษัทจำนวน 9 บริษัท โดยสนับสนุนให้จัดตั้งขึ้นเป็น “ชมรมผู้ค้าอัญมณีไทยสำหรับนักท่องเที่ยว (Thailand Jewelry Trader for Tourist Club)” เพื่อเป็นการยุติปัญหาการร้องเรียนของนักท่องเที่ยว

6. ด้านการจัดระเบียบและดูแลนักท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1. ประชุมอบรมสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนและผู้บริหารท้องถิ่น และผู้ประกอบการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2. จัดระเบียบผู้ประกอบการทัวร์ และมัคคุเทศก์ โดยการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าดำเนินการตรวจสอบ บริษัทนำเที่ยวที่ถูกร้องเรียน จำนวน 30 บริษัท ทำให้บริษัทฯ ที่ดำเนินการไม่ถูกต้องยุติการดำเนินการ และบางบริษัทฯ ได้ปรับการดำเนินการให้ถูกต้อง

3. ร่วมจัดระเบียบระบบขนส่ง คมนาคม ในจังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ ได้แก่ จังหวัดกระบี่ จังหวัดภูเก็ต เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
4. จัดโครงการถนนคนเดิน เป็นโครงการนำร่อง บริเวณ Walking Street เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบัน
5. รมรณรงค์ให้บริษัทจัดหา แหล่งที่พัก ผู้ให้เช่ารถ เรือ ให้มีการทำประกันภัยและมีเครื่องป้องกันขณะนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยว เช่น ชูชีพ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวและยกระดับการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐาน
6. รมรณรงค์ให้รักษาและเพิ่มความเข้มในการปราบปรามผู้ทำลายสภาพแวดล้อม เช่น การระเบิดปะการัง การลักลอบทิ้งขยะลงทะเล เช่น ในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
7. ปราบปรามยาเสพติดทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่นำยาเสพติดมาขายให้กับนักท่องเที่ยวที่เสพยาและปราบปรามการจำหน่ายบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

7. ด้านการแก้ไขปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญหรือทัวร์ราคาต่ำผิดปกติ

1. ยุติปัญหาในตลาดญี่ปุ่น เกาหลีและตลาดจีนแผ่นดินใหญ่ ได้มีพัฒนาการที่ดีขึ้น
2. เฝ้าระวังและวัดความพึงพอใจ โดยการตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจีนในบริเวณท่าอากาศยาน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จังหวัดอุบลราชธานี และจังหวัดกาญจนบุรี โดยผลการสำรวจนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
3. ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวจีนสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงทีด้วยสายด่วนหมายเลข 1155 รวมทั้งการให้บริการแบบถึงตัวและการแจกใบแจ้งเตือน
4. การจัดระเบียบและสร้างความเข้าใจ โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าทำการตรวจสอบบุคคลและผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบทัวร์จีนทั้งหมด เพื่อให้ทุกส่วนปรับมาตรฐานสินค้าและบริการให้สูงขึ้น ไม่ให้มีการหลอกลวงนักท่องเที่ยวในเรื่องคุณภาพสินค้าและการบริการ ไม่มีการตัดราคา หรือค่าคอมมิชชั่นแข่งกัน ซึ่งผลการดำเนินการทำให้บริษัททัวร์รับนักท่องเที่ยวจีนจะมีค่า ทัวร์แพ็คเกจทุกกรุ๊ปและเป็นราคาทัวร์แพ็คเกจในอัตราที่สูงขึ้น และมีการเจรจากับคู่ค้าฝั่งจีนเพื่อไม่ให้เกิดการส่งค่าคอมมิชชั่นเกินกว่าจริง (Kick back) กลับไปยังประเทศจีน
5. ปราบปราม จับกุม ดำเนินคดี โดยการเข้าทำการตรวจค้น จับกุม บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่กระทำผิดกฎหมายทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่องและมีการขยายผลถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำตัวมาดำเนินคดีตามกฎหมายจนถึงที่สุด
6. เพิ่มความเข้มและทั่วถึงด้านภาษี
 - 6.1 ตรวจสอบใบกำกับภาษีกับนักท่องเที่ยว
 - 6.2 นำร้านค้าบริการและบุคคลต่างๆ เข้าระบบการเสียภาษี
 - 6.3 บังคับใช้กฎหมายด้านภาษีอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

จากการดำเนินมาตรการภาษี ทำให้ร้านค้าอัญมณีส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบการเสียภาษีที่ถูกต้องและปรับแนวทางการทำธุรกิจ

7. แสวงหาความร่วมมือจากกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเน้นหนักในกลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน ซึ่งมีกลุ่มธุรกิจจำนวน 8 กลุ่ม ร่วมทำข้อตกลง (MOU) ว่าจะไม่มีการแข่งขันกันทำธุรกิจ และจะปฏิบัติตามกฎหมายโดยเคร่งครัด

8. ตรวจสอบข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกจากประเทศไทย ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หากพบว่ามีกรหลกกลงเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจะดำเนินการอย่างเฉียบขาดทันที

8. ด้านการสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยว

1. จัดทำแบบสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยและบริการแก่นักท่องเที่ยว โดยวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ด้านความเป็นมิตร ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งดึงดูดใจในการท่องเที่ยวและด้านการบริการการท่องเที่ยว ในรอบปี พ.ศ. 2545 และปี พ.ศ. 2546 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ คิดรวมเป็นร้อยละ 91

2. แจกแบบสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยวบริเวณสนามบินดอนเมืองทั้งก่อนและเดินทางกลับ จำนวนทั้งสิ้น 27,290 คน ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2546 เกี่ยวกับความพึงพอใจในมาตรการป้องกันและปราบปรามการหลกกลงเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในการประกอบธุรกิจ “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” ผลปรากฏว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ รวมคิดเป็นร้อยละ 99.7

9. ด้านพัฒนาหน่วยงานและประสานกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยว

1. มีการปรับปรุงโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวโดยการขยายหน่วยงานระดับสถานีตำรวจในส่วนภูมิภาคจากเดิม 14 แผนก เป็น 28 สถานี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่

2. ประชุมหารือและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจอันส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยวเฉลี่ยปีละ 4,069 ครั้ง

3. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานโดยจัดให้มีเว็บไซต์ ของหน่วยและเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

เป้าหมายและกลยุทธ์ของตำรวจท่องเที่ยวการวางแผนในการดำเนินงานในอีก 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2548 – 2551) โดยได้มีการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ ดังนี้

เป้าหมาย

“พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้มีความเป็นเลิศในเอเชีย”

กลยุทธ์

1. พัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุ (ศูนย์ 1155) ให้มีความทันสมัยและรู้จักกันอย่างแพร่หลาย
2. เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการอย่างเข้าถึงตัวนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อย่างน้อยร้อยละ 10 ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย
3. เพิ่มประสิทธิภาพงานสายตรวจ โดยอาศัยระบบบูรณาการร่วมกับองค์กรที่บังคับใช้กฎหมายในประเทศ
4. สร้างเครือข่ายการทำงานโดยจัดตั้งและสนับสนุนให้มีการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน
5. เพิ่มสมรรถนะภาพบุคลากร โดยให้มีหลักสูตรอบรมบุคลากรให้ครอบคลุมทั่วถึง
6. พัฒนาระบบการตรวจสอบและควบคุมด้านมาตรฐานสินค้าและบริการ โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. เพิ่มขีดความสามารถในการจัดระเบียบและดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว
8. เพิ่มศักยภาพการสืบสวนสอบสวนคดีเครือข่ายที่มีลักษณะอาชญากรรมองค์กรซึ่งมีผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
9. ขยายความร่วมมือกับองค์กรบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะประเทศคู่ค้า
10. พัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ให้มีมาตรฐานโดยใช้อีโคโนมิกรภายนอกเป็นผู้สำรวจ
11. เพิ่มขีดความสามารถในการประชาสัมพันธ์ โดยสนับสนุนให้มีรายการวิทยุ “ตำรวจท่องเที่ยวพบนักท่องเที่ยว” หรือ มีสถานีวิทยุเป็นของตนเอง เพื่อสร้างความรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

4. ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยว

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปีสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมาก ในขณะที่ตัวกันอาชญากรรม และการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นมากเป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนอกเหนือไปจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่

โดยเริ่มแรกในปี พ.ศ. 2519 ชุทธิกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ขณะนั้นได้ช่วยกันประสานความร่วมมือให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการให้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) สังกัดกองปราบปรามขึ้น มีกำลังพลประมาณ 60 นาย ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและตรวจตราให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนั้นชุทธิกิจเอกชนได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารให้ไว้ในการปฏิบัติภารกิจ ในขณะเดียวกันนั่นเอง กรมตำรวจได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2519 แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ

ต่อมารัฐบาลได้ประกาศในปี พ.ศ. 2523 เป็นปีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และให้กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยให้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง กรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกันปรับปรุง ศอ.นท. เป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศช.นท.) ขึ้นเพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ กรณีประสบปัญหาอาชญากรรม การเอารัดเอาเปรียบโดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันได้แก่ เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และหาดใหญ่

ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้นคือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525

อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วประเทศ โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการจึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจ การอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวจึงไม่ทั่วถึง ดังนั้นรัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นให้เป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนภาคกลางตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534

หลังจากที่มีการขยายขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวแล้ว เมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนกำลังพลที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ต่อมาจากการประชุมคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (อ.ก.ตร.) ครั้งที่ 9/2546 เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2546 การประชุมคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ครั้งที่ 15/2546 เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2546 และมติคณะรัฐมนตรี (ค.ร.ม.) เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบให้มีการแบ่งส่วนราชการภายในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2539

ออกเป็น 3 กองกำกับ การ และยกเลิกระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยการกำหนดหน้าที่การงานในงานราชการกรมตำรวจ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2535 ทำให้มีกำหนดโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้นใหม่ ซึ่งมีผลบังคับใช้ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2546

ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 สำหรับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้แบ่งอำนาจของส่วนราชการดังนี้

นโยบายการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวบังเกิดผลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่สำคัญไว้ 7 ด้าน ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2549, เว็บไซต์)

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวป้องกันอาชญากรรมปราบปรามอาชญากรรม
2. ด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกธรรมชาติ
3. นโยบายความมั่นคงภายในประเทศ
4. ด้านการให้บริการและงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และประชาชน
5. ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
6. ด้านการบริหาร พัฒนาองค์กรและบริหารงาน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา

โครงสร้างการทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

สำหรับการทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 5 กองกำกับ การ 1 ฝ่ายและ 1 งาน ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป., หน้า 3-10)

1. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับจัดเก็บรวบรวมประมวลผลและบริการข้อมูล การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของกองบังคับการงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
2. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอำนวยการและสนับสนุนของกองบังคับการ การติดต่อประสานงาน งานธุรการ และกำลังพล งานคดีวินัย งานวิเคราะห์ และกำหนดตำแหน่งงาน งานแผนงานและงบประมาณ งานยุทธศาสตร์และแผนงานการเงิน งานพลการ งานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนงานหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
3. กองกำกับ การ 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยสืบสวนป้องกันอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามกระบวนการกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตาม

กฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหาย เป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ติดต่อประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติงานดังนี้

งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธี พิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหา เป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือ ร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (บก.น. 1-3) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1-3

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (บก.น. 4-6) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 4-6

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (บก.น. 7-9) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 7-9

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ศูนย์วิทยุ) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่บริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ศูนย์วิทยุ) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิทยุสื่อสาร ของการ บังคับการ (1155) และกองกำกับการ 1 โดยปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์ควบคุมและสั่งการทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสารของกองบังคับการและกองกำกับการ 1 และงานรักษาความปลอดภัยสถานที่ของ กองกำกับการ 1 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา

4. กองกำกับการ 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ อาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณี ที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว

หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองหรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธร ภาค 1, 2 และ 7 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ขอบบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณา ความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่าง ด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคน เข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความ สะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวติดต่อประสานงานปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ ภาค 1, 2, 7 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (อยุธยา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี อ่างทอง และนนทบุรี

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ลพบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัดลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และชัยนาท

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (สระแก้ว) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสระแก้ว นครนายก และปราจีนบุรี

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ชลบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี สมุทรปราการ และฉะเชิงเทรา

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ระยอง) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัดระยอง และจันทบุรี

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตราด) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัดตราด

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (ประจวบคีรีขันธ์) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และเพชรบุรี

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 8 (กาญจนบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี และสุพรรณบุรี

5. กองกำกับการ 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว

ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของ ตำรวจภูธร ภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตรากฎหมายวิธีพิจารณา ความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักรทั้งในกรณีและผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่าง ด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่า ด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตร สนเทศ์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ภูธรภาค 3 และ 4 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (นครราชสีมา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (อุบลราชธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ยโสธร อำนาจเจริญ และศรีสะเกษ

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (ขอนแก่น) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (นครพนม) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนม สกลนคร และมุกดาหาร

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (อุดรธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรธานี และหนองคาย

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (เลย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะใน เขตพื้นที่จังหวัดเลย และหนองบัวลำภู

6. กองกำกับการ 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ อาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณี ที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ ของตำรวจภูธร ภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงาน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ องค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตรากฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้าในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียนคำร้องเรียนในเขตพื้นที่ภูธรภาค 5 และ 6 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (เชียงราย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย และพะเยา

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (น่าน) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดน่าน แพร่ และอุตรดิตถ์

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (พิษณุโลก) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก เพชรบูรณ์ และสุโขทัย

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นครสวรรค์) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ อุทัยธานี และพิจิตร

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตาก) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดตาก และกำแพงเพชร

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (แม่ฮ่องสอน) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน

7. กองกำกับการ 5 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณางานอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร ภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

งานสืบสวน มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตรากฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่าง

ด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียนคำร้องเรียนในเขตพื้นที่ ภูมิภาค 8 และ 9 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (ภูเก็ต) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ระนอง) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดระนอง และชุมพร

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (กระบี่) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดกระบี่ และตรัง

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (สงขลา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา พัทลุง และสตูล

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นราธิวาส) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะให้เขตพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี และยะลา

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (สุราษฎร์ธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะให้เขตพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ยกเว้นอำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และหมู่เกาะโดยรอบทั้งหมด) และนครศรีธรรมราช

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (อำเภอเกาะสมุย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะให้เขตพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี (เฉพาะอำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และหมู่เกาะโดยรอบทั้งหมด)

5. ข้อมูลเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประวัติ

ชื่อของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความหมายว่า "แผ่นดินทอง" เป็นชื่อพระราชทานโดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานเมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2543 และเสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2545

ชื่อสากลของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสะกดตามการถ่ายตัวสะกดภาษาสันสกฤต ว่า "Suvarnabhumi" แทนที่การเขียนทับศัพท์ตามระบบราชบัณฑิตยสถาน ว่า "Suwannaphum" ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดใช้อย่างเป็นทางการในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 มีพื้นที่ประมาณ 20,000 ไร่ ตั้งอยู่บนถนนบางนา - ตราด กิโลเมตรที่ 15 ตำบลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยอยู่

ห่างจากตัวเมืองกรุงเทพฯ ประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 40 นาทีถึง 1 ชั่วโมง

การคมนาคมเชื่อมเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมี 5 เส้นทาง ดังนี้

ทิศเหนือ: เป็นถนนยกระดับขนาด 8 ช่องจราจร จากถนนกรุงเทพฯ - ชลบุรี สายใหม่ (มอเตอร์เวย์) เข้าสู่อาคารผู้โดยสาร

ทิศตะวันตกเฉียงเหนือ: เป็นถนนขนาด 6 ช่องจราจร เชื่อมกับทางยกระดับจากถนนร่มเกล้า และถนนกิ่งแก้ว

ทิศใต้: เป็นถนนขนาด 4 ช่องจราจร เชื่อมกับถนนบางนา - ตราด และทางด่วนบูรพาวิถี

ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ: เป็นถนนขนาด 4 ช่องจราจร เชื่อมกับถนนอ่อนนุช

ทิศตะวันตก: เป็นถนนขนาด 4 ช่องจราจร เชื่อมกับถนนกิ่งแก้ว

อาคารผู้โดยสาร

อาคารผู้โดยสารมี 10 ประตูทางเข้า ถนนเชื่อมเข้าสู่ด้านหน้าอาคารมี 2 สายคือ ถนน ด้านใน (Inner curb) และถนนด้านนอก (Outer curb) ส่วนบริการผู้โดยสารทั้งผู้โดยสารภายในประเทศ และผู้โดยสารระหว่างประเทศจะอยู่ในอาคารหลังเดียวกัน ส่วนอาคารเทียบเครื่องบินซึ่งเชื่อมต่อกับอาคารผู้โดยสารนั้นมี 7 หลัง คือ A, B, C, D, E, F และ G อาคารเทียบเครื่องบิน A และ B จัดไว้สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ ส่วนอาคารเทียบเครื่องบิน C, D, E, F และ G เป็นอาคารสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ

อาคารผู้โดยสารตั้งอยู่ทางทิศเหนือของท่าอากาศยาน รองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปี ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จุดตรวจบัตรโดยสาร 360 จุด จุดตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า 124 จุด ขาออก 72 จุด โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยแบบ Hold Baggage In-line Screening System รวมทั้งมีสถานีรถไฟฟ้า (Airport the link) สายพญาไท มกกะสัน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ใต้อาคาร ซึ่งได้ก่อสร้างแล้วเป็นบางส่วน มีอาคารผู้โดยสารนานาชาติและภายในร่วมกัน ระยะทางเดินต่อเครื่องระหว่างสายการบินภายในและภายนอก มีความยาวเฉลี่ยราว 800-1,000 เมตร ระยะไกลสุดราว 3,000 เมตร

อาคารผู้โดยสารประกอบด้วย

ชั้น 1 จุดจอดรถโดยสารไม่ประจำทาง สำหรับผู้โดยสารหมู่คณะ

ชั้น 2 เดินทางขาเข้า เคาน์เตอร์บริการผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง ติดตามสัมภาระ ตรวจคนเข้าเมือง (ขาเข้า) สุลกการ เคาน์เตอร์บริการเกี่ยวกับการคมนาคม ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว แลกเปลี่ยนเงินตรา ศูนย์ร่วมบริการนักท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว

ชั้น 3 จุดนัดพบ ภัตตาคาร ร้านค้า หน่วยงานราชการ ทางเชื่อมอาคารจอดรถ

ชั้น 4 เดินทางขาออก ศูนย์บริการลูกค้า สำนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร ตรวจคนเข้าเมือง

(ขาออก) สุลกการ

ชั้น 5 สำนักงานการบินไทย และกลุ่มสายการบินพันธมิตรสตาร์อัลไลแอนซ์

ชั้น 6 ภัตตาคาร

ชั้น 7 ที่ชมทัศนียภาพ

สายการบินที่ให้บริการ

ด้วยคำขวัญที่ว่า “สนามบินสุวรรณภูมิ ศูนย์กลางการบินและประตูสู่เอเชีย” ในระยะแรกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ให้บริการ 102 สายการบิน สู่ 142 เมืองทั่วโลก ต่อมาในวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2550 สายการบินในประเทศบางสายได้ย้ายกลับไปใช้ท่าอากาศยานกรุงเทพ (สนามบินดอนเมือง) ได้แก่ นกแอร์ (ยกเว้น หัวหิน กระบี่ ยังคงใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิบางส่วน) วัน-ทู-โก (ยกเว้นเส้นทางภูเก็ต ยังคงใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิบางส่วน) การบินไทย (ยกเว้นเส้นทางกระบี่ ภูเก็ต เชียงใหม่ เชียงราย ยังอยู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิบางส่วน)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขจร เพชรชุมชน (2541: 81-90) ทำการศึกษาเรื่องปัญหาและความต้องการในการแก้ปัญหา การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานและความต้องการในการแก้ปัญหการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจในเขตจังหวัดสมุทรปราการใน 4 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้และงานชุมชน และเปรียบเทียบปัญหาของการปฏิบัติงานจำแนกตาม ประเภทของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ และสถานีตำรวจภูธรตำบลกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสารวัตร และรองสารวัตรสอบสวนประจำสถานีตำรวจภูธรอำเภอ 83 คน และสถานีภูธรตำบล 32 คน การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยอาศัยตารางการสุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน เครื่องมือในการ รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า สรุปผล การศึกษาค้นคว้า มีดังต่อไปนี้ ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนระดับสถานีตำรวจภูธร อำเภอ และสถานีตำรวจภูธรตำบลอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอื่นๆ คือ งบประมาณ ความรู้ความสามารถ และงานชุมชน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานสอบสวนมี ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการสอบสวนอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถ และทักษะความชำนาญในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ พนักงานสอบสวนมีปัญหาด้านงบประมาณอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ การแทรกแซงของผู้มี อิทธิพลทางการเงินเกี่ยวกับการสอบสวน การเบิกจ่ายล่าช้า และงบประมาณไม่เพียงพอ พนักงานสอบสวนมีปัญหาด้านเครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ขาดระบบ เครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานอุปกรณ์เครื่องมือล่าสมัย และความไม่ทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่มี อยู่ พนักงานสอบสวนมีปัญหาด้านงานชุมชนอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการแจ้งข่าว การเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนกับชุมชน และ ขาดความรู้เกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมและความเป็นอยู่ของชุมชน และพนักงานสอบสวนประจำ

สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และสถานีตำรวจภูธรตำบลมีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สันติ ปัญญาวงศ์ (2542: 55-63) ทำการศึกษาเรื่องการดำเนินงานและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางนา มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาถึงผลการประเมินของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางนา ในด้านต่างๆ ได้แก่ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์ การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ประการที่สองเพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล โดยจำแนกตามภูมิภาคหลังของประชาชนและช่วงเวลาการรับบริการ ซึ่งได้ทำการศึกษาจาก ประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจนครบาลบางนา จำนวน 250 คน จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจนครบาลบางนามีผลการประเมินต่อการดำเนินงานและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางนา อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้คุณสมบัติทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการบนสถานีตำรวจนครบาลบางนาอยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีผลการประเมินของประชาชนต่อกิจกรรมการบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน เว้นแต่คุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพที่มีผลต่อการประเมินที่แตกต่างกัน อีกทั้งช่วงเวลาการรับบริการก็จะมีผลต่อการประเมินกิจกรรมการบริการที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน

ยุทธพงศ์ ตันตกุล (2543: 69-78) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว จำแนกตามประสบการณ์ และสถานที่ตั้ง ประชากร ได้แก่ พนักงานสอบสวน จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 52 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย คือ การยอมรับนับถือเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ความรับผิดชอบและความสำเร็จในการทำงาน และด้านวิธีบังคับบัญชาเป็นอันดับสุดท้ายผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว จำแนกตามประสบการณ์และสถานที่ตั้ง พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์มาก ส่วนพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานติดแนวชายแดนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานนอกเขตแนวชายแดน

กฤษณะ เกตุเนตร (2545: 42-46) ทำการศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิผลนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา: จังหวัดสุโขทัย พุทธศักราช 2542-2543 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ตำรวจภูธรจังหวัดสุโขทัย ในช่วงเวลา พ.ศ. 2542 - 2543 และเปรียบเทียบประสิทธิผลของนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ตำรวจภูธรจังหวัดสุโขทัย พ.ศ. 2542 - 2543 ระหว่าง สภ.ที่มีขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ของข้าราชการตำรวจและประชาชนที่เข้าร่วมนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ตำรวจภูธรจังหวัดสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุโขทัย จำนวน 105 คน และประชาชนที่เข้าร่วมนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามการประเมินประสิทธิผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบ Two-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ตำรวจภูธร จังหวัดสุโขทัย ในช่วงเวลา พ.ศ. 2542 - 2543 โดยรวมด้านอาชญากรรม ด้านยาเสพติด และด้านอุบัติเหตุส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง แต่ในมุมมองเฉพาะในส่วนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์โดยรวมด้านอาชญากรรม ด้านยาเสพติด และด้านอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับมุมมองของประชาชนที่เข้าร่วมนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์โดยรวมด้านอาชญากรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านยาเสพติดอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบประสิทธิผลนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ตำรวจภูธรจังหวัดสุโขทัย ระหว่าง สภ.ขนาดใหญ่ สภ.ขนาดกลาง และ สภ.ขนาดเล็ก ของข้าราชการตำรวจและประชาชนที่เข้าร่วมนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประเภทผู้เข้าร่วมนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในด้านอาชญากรรม ยาเสพติด และอุบัติเหตุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประเภทผู้เข้าร่วมนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในส่วนขนาดของ สภ. พบว่า ประสิทธิผลนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในสภ.ขนาดใหญ่ สภ.ขนาดกลาง และสภ.ขนาดเล็ก ด้านอาชญากรรม ยาเสพติด และอุบัติเหตุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และขนาดเล็ก ด้านอาชญากรรม ยาเสพติด และอุบัติเหตุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และขนาดของ สภ.อ. มีผลต่อประสิทธิภาพของนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังพบว่า ประเภทของผู้เข้าร่วมนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์กับขนาดของ สภ.อ. มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีผลต่อประสิทธิผลของนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านอาชญากรรม ยาเสพติด และอุบัติเหตุ

กิตติพัชร คลี่พันธุ์ (2545: 68-75) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 8 เพื่อเสนอรูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 8 คือ สถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ ตลาดพลู บุคผาราม บุคคโล สำเหร่ สมเด็จเจ้าพระยา ราษฎร์บูรณะ บางมด และทุ่งครุ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจจรดยนต์ และรถจักรยานยนต์ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจจรดยนต์และรถจักรยานยนต์ เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจจรดยนต์และรถจักรยานยนต์ และเพื่อศึกษาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจจรดยนต์และรถจักรยานยนต์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจจรดยนต์และรถจักรยานยนต์ที่ทำหน้าที่ป้องกันปราบปราม จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 98.88 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจจรดยนต์และรถจักรยานยนต์ เกี่ยวข้องกับแผนในการจัดสายตรวจและการปฏิบัติงานสายตรวจอยู่ในระดับมาก ด้านห้องทำงานสายตรวจมีแผนที่และสถานภาพอาชญากรรมเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านระบบการข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมมีประสิทธิภาพ ด้านอัตรากำลังหรืออุปกรณ์ในการจัดสายตรวจอยู่ในระดับมาก ด้านตำรวจสายตรวจรู้จักปัญหาอาชญากรรมเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ด้านจำนวนของตำรวจสายตรวจพอเพียงกับเขตตรวจและปัญหาอุปสรรคในการจัดสายตรวจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวิทยากรในการติดตามคนร้ายและการปฏิบัติงานของสายตรวจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บังคับบัญชา (ระดับสถานี) ส่งการตามอารมณ์ตนเอง ด้านข้อขัดข้องเกี่ยวกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตำรวจสายตรวจต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาหนวยเหนือ ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ขาดการพัฒนาบุคลากรตำรวจสายตรวจให้ทันกับความก้าวหน้าทางวิทยาการและพฤติกรรมของอาชญากร ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจจรดยนต์และรถจักรยานยนต์ เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ที่ทำหน้าที่สายตรวจ อยู่ในระดับมาก ด้านการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา (ระดับสถานี) ที่ชอบด้วยกฎหมายอยู่ในระดับปานกลาง มีความสามารถในการเจรจาต่อรองกับผู้ต้องหาก่อนผู้บังคับบัญชา (ระดับสถานี) จะมาถึงที่เกิดเหตุ ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการจัดสรรค้ให้พักอาศัยในอาคารบ้านพักของสถานี ด้านรูปแบบการปฏิบัติงานสายตรวจอยู่ในระดับปานกลาง ขอความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ออกตรวจ โดยเฉพาะในเวลากลางคืน ในด้านกรณีอื่นๆของสายตรวจอยู่ในระดับปานกลาง จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานสายตรวจ อยู่ในระดับน้อย มีการศึกษาพฤติกรรมของคนร้ายทางวิดีโอทุกสัปดาห์ ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์รูปแบบเชิงระบบ โดยมีรายละเอียดด้านปัจจัยป้อนเข้ากระบวนการ ปัจจัยผลผลิต มีข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติต้องพัฒนาบุคลากรสายตรวจ พัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับสายตรวจ ทรัพยากรเพียงพอ มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สร้างความร่วมมือของชุมชน งานการข่าวมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของตำรวจสายตรวจต้องดี ปรับกระบวนการทำงานตลอดเวลา ปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน สร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องมีการวิจัยเพื่อพัฒนา

เลอพงษ์ เรืองวานิช (2545: 55-60) ทำการศึกษาเรื่องสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

โดยศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น ต่อสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในด้านต่าง ๆ รวม 6 ด้าน คือ สภาพแวดล้อม การทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน สวัสดิการในการทำงาน ความพึงพอใจต่องานและขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปรในประเภทของการปฏิบัติงาน ระดับชั้นยศและประสบการณ์ใน การปฏิบัติหน้าที่สายตรวจ ผู้วิจัยทำการศึกษาประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสาย ตรวจ จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน การวิจัยผลการศึกษารูปได้ว่า ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติ หน้าที่สายตรวจ อยู่ในระดับพลตำรวจ-ตบตำรวจ และมีประสบการณ์ในงานสายตรวจมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสายตรวจอยู่ในระดับปาน กลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาทั้ง 6 ด้านจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความมั่นคง ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีการ ปฏิบัติงานและระดับชั้นยศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานสายตรวจต่างกันและ เจ้าหน้าที่สายตรวจที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานสายตรวจไม่ ต่างกัน

สถิตพร บึงโพธิ์ (2545: 74-81) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการ แก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัด สมุทรปราการ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม จำแนกตามพื้นฐานความรู้ที่ศึกษา เพื่อหาปฏิสัมพันธ์ระหว่างชั้นยศกับระดับสถานี ตำรวจที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ ตำรวจ จำนวน 264 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และแบบเลือกตอบ สถิติที่ใช้ คือ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความ แปรปรวน 2 ทาง และการทดสอบค่าที่ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัญหาการปฏิบัติงานป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ชั้นยศและระดับสถานีตำรวจร่วมส่งผลต่อ ปัญหาการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมด้านงบประมาณ 3. ปัญหาการปฏิบัติงาน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จำแนกตามพื้นที่ความรู้ที่ศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรให้ข้าราชการตำรวจได้รับเงิน เพิ่มพิเศษและสวัสดิการ ตลอดจนสิทธิอันพึงได้โดยรวมเร็ว ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและ เหมาะสมในแต่ละคดีที่เกิดขึ้น ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ยัง ไม่มีหรือมีแต่ไม่ทันสมัยเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงาน ควรจัดตั้งชมรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมหรือ ชมรมเพื่อนบ้านเตือนภัยอาสาสมัคร ควรมีการอบรมสร้างจิตสำนึกแก่ข้าราชการตำรวจ และควรให้ หัวหน้าสถานีตำรวจประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจ

นิพนธ์ อำพัน (2546: 71-82) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐ: ศึกษากรณีเปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในกิจกรรมต่างๆ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการปรับปรุงอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ซึ่งในการศึกษานี้ได้เลือกตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน จำนวน 110 ตัวอย่าง และสถานีตำรวจนครบาลบางนา จำนวน 110 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 220 ตัวอย่าง จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจทั้ง 2 แห่ง พบว่า ประชาชนรู้สึกพอใจในการบริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนรู้สึกพอใจในการบริการทั่วไปมากที่สุด รองลงมาคือพอใจในด้านการปรับปรุงอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยด้านการควบคุมการจัดการจราจรประชาชนรู้สึกพอใจน้อยที่สุด สำหรับในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการให้บริการมีดังนี้ เพศ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำหรับอายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และเหตุที่เข้ารับบริการเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ช่วงเวลารับบริการ การให้ความยอมรับนับถือ และการให้ความร่วมมือกับตำรวจ เป็นปัจจัยภายนอกหน่วยงานที่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ เป็นปัจจัยภายนอกหน่วยงานที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ นอกจากนี้จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการเปรียบเทียบระหว่างสถานีตำรวจทั้ง 2 แห่ง พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ระหว่างสถานีตำรวจทั้ง 2 แห่งไม่แตกต่างกัน และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสถานีตำรวจนครบาลบางนา ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมการจัดการจราจร

สรุป

จากรายงานการศึกษาต่างๆ ที่กล่าวมานั้นพอสรุปได้ว่า การให้บริการขององค์กรต่างๆ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นในการศึกษา ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษามาตรการด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ด้านขจัดปัญหาการล่อลวงเอารถเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ และด้านการขจัดปัญหาไร่ระเบิดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งทั้งหมดนี้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อทัศนคติที่ดีของผู้รับบริการและเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในระยะยาว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การสำรวจพื้นที่ศึกษา
2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การสำรวจพื้นที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่พัฒนาขึ้นโดยสถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อทราบถึงสภาพปัญหาของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 15 ข้อ ดังนี้

รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- 1.1 ป้ายบอกท่าเข้าถึง
- 1.2 สิ่งซึ่งบ่งบอกว่ามาถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 1.3 ศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยว
- 1.4 ห้องสุขา
- 1.5 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- 1.6 ร้านขายของที่ระลึก
- 1.7 โรงแรมและที่พัก
- 1.8 ป้ายสื่อความหมายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 1.9 ป้ายชี้ทางในการเดินทางเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 1.10 ด้านผู้ให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 1.11 การแสดงผังภาพรวมของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 1.12 ลานจอดรถ
- 1.13 สถานที่พักให้แก่นักท่องเที่ยว
- 1.14 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ
- 1.15 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีภาพลักษณ์เป็นที่รู้จักกันดี

2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ศึกษา คือ ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 60 คน (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว: 2549, ออนไลน์) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ถึง 20 มีนาคม พ.ศ. 2551 โดยประมาณ 40,000,0000 คนต่อปี ดังนั้นโดยเฉลี่ยต่อเดือนจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 3,500,000 คน (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ: 2549, ออนไลน์) และผู้ประกอบการในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 292 คน (AOT Official Website: 2549, ออนไลน์)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 60 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ถึง 20 มีนาคม พ.ศ. 2551 ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane: 1973, ออนไลน์) ในการเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 25 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการทั้งสิ้นจำนวน 73 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ครอบคลุมประเภทของร้านค้า

สำหรับการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane มีดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + N.e^2)}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้ เท่ากับ 0.05

$$\text{ดังนั้น} \quad n = \frac{3,500,000}{(1 + 3,500,000 \times (0.05)^2)}$$

$$= 400 \text{ คน}$$

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 ชุด คือ รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบบสอบถามสำหรับตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการ ซึ่งแบบสอบถามแต่ละชุดมีดังนี้

ชุดที่ 1 รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สำหรับสอบถามตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

การหาคูณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยหาคูณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. หาคความตรงหรือความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา
2. หาคความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-out) กับตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 29 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 30 คน และผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 30 คน ในวันที่ 18-20 ธันวาคม พ.ศ. 2550 แล้วหาคค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach'Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้

2.1 แบบสอบถามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.93 ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.75 ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.79 และด้านการขจัดปัญหาแหล่งเสื่อมโทรมไร้ระเบียบ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.76 รวมทุกด้าน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.93

2.2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.85 ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวกได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.78 ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.89 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.78 และด้านการขจัดปัญหาแหล่งเสื่อมโทรมไร้ระเบียบได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.83 รวมทุกด้านได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.89

2.3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.72 ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.86 ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.74 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.80 และด้านการขจัดปัญหาแหล่งเสื่อมโทรมไร้ระเบียบได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.77 รวมทุกด้านได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.88

3. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และเข้าสู่ขั้นตอนการเก็บแบบสอบถามบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำไปเสนอเพื่อขออนุญาตผู้กำกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัย โดยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรวจท่องเที่ยว และฝ่ายบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัย โดยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองและทีมงาน โดยมีการชี้แจงและแนะนำวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับทีมงานได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2550 – 20 มีนาคม พ.ศ.2551 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้วิจัยและทีมงานทำการแจกแบบสอบถามกับตำรวจท้องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการ โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

3. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ

5. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บข้อมูลมาได้ จะทำการรวบรวมคะแนน แล้วจึงนำคะแนนมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามการให้บริการของตำรวจท้องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท้องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ σ) โดยผู้วิจัยได้แปลความหมายของคะแนน ตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) แปลผลด้วยการประมวลข้อเสนอและแสดงในรูปแบบของความเรียง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท้องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ SD) โดยผู้วิจัยได้แปลความหมายของคะแนน ตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการผลการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) แปลผลด้วยการประมวลข้อเสนอและแสดงในรูปแบบของความเรียง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ SD) โดยผู้วิจัยได้แปลความหมายของคะแนน ตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) แปลผลด้วยการประมวลข้อเสนอและแสดงในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษา เรื่องผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากร ประกอบด้วย ตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 60 คน ผู้ประกอบการ จำนวน 73 คน และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 400 คน ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา และผลการสำรวจ (Survey) ในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พร้อมภาพประกอบ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยนำเสนอเป็นตารางสรุปผล พร้อมแผนภูมิประกอบ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยนำเสนอเป็นตารางสรุปผล พร้อมแผนภูมิประกอบ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยนำเสนอเป็นตารางสรุปผล พร้อมแผนภูมิประกอบ

ตอนที่ 1 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพร้อมภาพประกอบ

ข้อมูลพื้นฐานและสภาพพื้นที่

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดใช้อย่างเป็นทางการในวันที่ 28 กันยายน 2549 มีพื้นที่ประมาณ 20,000 ไร่ ตั้งอยู่บนถนนบางนา - ตราด กิโลเมตรที่ 15 ตำบลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยอยู่ห่างจากตัวเมืองกรุงเทพมหานครประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 40 นาทีถึง 1 ชั่วโมง



ภาพประกอบ 2 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาพประกอบ 3 แผนผังบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การคมนาคม

การคมนาคมเชื่อมเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมี 5 เส้นทาง ดังนี้

ทิศเหนือ: เป็นถนนยกระดับขนาด 8 ช่องจราจร จากถนนกรุงเทพ - ชลบุรี สายใหม่ (มอเตอร์เวย์) เข้าสู่อาคารผู้โดยสาร

ทิศตะวันตกเฉียงเหนือ: เป็นถนนขนาด 6 ช่องจราจร เชื่อมกับทางยกระดับจากถนนร่มเกล้าและถนนกิ่งแก้ว

ทิศใต้: เป็นถนนขนาด 4 ช่องจราจร เชื่อมกับถนนบางนา - ตราด และทางด่วนบูรพาวิถี

ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ: เป็นถนนขนาด 4 ช่องจราจร เชื่อมกับถนนอ่อนนุช

ทิศตะวันตก: เป็นถนนขนาด 4 ช่องจราจร เชื่อมกับถนนกิ่งแก้ว

ซึ่งในการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีป้ายบอกทางที่สามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด และเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่จะเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และอำนวยความสะดวกภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาพประกอบ 4 ป้ายบอกทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาพประกอบ 5 ป้ายบอกทางอำนวยความสะดวกภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

อาคารผู้โดยสาร

อาคารผู้โดยสารมี 10 ประตูทางเข้า ถนนเชื่อมเข้าสู่ด้านหน้าอาคารมี 2 สายคือ ถนนด้านใน (Inner curb) และถนนด้านนอก (Outer curb) ส่วนบริการผู้โดยสารทั้งผู้โดยสารภายในประเทศและผู้โดยสารระหว่างประเทศจะอยู่ในอาคารหลังเดียวกัน ส่วนอาคารเทียบเครื่องบินซึ่งเชื่อมต่อกับอาคารผู้โดยสารนั้นมี 7 หลัง คือ A, B, C, D, E, F และ G อาคารเทียบเครื่องบิน A และ B จัดไว้สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ ส่วนอาคารเทียบเครื่องบิน C, D, E, F และ G เป็นอาคารสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ

อาคารผู้โดยสารประกอบด้วย

ชั้น 1 จุดจอดรถโดยสารไม่ประจำทาง สำหรับผู้โดยสารหมู่คณะ

ชั้น 2 เดินทางขาเข้า เคาน์เตอร์บริการผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง ติดตามสัมภาระ ตรวจคนเข้าเมือง (ขาเข้า) ศุลกากร เคาน์เตอร์บริการเกี่ยวกับการคมนาคม ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว แลกเปลี่ยนเงินตรา ศูนย์ร่วมบริการนักท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว

ชั้น 3 จุดนัดพบ ภัตตาคาร ร้านค้า ทางเชื่อมอาคารจอดรถ

ชั้น 4 เดินทางขาออก ศูนย์บริการลูกค้า สำนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร ตรวจคนเข้าเมือง

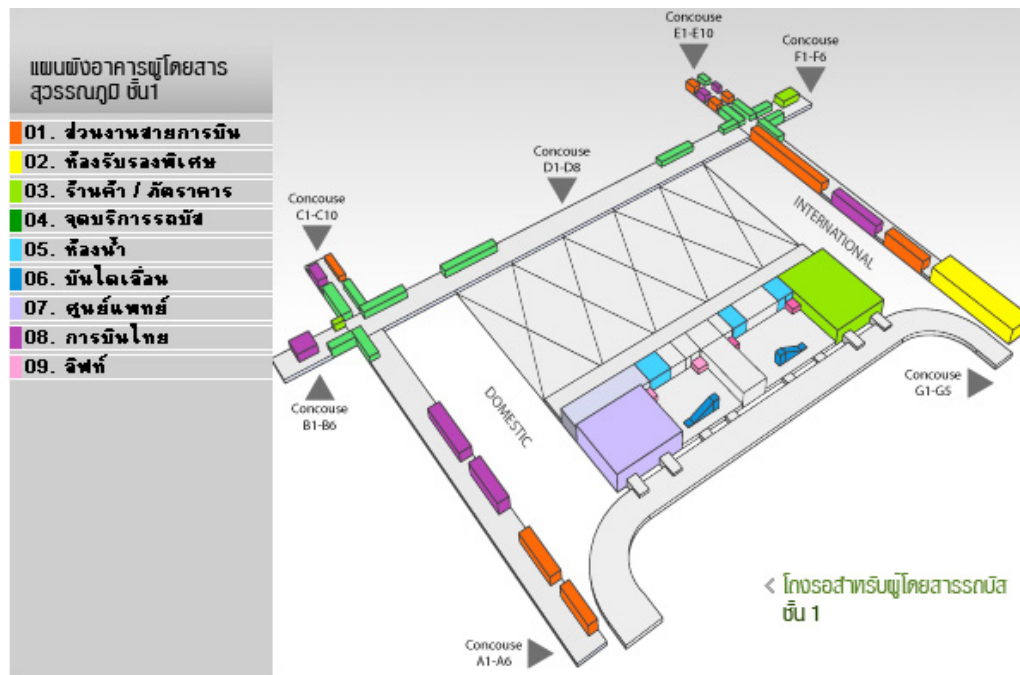
(ขาออก) ศุลกากร

ชั้น 5 สำนักงานการบินไทย และกลุ่มสายการบินพันธมิตรสตาร์อัลไลแอนซ์

ชั้น 6 ภัตตาคาร

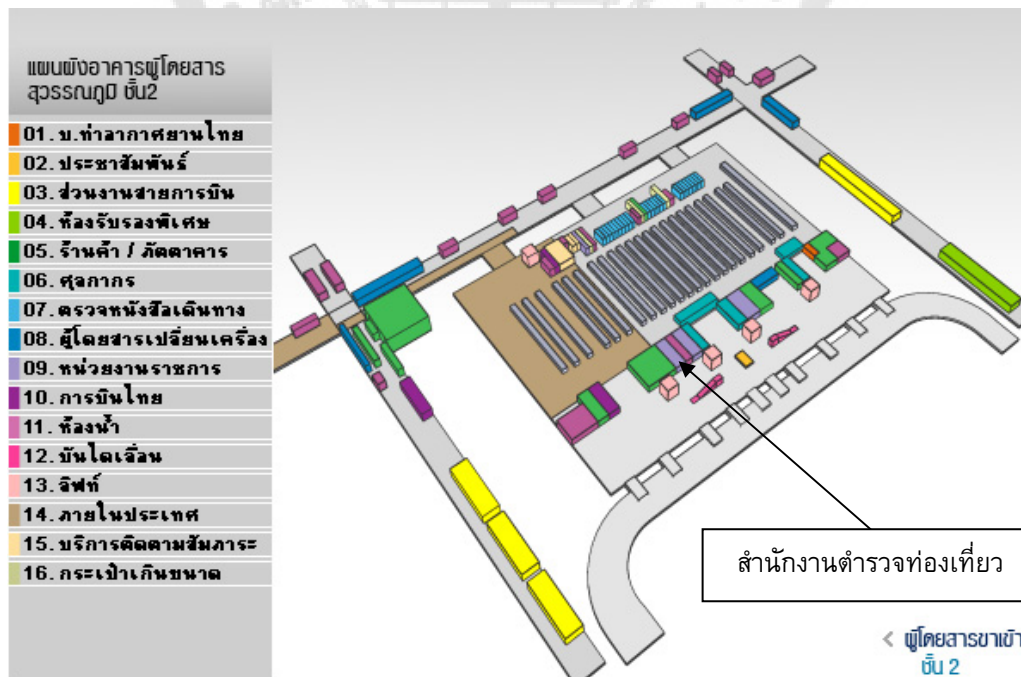
ชั้น 7 ที่ชมทัศนียภาพ

แผนผังชั้น 1



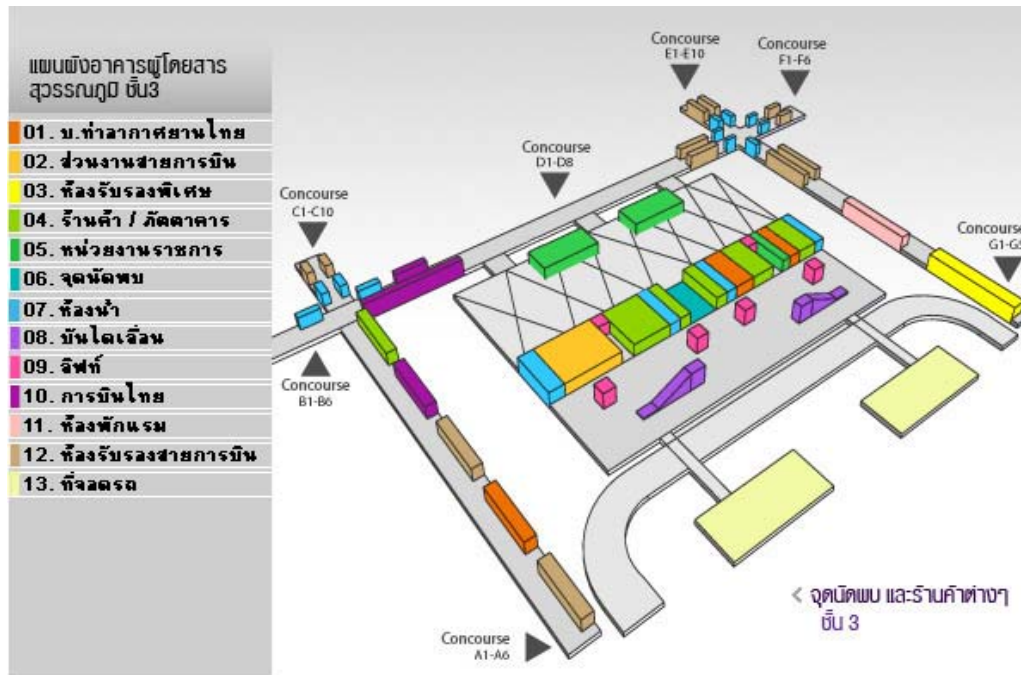
ภาพประกอบ 6 รายละเอียดแผนผังอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้น 1 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

แผนผังชั้น 2



ภาพประกอบ 7 รายละเอียดแผนผังอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้น 2 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

แผนผังชั้น 3



ภาพประกอบ 8 รายละเอียดแผนผังอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้น 3 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

แผนผังชั้น 4



ภาพประกอบ 9 รายละเอียดแผนผังอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้น 4 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

อาคารที่จอดรถ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีการจัดเตรียมอาคารผู้โดยสารไว้รองรับประชาชนที่จะมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีอาคารที่จอดรถ จำนวน 2 อาคาร ซึ่งแต่ละอาคารสูง 5 ชั้น เชื่อมต่อกับอาคารผู้โดยสาร ซึ่งสามารถรองรับรถยนต์ได้ถึง 5,000 คัน นอกจากนี้ยังได้มีการจัดเตรียมที่จอดรถไว้บริเวณอื่นๆ เช่น ลานจอดรถระยะยาว รวมแล้วสามารถจอดรถได้ทั้งหมดกว่า 15,677 คัน ดังนั้นจึงถือได้ว่าเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต่อวัน



ภาพประกอบ 10 อาคารจอดรถเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ห้องสุขา

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการจัดเตรียมห้องสุขาไว้สำหรับรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งมีการจัดทำป้ายบอกทางไปยังห้องสุขาสามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด โดยภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะมีจุดบริการห้องสุขาไว้บริการในแต่ละชั้น ดังนี้ ชั้น 1 จะมีห้องสุขาไว้บริการจำนวน 3 จุด ชั้น 2 มีจำนวน 17 จุด ชั้น 3 มีจำนวน 9 จุด และชั้น 4 มีจำนวน 12 จุด ทั้งนี้ในแต่ละจุดจะมีห้องน้ำไว้บริการประมาณ 4 – 5 ห้อง จากการสอบถามและสังเกตโดยรวมแล้วพบว่าไม่เพียงพอกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีจำนวนมาก

2. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการจัดเตรียมร้านอาหารและเครื่องดื่มไว้สำหรับรองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปัจจุบันมีร้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งกระจายอยู่บริเวณชั้น 2, 3 และ 4 จำนวนกว่าทั้งสิ้น 41 ร้านค้า



ภาพประกอบ 11 ร้านอาหารและเครื่องดื่มเพื่อไว้รองรับนักท่องเที่ยว



ภาพประกอบ 12 ร้านอาหารและเครื่องดื่มเพื่อไว้รองรับนักท่องเที่ยว

3. ร้านขายของที่ระลึก

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการจัดเตรียมร้านขายของที่ระลึก ไว้รองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปัจจุบันมีร้านขายของที่ระลึกอยู่บริเวณชั้น 4 จำนวนทั้งสิ้น 11 ร้านค้า



ภาพประกอบ 13 สภาพพื้นที่บริเวณที่เป็นจัดขายของที่ระลึกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาพประกอบ 14 มุมขายของที่ระลึกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. ร้านค้าสะดวกซื้อ

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการจัดเตรียมร้านค้าสะดวกซื้อไว้รองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปัจจุบันมีร้านขายของที่ระลึก ซึ่งอยู่บริเวณชั้น 2, 3 และ 4 จำนวนทั้งสิ้น 4 ร้านค้า

5. ศูนย์บริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการจัดเตรียมศูนย์บริการด้านการติดต่อสื่อสาร ไว้รองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปัจจุบันมีศูนย์บริการ จำนวนทั้งสิ้น 3 แห่ง

6. ร้านถ่ายรูป

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการจัดเตรียมร้านถ่ายรูป ไว้รองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปัจจุบันมีร้านถ่ายรูป จำนวน 1 ร้าน

7. บริการผ่อนคลาย

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการจัดเตรียมสถานบริการเพื่อการผ่อนคลายไว้รองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อาทิ ฟิตเนส แอนด์ สปา ซาลอน คาราโอเกะ บาร์ เป็นต้น โดยปัจจุบันมีสถานบริการ จำนวน 4 ร้าน

8. จุดบริการนักท่องเที่ยว

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการกำหนดจุดบริการนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้

8.1 จุดบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

จุดบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นจุดที่มีไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการสอบถามข้อมูลหรือต้องการความช่วยเหลือใดๆ สามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยาน ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ ดังนี้

บริเวณอาคารผู้โดยสาร (Main Terminal Building)

1. บริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประตู 5-6 ชั้น 4
2. บริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประตู 3 ชั้น 4 (ส่วนภายในประเทศ)
3. บริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า ระหว่างประตู 7-8 ชั้น 2
4. บริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า ทางออก A (ส่วนภายในประเทศ)

บริเวณภายใน (Concourse)

1. บริเวณจุดตัด Concourse A และ B ชั้น 2 (ส่วนภายในประเทศ)
2. บริเวณเคาน์เตอร์ผู้โดยสารเปลี่ยนลำ (Concourse C) ชั้น 2
3. บริเวณหน้าตรวจหนังสือเดินทาง ด้านทิศตะวันตก ชั้น 2
4. บริเวณจุดตัด Concourse E, F และ G



ภาพประกอบ 15 จุดบริการข้อมูลข่าวสารเพื่อไว้รองรับนักท่องเที่ยว

8.2 จุดบริการสัมภาระผู้โดยสารและการรับฝากกระเป๋า

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการกำหนดจุดบริการสัมภาระผู้โดยสารและการรับฝากกระเป๋าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งประกอบด้วย

เคาน์เตอร์บริการสัมภาระผู้โดยสาร

เคาน์เตอร์บริการสัมภาระผู้โดยสาร เป็นการให้บริการเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสาร ทำสูญหายหรือหลงลืมภายในท่าอากาศยาน เคาน์เตอร์บริการสัมภาระผู้โดยสารตั้งอยู่บริเวณประตู 6 ของอาคารผู้โดยสาร ชั้น 4

เคาน์เตอร์บริการรับฝากกระเป๋า

เคาน์เตอร์บริการรับฝากกระเป๋า ดำเนินงานโดยบริษัท ซับบี้ ซีเคียวริตี้ อะวิเอชัน จำกัด ซึ่งให้บริการรับฝากสัมภาระของผู้โดยสาร โดยคิดค่าบริการ 100 บาท/ชิ้น/วัน ตั้งอยู่บริเวณอาคารผู้โดยสารชั้น 2 ติดกับตำรวจท่องเที่ยว และอาคารผู้โดยสารชั้น 4 ติดกับเคาน์เตอร์ด้านตรวจคนหางาน

8.3 จุดบริการด้านการเงิน

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการกำหนดจุดบริการด้านการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่บริเวณชั้น 2, 3, 4 และ 6 จำนวน 28 จุด

8.4 จุดบริการจองทัวร์เที่ยวไทย

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการกำหนดจุดบริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งมีบริการจองทัวร์ท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ภายในประเทศไทย อยู่บริเวณชั้น 2 และ 4 จำนวน 4 จุด



ภาพประกอบ 16 จุดบริการจองทัวร์เที่ยวไทย ใ้รับรองรับนักท่องเที่ยว

8.5 จุดบริการจองโรงแรม

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการกำหนดจุดบริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งมีบริการจองโรงแรมที่พักในประเทศไทย ซึ่งจะมีสมาคมโรงแรมให้บริการอยู่บริเวณชั้น 2 ส่วนผู้โดยสารหลักและจัดรับกระเป๋า

8.6 บริการห้องพักให้กับนักท่องเที่ยว

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีการจัดเตรียมห้องพักไว้บริการสำหรับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ที่ต้องการห้องพักชั่วคราว โดยตั้งอยู่บริเวณอาคารผู้โดยสาร ชั้น 3 ใกล้กับประตู 8 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 ห้อง สำหรับอัตราค่าใช้บริการคิดเป็น 5,350 บาท/ชั่วโมง/ห้อง

8.7 บริการด้านการรักษาพยาบาล

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีจุดให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ไว้บริการสำหรับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ที่เจ็บป่วยหรือต้องการรักษาพยาบาล โดยมีโรงพยาบาลสมิติเวช เปิดให้บริการ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ส่วนผู้โดยสารหลัก



ภาพประกอบ 17 จุดบริการด้านการรักษาพยาบาล เพื่อไว้รองรับนักท่องเที่ยว

8.8 บริการด้านการคุ้มครอง รักษาความปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยว

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีการจัดเตรียมตำรวจท่องเที่ยว ไว้ควบคุมดูแลอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีศูนย์ร่วมบริการนักท่องเที่ยวตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ส่วนผู้โดยสารหลัก



ภาพประกอบ 18 ศูนย์รวมบริการนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว

8.9 บริการด้านอื่นๆ ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้รองรับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว อาทิ จุดบริการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ห้องไว้สำหรับรองรับผู้หนี้อาสาสมัครเพื่อทำพิธีละหมาด จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ จุดบริการรถสาธารณะ และมีรถขนส่งสาธารณะไว้บริการ ป้ายสื่อความหมายในจุดต่างๆ บันไดเลื่อน ลิฟต์ และอื่นๆ



ภาพประกอบ 19 จุดบริการจองบัตรโดยสารเครื่องบินนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของตำรวจท่องเที่ยว โดยนำเสนอเป็นตารางสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พร้อมแผนภูมิประกอบ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
%	แทน	ค่าร้อยละ
μ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (สำหรับประชากร)
σ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (สำหรับประชากร)
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (สำหรับกลุ่มตัวอย่าง)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (สำหรับกลุ่มตัวอย่าง)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2550 – 20 มีนาคม 2551 บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคือมาและเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 60 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังตาราง 1

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 2 ถึงตาราง 6

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) แปลผลด้วยการประมวลข้อเสนอและแสดงในรูปแบบของความเรียง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงสถานภาพทั่วไปของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	51	85.0
หญิง	9	15.0
รวม	60	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	10	16.7
31 – 35 ปี	17	28.3
36 – 40 ปี	19	31.7
41 - 45 ปี	7	11.7
51 – 55 ปี	7	11.7
46 – 50 ปี	-	-
56 – 60 ปี	-	-
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	60	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	30.0
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	34	56.7
ระดับปริญญาโท	8	13.3
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	60	100.0
ระดับยศ		
ชั้นประทวน	18	30.0
ชั้นสัญญาบัตร	42	70.0
รวม	60	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุราชการ		
ต่ำกว่า 5 ปี	13	21.7
6 – 10 ปี	25	41.7
11 – 15 ปี	20	33.3
16 – 20 ปี	2	3.3
20 – 25 ปี	-	-
25 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	60	100.0
เงินเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	6.7
5,001 – 10,000 บาท	13	21.7
10,001 – 15,000 บาท	26	43.3
15,001 – 20,000 บาท	13	21.7
20,001 – 25,000 บาท	4	6.7
25,001 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	60	100.0

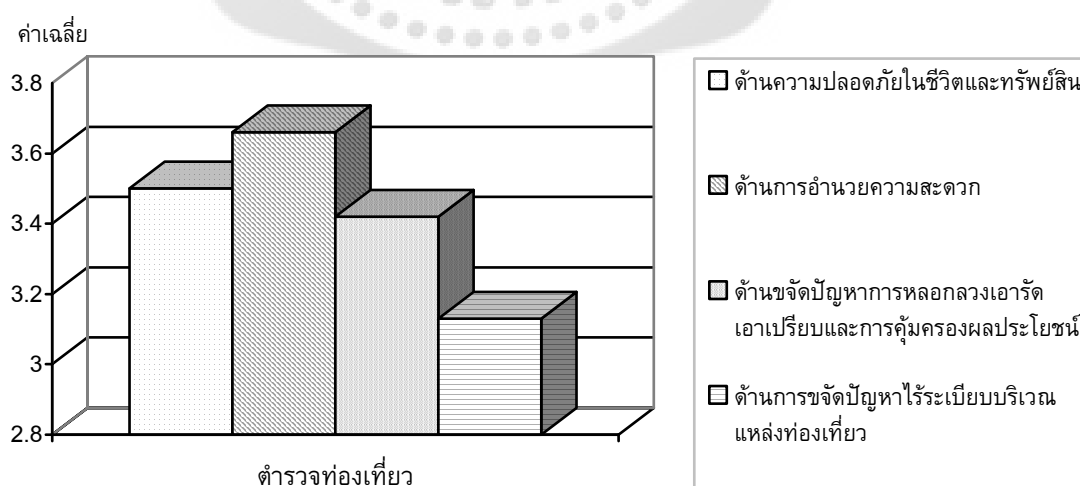
จากตาราง 1 แสดงสถานภาพทั่วไปของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีระดับยศในระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 โดยมีอายุราชการตั้งแต่ 6 – 10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และมีเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

ตอนที่ 2 การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม (N = 60)

ที่	รายการ	การให้บริการ		
		μ	σ	ระดับ
1	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.50	0.81	มาก
2	ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก	3.66	0.71	มาก
3	ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	3.42	0.63	มาก
4	ด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	3.13	0.61	ปานกลาง
	รวม	3.43	0.59	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่าการให้บริการในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.43$, $\sigma = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ มีประสิทธิผลในระดับมาก ($\mu = 3.66$, $\sigma = 0.71$; $\mu = 3.50$, $\sigma = 0.81$ และ $\mu = 3.42$, $\sigma = 0.63$) ส่วนในด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.61$)



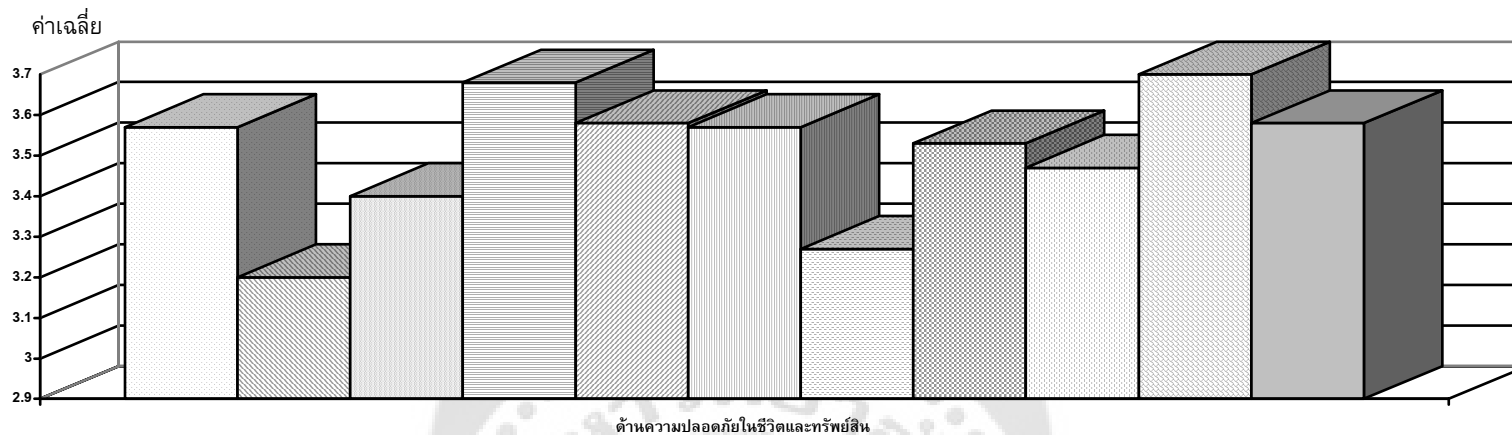
ภาพประกอบ 20 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (N = 60)

ที่	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	การให้บริการ		
		μ	σ	ระดับ
1	การดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในระยะสั้นและระยะยาว	3.57	0.90	มาก
2	การจัดสรรงบประมาณในการให้บริการนักท่องเที่ยว	3.20	1.03	ปานกลาง
3	มีศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว	3.40	1.02	ปานกลาง
4	มีการกำหนดมาตรการดูแลด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง	3.68	1.11	มาก
5	มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ	3.58	0.96	มาก
6	มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยวได้อย่างทันเหตุการณ์	3.57	1.03	มาก
7	มีการสั่งการในการรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายได้อย่างรวดเร็ว	3.27	0.89	ปานกลาง
8	มีการสั่งการในการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	3.53	1.11	มาก
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเข้าระงับเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที	3.47	0.87	มาก
10	มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.70	0.85	มาก
11	ชุดสืบสวนสอบสวนของตำรวจท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.58	1.04	มาก
	รวม	3.50	0.81	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\mu = 3.70$, $\sigma = 0.85$) รองลงมาคือมีการกำหนดมาตรการดูแลด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ($\mu = 3.68$, $\sigma = 1.11$) และมีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.96$)





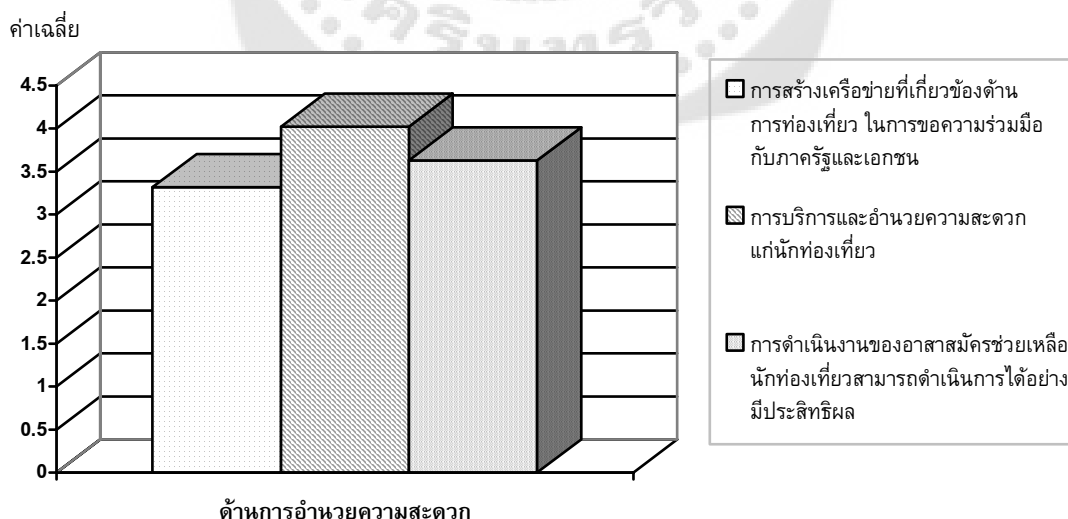
- การดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในระยะสั้นและระยะยาว
- การจัดสรรงบประมาณในการให้บริการนักท่องเที่ยว
- มีศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว
- มีการกำหนดมาตรการดูแลด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง
- มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ
- มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยวได้อย่างทันเหตุการณ์
- มีการสั่งการในการรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายได้อย่างรวดเร็ว
- มีการสั่งการในการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเข้ารับเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที
- มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันรับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ชุดสืบสวนสอบสวนของตำรวจท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ภาพประกอบ 21 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก (N = 60)

ที่	ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก	การให้บริการ		
		μ	σ	ระดับ
1	การสร้างเครือข่ายที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ในการขอความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน	3.32	0.59	ปานกลาง
2	การบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	4.02	1.06	มาก
3	การดำเนินงานของอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.63	1.00	มาก
รวม		3.66	0.71	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66$, $\sigma = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการให้บริการอยู่ในอันดับมาก ได้แก่ การบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ($\mu = 4.02$, $\sigma = 1.06$) รองลงมาคือการดำเนินงานของอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\mu = 3.63$, $\sigma = 1.00$) สำหรับในข้อการสร้างเครือข่ายที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวในการขอความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32$, $\sigma = 0.59$)

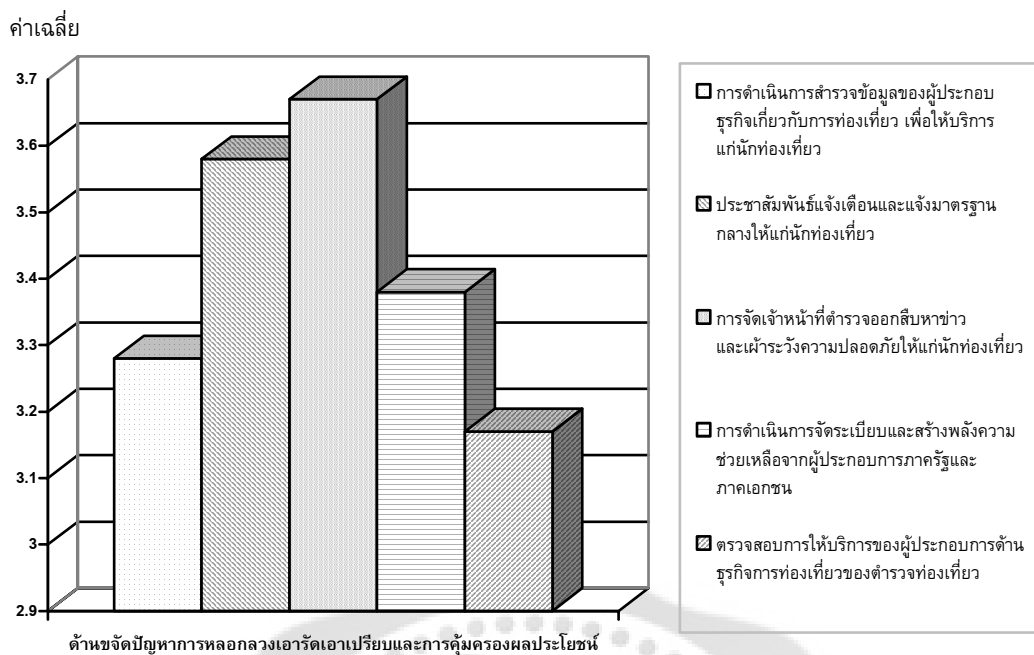


ภาพประกอบ 22 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการอำนวยความสะดวก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาไรต์เอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ (N = 60)

ที่	ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาไรต์เอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	การให้บริการ		
		μ	σ	ระดับ
1	การดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	3.28	0.90	ปานกลาง
2	ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว	3.58	0.99	มาก
3	การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกสืบหาข่าว และเฝ้าระวังความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว	3.67	1.03	มาก
4	การดำเนินการจัดระเบียบและสร้างพลังความช่วยเหลือจากผู้ประกอบการภาครัฐและภาคเอกชน	3.38	0.69	ปานกลาง
5	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว	3.17	0.69	ปานกลาง
รวม		3.42	0.63	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาไรต์เอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.42$, $\sigma = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการให้บริการอยู่ในอันดับมาก ได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกสืบหาข่าว และเฝ้าระวังความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ($\mu = 3.67$, $\sigma = 1.03$) รองลงมาคือประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.99$) สำหรับในข้อการดำเนินการจัดระเบียบและสร้างพลังความช่วยเหลือจากผู้ประกอบการภาครัฐและภาคเอกชน การดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.69$; $\mu = 3.28$, $\sigma = 0.90$ และ $\mu = 3.17$, $\sigma = 0.69$)



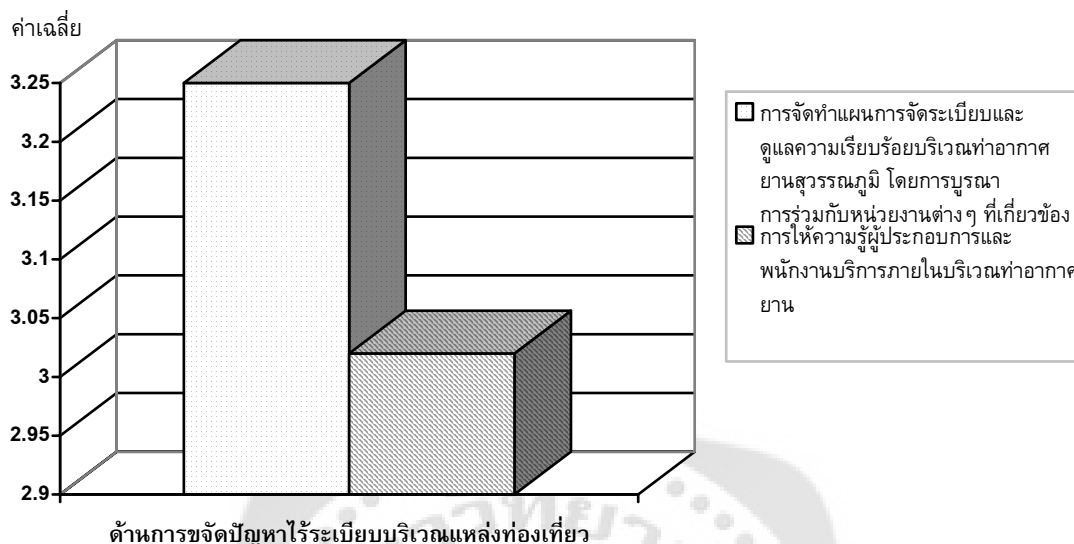
ภาพประกอบ 23 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาर्डเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว (N = 60)

ที่	ด้านการจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	การให้บริการ		
		μ	σ	ระดับ
1	การจัดทำแผนการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.25	0.79	ปานกลาง
2	การให้ความรู้ผู้ประกอบการและพนักงานบริการในท่าอากาศยาน	3.02	0.85	ปานกลาง
รวม		3.13	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีการให้บริการอยู่ในอันดับปานกลาง ได้แก่ การจัดทำแผนการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการบูรณาการร่วมกับ

หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ($\mu = 3.25$, $\sigma = 0.79$) รองลงมาคือ การให้ความรู้ผู้ประกอบการและพนักงานบริการในท่าอากาศยาน ($\mu = 3.02$, $\sigma = 0.85$)



ภาพประกอบ 24 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียนบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของตำรวจท่องเที่ยว ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. การดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวควรมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงเป็นธรรมไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศชาติ
2. ประสานร่วมกับตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้การดำเนินงานภายในท่าอากาศยานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรที่จะมีการจัดเตรียม หรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เพียงพอ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยนำเสนอเป็นตารางสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พร้อมแผนภูมิประกอบ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
%	แทน	ค่าร้อยละ
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (สำหรับกลุ่มตัวอย่าง)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (สำหรับกลุ่มตัวอย่าง)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2550 – 20 มีนาคม พ.ศ. 2551 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคือมาและเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังตาราง 7

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตาราง 8 ถึงตาราง 13

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) แปลผลด้วยการประมวลข้อเสนอและแสดงในรูปแบบของความเรียง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 7 แสดงสถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (n = 400)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	161	40.3
หญิง	239	59.8
รวม	400	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	58	14.5
31 – 35 ปี	110	27.5
36 – 40 ปี	56	14.0
41 - 45 ปี	38	9.5
46 – 50 ปี	90	22.5
51 – 55 ปี	18	4.5
56 – 60 ปี	23	5.8
60 ปีขึ้นไป	7	1.8
รวม	400	100.0
ที่อยู่		
สหรัฐอเมริกา	49	12.3
อังกฤษ	39	9.8
ญี่ปุ่น	20	5.0
จีน	29	7.3
อื่นๆ	263	65.8
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	29	7.3
มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่าปริญญาตรี	210	52.5
ปริญญาตรี	122	30.5
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.8
รวม	400	100.0

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อาชีพ		
ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	5.0
ธุรกิจส่วนตัว	131	32.8
พนักงานบริษัท	149	37.3
เกษียณ	41	10.3
ว่างงาน	59	14.8
รวม	400	100.0
เงินเดือน		
ต่ำกว่า 600 ดอลลาร์	7	1.8
601 – 800 ดอลลาร์	13	3.3
801 – 1,000 ดอลลาร์	23	5.8
1,001 – 1,200 ดอลลาร์	63	15.8
1,201 – 1,400 ดอลลาร์	148	37.0
1,401 ดอลลาร์ ขึ้นไป	146	36.5
รวม	400	100.0

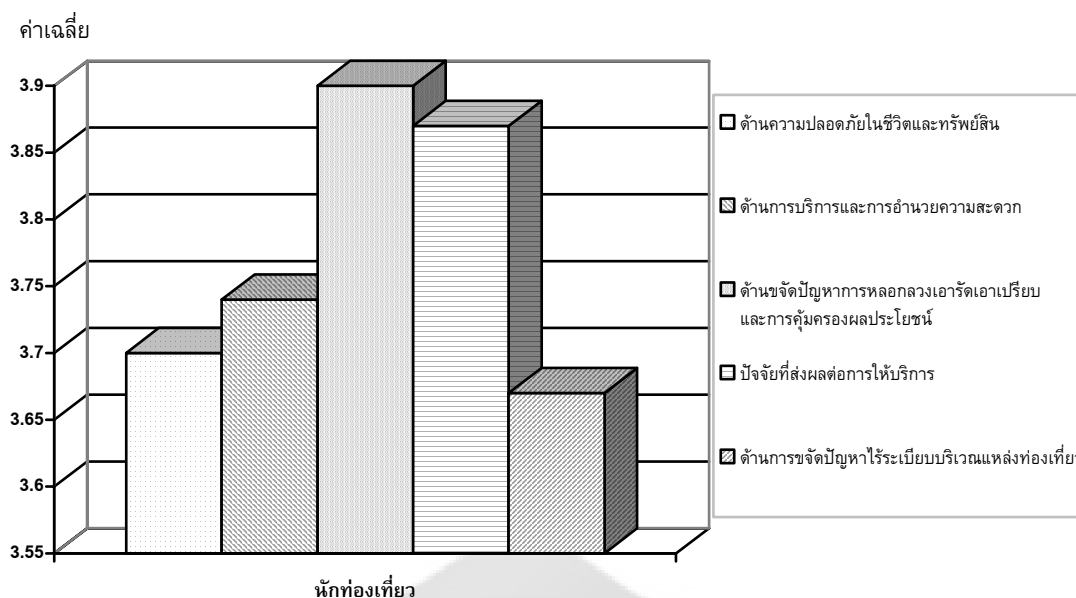
จากตาราง 7 แสดงสถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46 – 50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากหลากหลายประเทศ โดยได้ระบุไว้ในข้ออื่นๆ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และส่วนใหญ่มีเงินเดือนประมาณ 1,201 – 1,400 ดอลลาร์ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม (n= 400)

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.70	0.81	มาก
2	ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก	3.74	0.54	มาก
3	ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	3.90	0.60	มาก
4	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	3.87	0.59	มาก
5	ด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	3.67	0.93	มาก
	รวม	3.47	0.51	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.90$, SD = 0.60; $\bar{X} = 3.87$, SD = 0.59; $\bar{X} = 3.74$, SD = 0.54 $\bar{X} = 3.70$, S.D = 0.81 และ $\bar{X} = 3.67$, SD = 0.93) ตามลำดับ

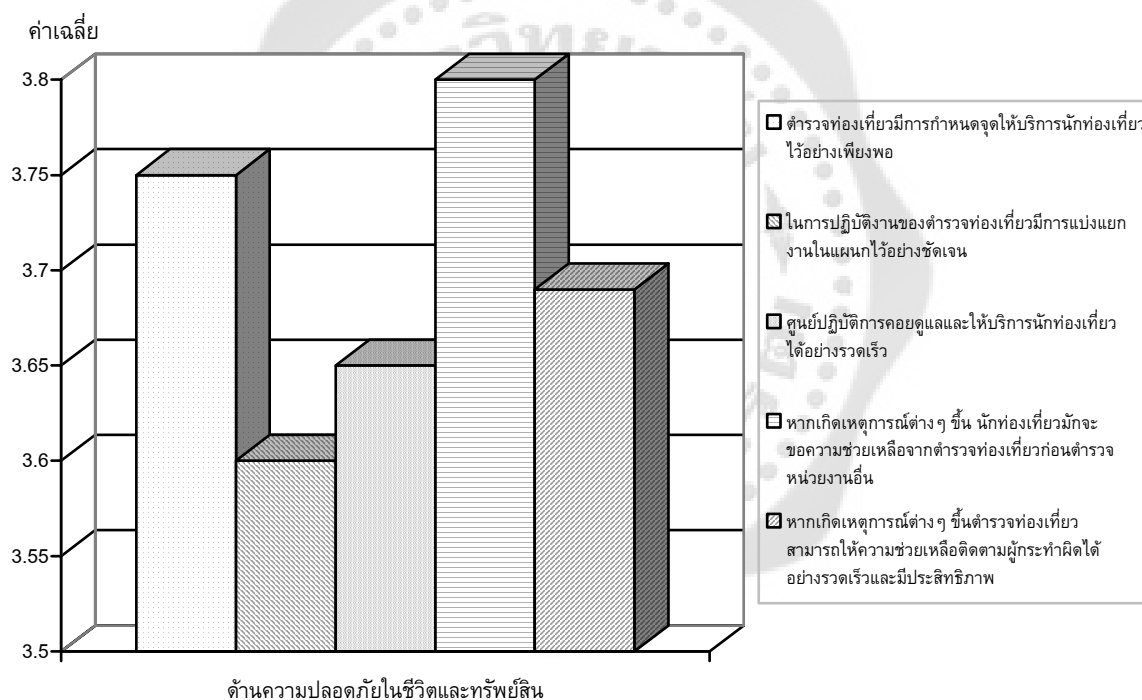


ภาพประกอบ 25 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (n = 400)

ที่	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	ตำรวจท่องเที่ยวมีการกำหนดจุดให้บริการนักท่องเที่ยวไว้อย่างเพียงพอ	3.75	1.13	มาก
2	ในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมีการแบ่งแยกงานในแผนกไว้อย่างชัดเจน	3.60	1.13	มาก
3	ศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว	3.65	0.94	มาก
4	หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้น นักท่องเที่ยวมักจะขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวก่อนตำรวจหน่วยงานอื่น	3.80	1.00	มาก
5	หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือติดตามผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.67	0.95	มาก
รวม		3.70	0.81	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้น นักท่องเที่ยวมักจะขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวก่อนตำรวจหน่วยงานอื่น ตำรวจท่องเที่ยวมีการกำหนดจุดให้บริการนักท่องเที่ยวไว้อย่างเพียงพอ หากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้นตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือติดตามผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว และในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมีการแบ่งแยกงานในแผนกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 1.00$; $\bar{X} = 3.75$, $SD = 1.13$; $\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.95$; $\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.94$ และ $\bar{X} = 3.60$, $SD = 1.13$) ตามลำดับ

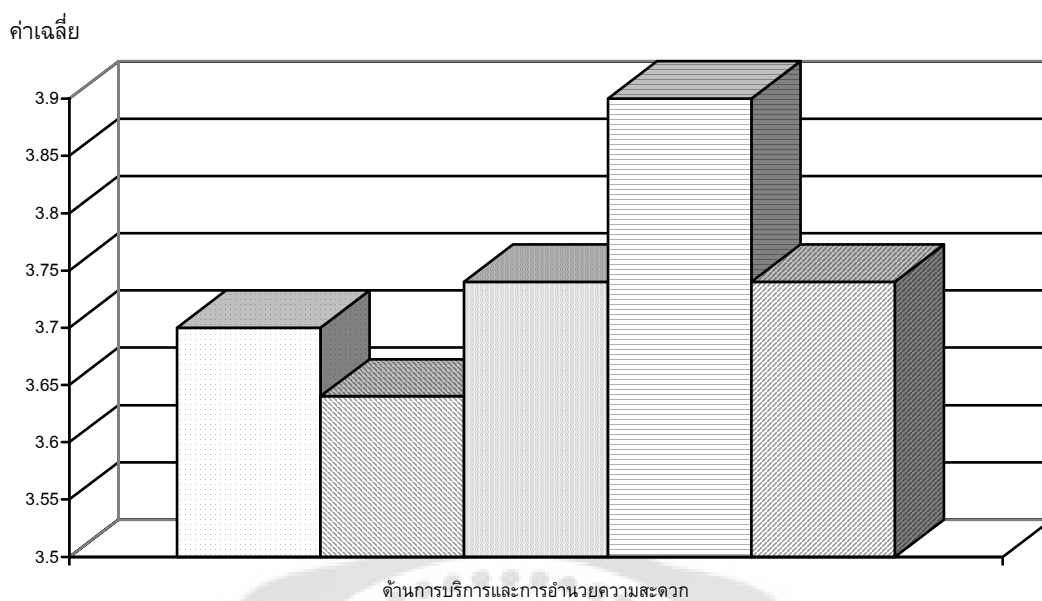


ภาพประกอบ 26 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก (n = 400)

ที่	ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ	3.70	0.97	มาก
2	มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยว ได้อย่างทันเหตุการณ์	3.64	0.90	มาก
3	มีช่วยเหลือในการรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายได้อย่างรวดเร็ว	3.74	1.01	มาก
4	มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	3.90	0.76	มาก
5	มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.74	0.69	มาก
รวม		3.74	0.54	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีการช่วยเหลือในการรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายได้อย่างรวดเร็ว มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ และมีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยว ได้อย่างทันเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.76$; $\bar{X} = 3.74$, $SD = 1.01$; $\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.69$; $\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.97$ และ $\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.90$) ตามลำดับ



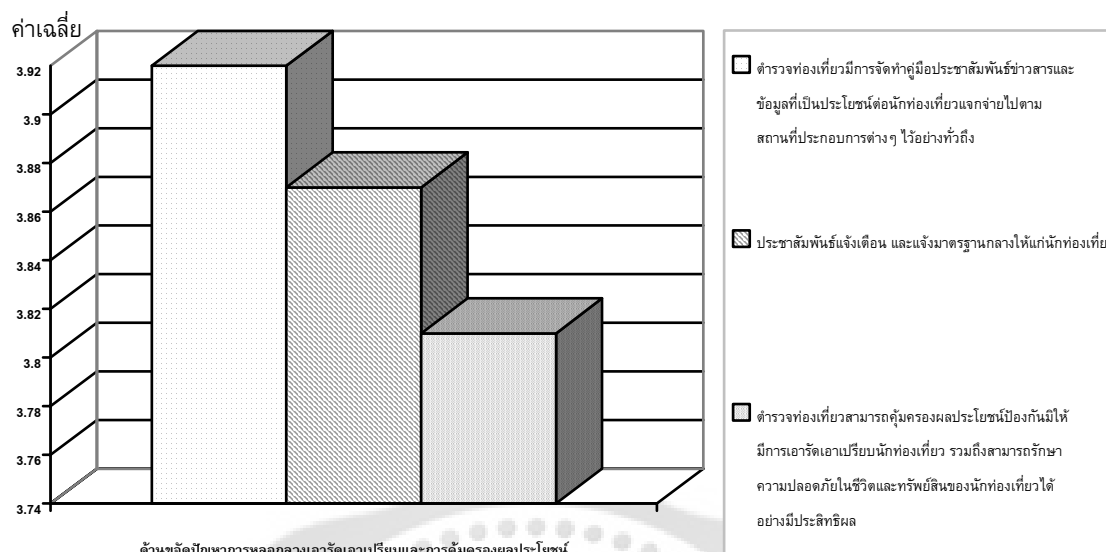
- มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ
- มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยว ได้อย่างทันเหตุการณ์
- มีช่วยเหลือในการรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายได้อย่างรวดเร็ว
- มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
- มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับ

ภาพประกอบ 27 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ (n = 400)

ที่	ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวแจกจ่ายไปตามสถานที่ประกอบการต่างๆ ivo อย่างทั่วถึง	3.92	0.85	มาก
2	ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว	3.87	0.87	มาก
3	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองผลประโยชน์ป้องกันมิให้มีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงสามารถรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.81	0.89	มาก
รวม		3.90	0.60	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวแจกจ่ายไปตามสถานที่ประกอบการต่างๆ ivo อย่างทั่วถึง ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองผลประโยชน์ป้องกันมิให้มีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงสามารถรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.92$, SD = 0.85; $\bar{X} = 3.87$, SD = 0.87 และ $\bar{X} = 3.81$, SD = 0.89) ตามลำดับ

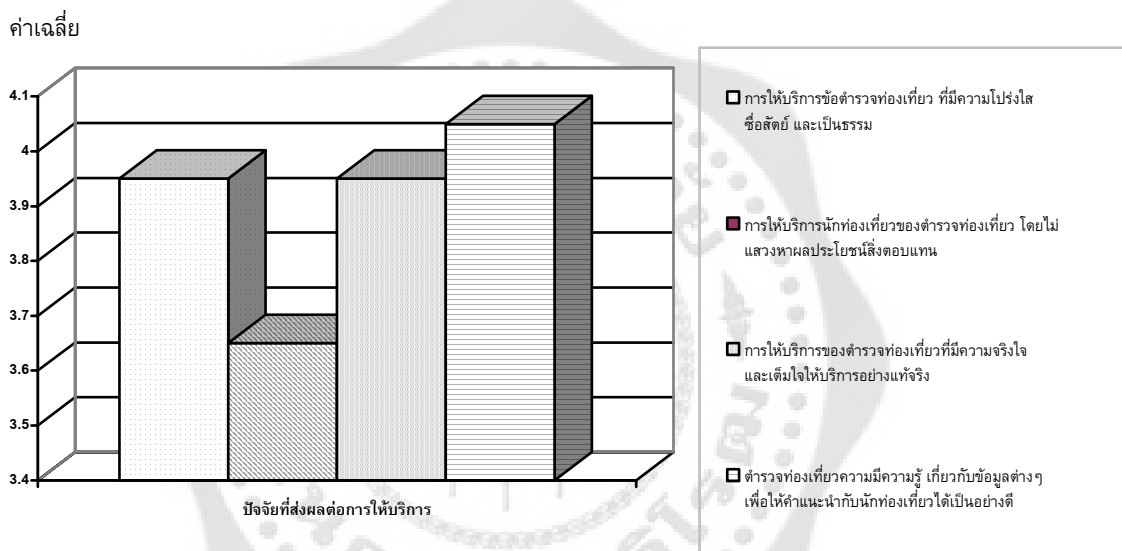


ภาพประกอบ 28 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอวีตเอวีเปรียบเทียบและการคุ้มครองผลประโยชน์

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ (n = 400)

ที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	การให้บริการข้อตำรวจท่องเที่ยว ที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และเป็นธรรม	3.95	0.70	มาก
2	การให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์สิ่งตอบแทน	3.65	1.01	มาก
3	การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความจริงจัง และเต็มใจให้บริการอย่างแท้จริง	3.95	0.80	มาก
4	ตำรวจท่องเที่ยวมีความรู้ เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	4.05	0.92	มาก
รวม		3.87	0.59	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวมีความรู้ เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี การให้บริการข้อตำรวจท่องเที่ยวที่มีความโปร่งใสซื่อสัตย์และเป็นธรรมการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความจริงใจ และเต็มใจให้บริการอย่างแท้จริง และการให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์สิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.92$; $\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.70$; $\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.80$ และ $\bar{X} = 3.65$, $SD = 1.01$) ตามลำดับ

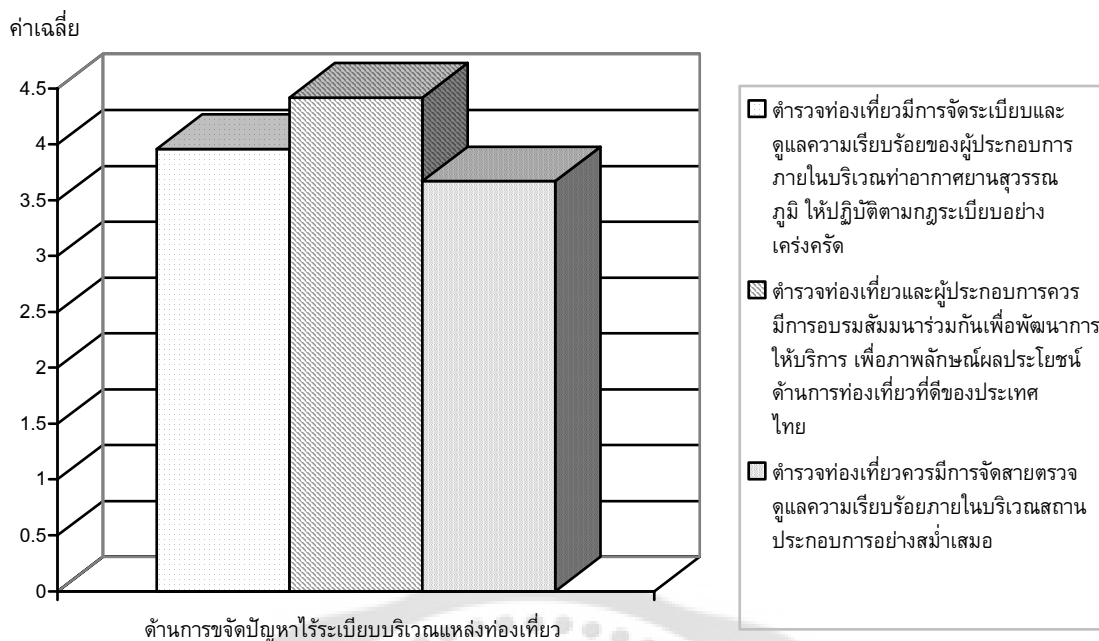


ภาพประกอบ 29 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว (n = 400)

ที่	ด้านการจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยของผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	3.96	1.02	มาก
2	ตำรวจท่องเที่ยวและผู้ประกอบการควรมีการอบรมสัมมนาาร่วมกันเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อภาพลักษณ์ผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีของประเทศไทย	4.42	0.59	มากที่สุด
3	ตำรวจท่องเที่ยวควรมีการจัดสายตรวจดูแลความเรียบร้อยภายในบริเวณสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ	3.67	1.12	มาก
รวม		3.67	0.93	มาก

จากตาราง 30 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อที่มีคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวและผู้ประกอบการควรมีการอบรมสัมมนาาร่วมกันเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อภาพลักษณ์ผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีของประเทศไทย ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.59$) ส่วนข้อที่มีคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยของผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และตำรวจท่องเที่ยวควรมีการจัดสายตรวจดูแลความเรียบร้อยภายในบริเวณสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 1.02$ และ $\bar{X} = 3.67$, $SD = 1.12$)



ภาพประกอบ 30 แผนภูมิภาพแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ควรมีจุดให้บริการนักท่องเที่ยวที่เห็นได้อย่างเด่นชัดมากกว่านี้
2. ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้เพียงพอกับปริมาณของนักท่องเที่ยวใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ควรมีการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพมากกว่านี้
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้มากกว่านี้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของผู้ประกอบการ โดยนำเสนอเป็นตารางสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พร้อมแผนภูมิประกอบ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
%	แทน	ค่าร้อยละ
μ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (สำหรับประชากร)
σ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (สำหรับประชากร)
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (สำหรับกลุ่มตัวอย่าง)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (สำหรับกลุ่มตัวอย่าง)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม – 20 มีนาคม 2551 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคือมาเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 73 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังตาราง 14

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตาราง 15 ถึงตาราง 20

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) แปลผลด้วยการประมวลข้อเสนอและแสดงในรูปแบบของความเรียง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 14 แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	27	37.0
หญิง	46	63.0
รวม	73	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	51	69.9
31 – 35 ปี	17	23.3
36 – 40 ปี	5	6.8
41 - 45 ปี	-	-
46 – 50 ปี	-	-
51 – 55 ปี	-	-
56 – 60 ปี	-	-
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	73	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	43.8
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	36	49.3
ระดับปริญญาโท	5	6.8
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	73	100.0
ประกอบกิจการประเภท		
บริษัทนำเที่ยว	4	5.5
โรงแรม	-	-
รถให้เช่า	13	17.8
ภัตตาคาร ร้านอาหาร	8	11.0
ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าให้กับนักท่องเที่ยว	4	5.5
สถานบริการ เช่น สปา โรงพยาบาล, ไปรษณีย์ ฯลฯ	9	12.3
อื่นๆ	35	47.9
รวม	73	100.0

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เงินเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	16	21.9
5,001 – 10,000 บาท	8	11.0
10,001 – 15,000 บาท	4	5.5
15,001 – 20,000 บาท	18	24.7
20,001 – 25,000 บาท	9	12.3
25,001 บาทขึ้นไป	18	24.7
รวม	73	100.0

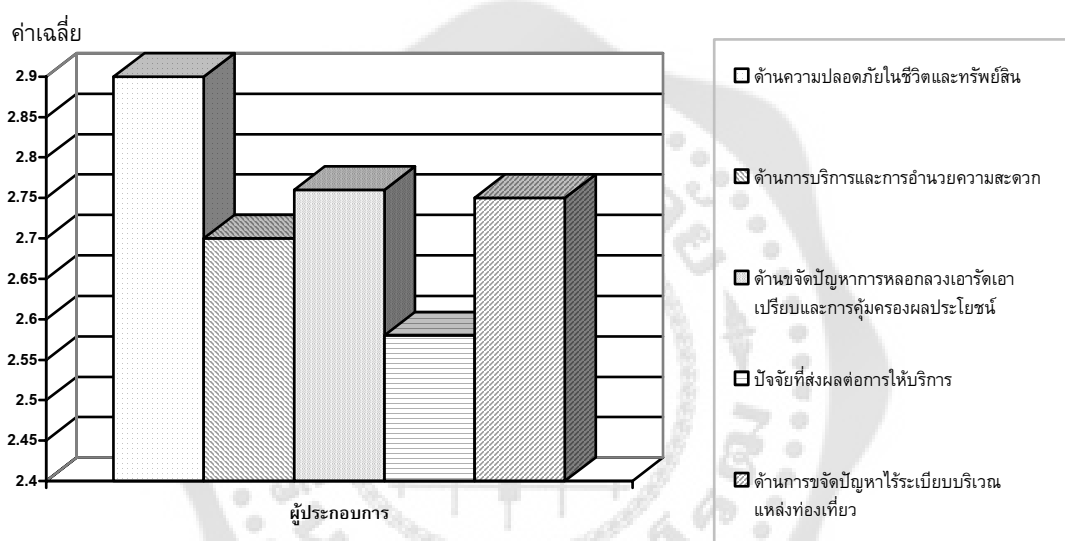
จากตาราง 14 แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ทั้งนี้ส่วนใหญ่ประกอบกิจการหลากหลายประเภทโดยมีการระบุในช่องอื่นๆ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (n = 73)

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2.90	0.62	ปานกลาง
2	ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก	2.70	0.73	ปานกลาง
3	ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	2.76	0.55	ปานกลาง
4	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	2.58	0.63	น้อย
5	ด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	2.75	0.68	ปานกลาง
	รวม	2.74	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้ประกอบการภายในบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ด้านการจัดปัญหาไว้ระียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.62$; $\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.55$; $\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.68$ และ $\bar{X} = 2.70$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว อยู่ในระดับน้อย คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.63$)



ภาพประกอบ 31 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม

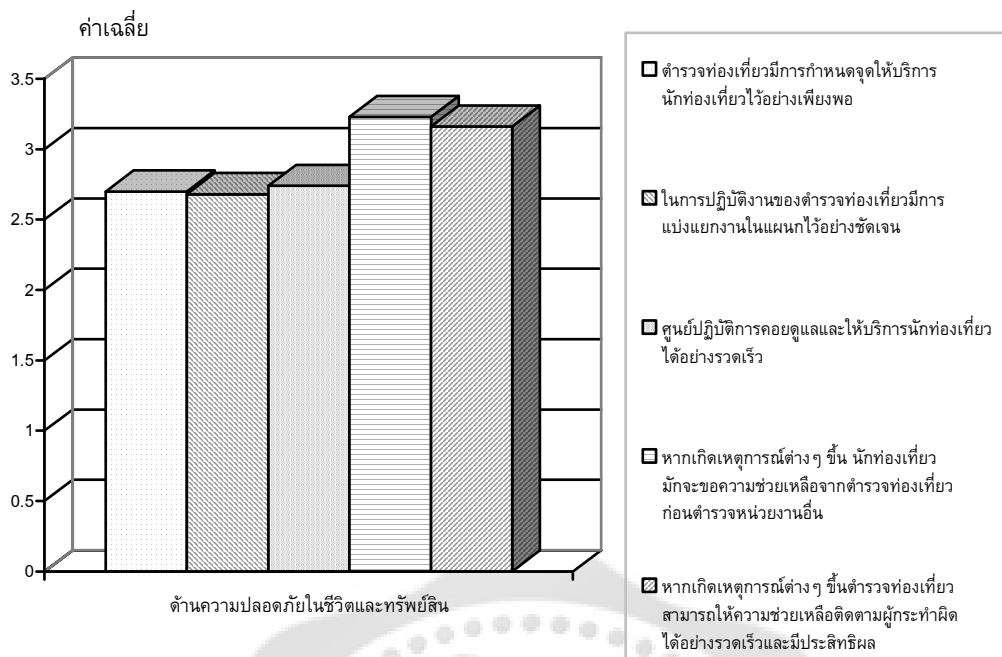
ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($n = 73$)

ที่	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	ตำรวจท่องเที่ยวมีการกำหนดจุดให้บริการนักท่องเที่ยวไว้อย่างเพียงพอ	2.70	0.81	ปานกลาง

ตาราง 16 (ต่อ)

ที่	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
2	ในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมีการแบ่งแยกงานในแผนกไว้อย่างชัดเจน	2.68	0.97	ปานกลาง
3	ศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว	2.74	0.66	ปานกลาง
4	หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้น นักท่องเที่ยวมักจะขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวก่อนตำรวจหน่วยงานอื่น	3.23	1.16	ปานกลาง
5	หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือติดตามผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล	3.16	0.85	ปานกลาง
รวม		2.90	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ประกอบการภายในบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้น นักท่องเที่ยวมักจะขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวก่อนตำรวจหน่วยงานอื่น หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือติดตามผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล ศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ตำรวจท่องเที่ยวมีการกำหนดจุดให้บริการนักท่องเที่ยวไว้อย่างเพียงพอ และในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมีการแบ่งแยกงานในแผนกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 1.16$; $\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.85$; $\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.66$; $\bar{X} = 2.70$, $SD = 0.81$ และ $\bar{X} = 2.68$, $SD = 0.97$) ตามลำดับ



ภาพประกอบ 32 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

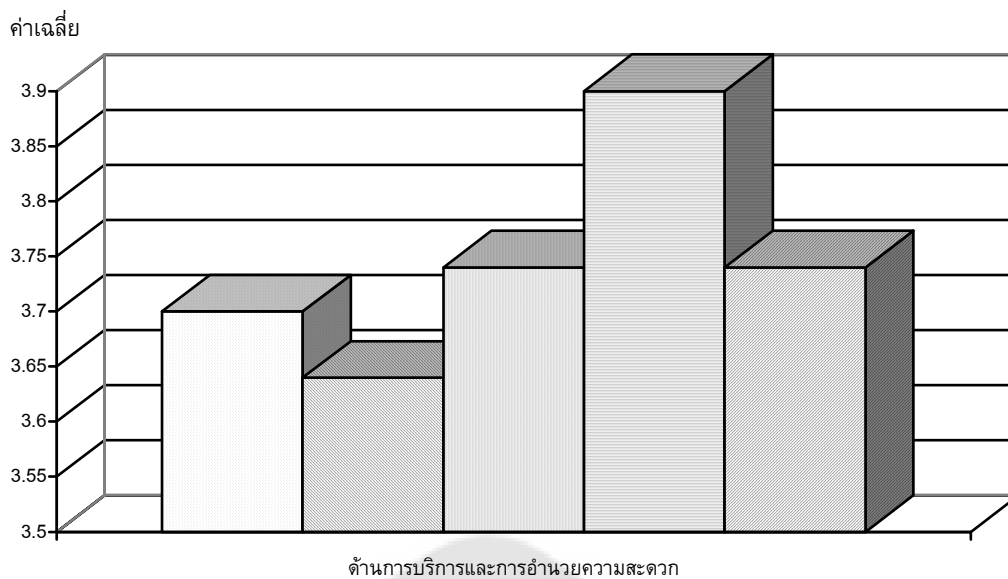
ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก (n = 73)

ที่	ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ	2.68	1.06	ปานกลาง
2	มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยว ได้อย่างทันเหตุการณ์	2.60	0.77	น้อย
3	มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	2.66	0.83	ปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

ที่	ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
4	มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.89	0.75	ปานกลาง
รวม		2.70	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ประกอบการภายในบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ และมีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.75$, $\bar{X} = 2.68$, $SD = 1.06$ และ $\bar{X} = 2.66$, $SD = 0.83$) ส่วนในข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับน้อย คือ มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยวได้อย่างทันเหตุการณ์ ($\bar{X} = 2.60$, $SD = 0.77$)



- มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ
- มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยว ได้อย่างทันเหตุการณ์
- มีช่วยเหลือในการรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายได้อย่างรวดเร็ว
- มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
- มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับ

ภาพประกอบ 33 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการอำนวยความสะดวก

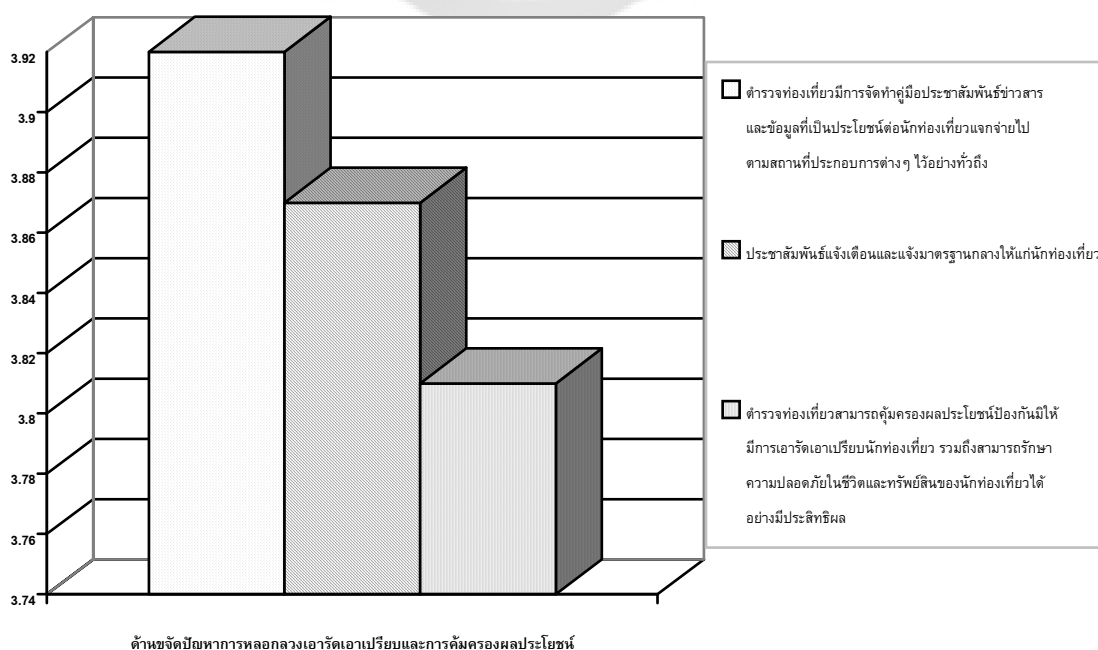
ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาไรต์เอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ (n = 73)

ที่	ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาไรต์เอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	ตำรวจท่องเที่ยว มีการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว แจกจ่ายไปตามสถานที่ประกอบการต่างๆ ไว้อย่างทั่วถึง	2.67	0.81	ปานกลาง

ตาราง 18 (ต่อ)

ที่	ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
2	ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว	2.68	0.46	ปานกลาง
3	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองผลประโยชน์ป้องกันมิให้มีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงสามารถรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.95	0.72	ปานกลาง
รวม		2.76	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้ประกอบการภายในบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองผลประโยชน์ป้องกันมิให้มีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงสามารถรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวแจกจ่ายไปตามสถานที่ประกอบการต่างๆ ไว้อย่างทั่วถึง และประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.95$, $S.D = 0.72$; $\bar{X} = 2.68$, $S.D. = 0.46$ และ $\bar{X} = 2.67$, $S.D. = 0.81$) ตามลำดับ

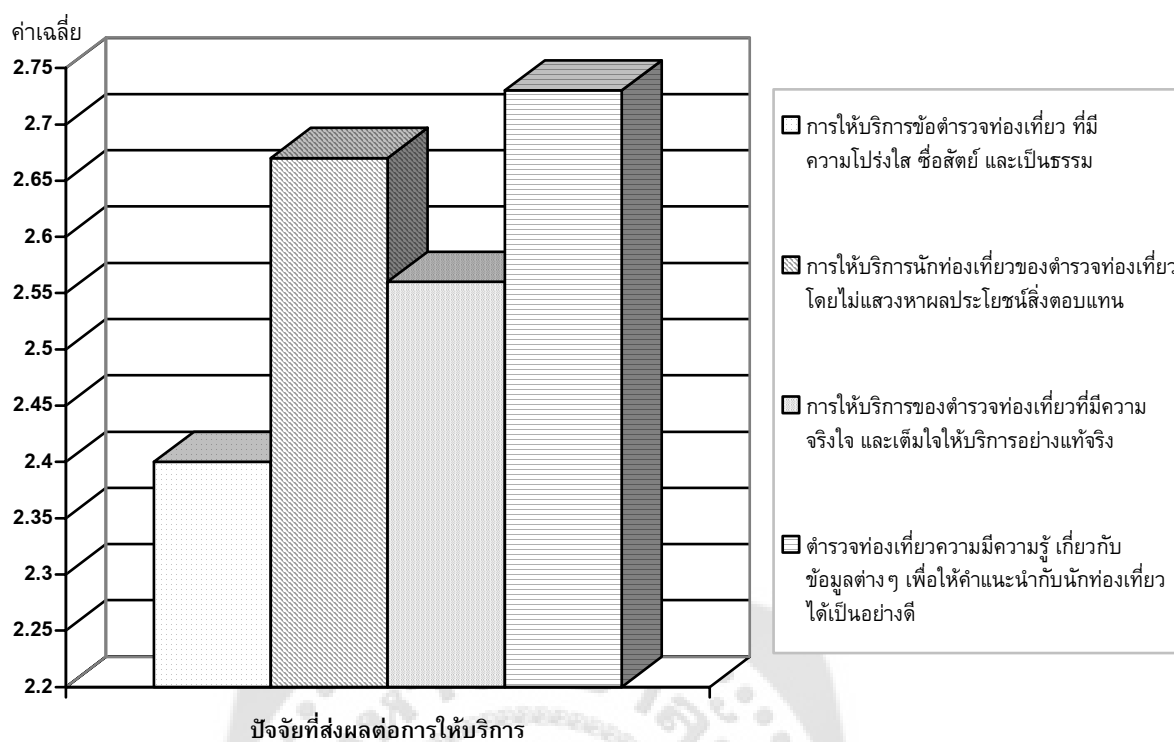


ภาพประกอบ 34 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอารถเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ (n = 73)

ที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	การให้บริการขอตำรวจท่องเที่ยว ที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์และเป็นธรรม	2.40	0.70	น้อย
2	การให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ สิ่งตอบแทน	2.67	0.68	ปานกลาง
3	การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความจริงใจ และเต็มใจให้บริการอย่างแท้จริง	2.56	0.85	น้อย
4	ตำรวจท่องเที่ยวควรมีความรู้ เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	2.73	0.88	ปานกลาง
รวม		2.58	0.63	น้อย

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้ประกอบการภายในบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการขอตำรวจท่องเที่ยวที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์และเป็นธรรม และการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความจริงใจและเต็มใจให้บริการอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 2.40$, $SD = 0.70$ และ $\bar{X} = 2.56$, $SD = 0.85$) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ สิ่งตอบแทน และตำรวจท่องเที่ยวควรมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 2.67$, $SD = 0.68$ และ $\bar{X} = 2.73$, $SD = 0.88$) ตามลำดับ



ภาพประกอบ 35 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

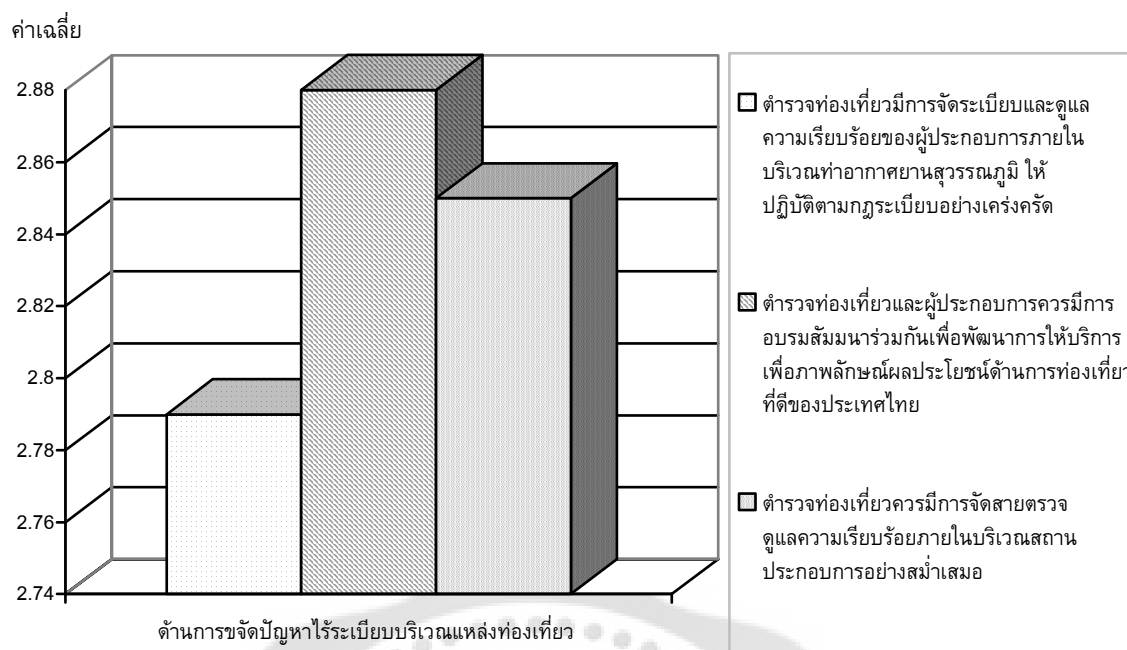
ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว (n = 73)

ที่	ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
1	ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยของผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	2.79	0.84	ปานกลาง
2	ตำรวจท่องเที่ยวและผู้ประกอบการควรมีการอบรมสัมมนาาร่วมกันเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อภาพลักษณ์ผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีของประเทศไทย	2.88	0.94	ปานกลาง

ตาราง 20 (ต่อ)

ที่	ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว		
		\bar{X}	SD	ระดับ
3	ตำรวจท่องเที่ยวควรมีการจัดสายตรวจดูแลความเรียบร้อยภายในบริเวณสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ	2.85	1.07	ปานกลาง
4	ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดระเบียบของผู้ประกอบการอย่างชัดเจน	2.51	0.78	น้อย
รวม		2.58	0.63	น้อย

จากตาราง 37 แสดงว่า ผู้ประกอบการภายในบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับน้อย คือ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดระเบียบของผู้ประกอบการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.51$, $SD = 0.78$) ส่วนข้อที่มีคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวและผู้ประกอบการควรมีการอบรมสัมมนาร่วมกันเพื่อพัฒนาการให้บริการเพื่อภาพลักษณ์ผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีของประเทศไทย ตำรวจท่องเที่ยวควรมีการจัดสายตรวจดูแลความเรียบร้อยภายในบริเวณสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ และตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยของผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 2.88$, $SD = 0.94$; $\bar{X} = 2.85$, $SD = 1.07$ และ $\bar{X} = 2.79$, $SD = 0.84$) ตามลำดับ



ภาพประกอบ 36 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการที่มีการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ควรมีจุดบริการนักท่องเที่ยวภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มากกว่านี้
2. ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้เพียงพอกับปริมาณของนักท่องเที่ยวใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ควรมีการจัดทีมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการตรวจตรา และให้บริการนักท่องเที่ยวภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างทั่วถึง
4. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ตำรวจท่องเที่ยวในด้านภาษา ด้านความรู้เกี่ยวกับการแนะนำการให้บริการท่องเที่ยว หากกรณีมีนักท่องเที่ยวสอบถามข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีจุดมุ่งหมายในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการ

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 60 คน (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว: 2549, ออนไลน์) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ถึง 20 มีนาคม พ.ศ. 2551 โดยประมาณ 40,000,0000 คนต่อปี ดังนั้นโดยเฉลี่ยต่อเดือนจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 3,500,000 คน (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ: 2549, ออนไลน์) และผู้ประกอบการในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 292 คน (AOT Official Website: 2549, ออนไลน์)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 60 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ถึง 20 มีนาคม พ.ศ. 2551 ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane: 1973, ออนไลน์) ในการเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 25 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการทั้งสิ้นจำนวน 73 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ครอบคลุมประเภทของร้านค้า

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 ชุด คือ รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบบสอบถามสำหรับตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการ ซึ่งแบบสอบถามแต่ละชุดมีดังนี้

ชุดที่ 1 รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 ชุดที่ 2 แบบสอบถามการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สำหรับสอบถามตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ
 ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ
 ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ
 ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

สรุปผลการวิจัย

จากศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิปรากฏดังนี้

1.1. ข้อมูลส่วนตัวของตำรวจท่องเที่ยว

ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และเพศหญิงจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 โดยมีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ทั้งนี้ส่วนใหญ่มี

ระดับยศในระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 โดยมีอายุราชการตั้งแต่ 6 – 10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และมีเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

1.2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปรากฏดังนี้

1.2.1 ผลการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.43, \sigma = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ มีประสิทธิผลในระดับมาก ($\mu = 3.66, \sigma = 0.71; \mu = 3.50, \sigma = 0.81; \mu = 3.42, \sigma = 0.63$) ส่วนในด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.13, \sigma = 0.61$)

1.2.2 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.50, \sigma = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการให้บริการอยู่ในอันดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\mu = 3.70, \sigma = 0.85$) รองลงมาคือมีการกำหนดมาตรการดูแลด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ($\mu = 3.68, \sigma = 1.11$) และมีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.58, \sigma = 0.96$)

1.2.3 ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66, \sigma = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการให้บริการอยู่ในอันดับมาก ได้แก่ การบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ($\mu = 4.02, \sigma = 1.06$) รองลงมาคือการทำเนิงานของอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\mu = 3.63, \sigma = 1.00$) สำหรับในข้อการสร้างเครือข่ายที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ในการขอความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32, \sigma = 0.59$)

1.2.4 ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.42, \sigma = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการให้บริการอยู่ในอันดับมาก ได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกสืบหาข่าว และเฝ้าระวังความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ($\mu = 3.67, \sigma = 1.03$) รองลงมาคือประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางแก่นักท่องเที่ยว ($\mu = 3.58, \sigma = 0.99$) สำหรับในข้อการดำเนินการจัดระเบียบและสร้างพลังความช่วยเหลือจากผู้ประกอบภาครัฐและภาคเอกชน การดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.38, \sigma = 0.69; \mu = 3.28, \sigma = 0.90$ และ $\mu = 3.17, \sigma = 0.69$) ตามลำดับ

1.2.5 ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.13, \sigma = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีการให้บริการอยู่ในอันดับปานกลาง ได้แก่ การจัดทำแผนการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ($\mu = 3.25, \sigma = 0.79$) รองลงมาคือ การให้ความรู้ผู้ประกอบการและพนักงานบริการในท่าอากาศยาน ($\mu = 3.02, \sigma = 0.85$)

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปรากฏดังนี้

2.1 สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46 – 50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากหลากหลายประเทศ โดยได้ระบุไว้ในข้ออื่นๆ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ซึ่งมีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา หรือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีกอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีเงินเดือนประมาณ 1,201 – 1,400 ดอลลาร์ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

2.2 จากการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปรากฏดังนี้

2.2.1 ผลการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจัดปัญหาการล่อลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.60$; $\bar{X} = 3.87, SD = 0.59$; $\bar{X} = 3.74, SD = 0.54$; $\bar{X} = 3.70, SD = 0.81$ และ $\bar{X} = 3.67, SD = 0.93$) ตามลำดับ

2.2.2 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70, SD = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้น นักท่องเที่ยวมักจะขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวก่อนตำรวจหน่วยงานอื่น ตำรวจท่องเที่ยวมีการกำหนดจุดให้บริการนักท่องเที่ยวไว้อย่างเพียงพอ หากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้นตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือติดตามผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล ศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว และในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมีการ

แบ่งแยกงานในแผนกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 1.00$; $\bar{X} = 3.75$, $SD = 1.13$; $\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.95$; $\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.94$ และ 3.60 , $SD = 1.13$) ตามลำดับ

2.2.3 ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีช่วยเหลือในการรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายได้อย่างรวดเร็ว มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ และมีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยว ได้อย่างทันเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.76$; $\bar{X} = 3.74$, $SD = 1.01$; $\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.69$, $\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.69$ และ $\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.90$)

2.2.4 ด้านการจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยว มีการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวแจกจ่ายไปตามสถานที่ประกอบการต่าง ๆ ไว้อย่างทั่วถึง ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองผลประโยชน์ป้องกันมิให้มีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงสามารถรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.85$; $\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.87$ และ $\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.89$) ตามลำดับ

2.2.5 ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี การให้บริการขอตำรวจท่องเที่ยว ที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์และเป็นธรรม การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความจริงจัง และเต็มใจให้บริการอย่างแท้จริง และการให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์สิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.92$; $\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.70$; $\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.80$ และ $\bar{X} = 3.65$, $SD = 1.01$) ตามลำดับ

2.2.6 ด้านการจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อที่มีคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวและผู้ประกอบการควรมีการอบรมสัมมนาพร้อมกันเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อภาพลักษณ์ผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีของประเทศไทย ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.53$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ

ให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยของผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และตำรวจท่องเที่ยวควรมีการจัดสายตรวจดูแลความเรียบร้อยภายในบริเวณสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 1.02$ และ $\bar{X} = 3.67$, $SD = 1.12$)

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย

3.1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และเพศชายจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ทั้งนี้ส่วนใหญ่ประกอบกิจการหลากหลายประเภทโดยมีการระบุในช่องอื่นๆ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

3.2 จากการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปรากฏดังนี้

3.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ประกอบการภายในบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ด้านการจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.62$; $\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.55$; $\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.68$ และ $\bar{X} = 2.70$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อย คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.63$)

3.2.2 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้น นักท่องเที่ยวมักจะขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวก่อนตำรวจหน่วยงานอื่น หากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้นตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือติดตามผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ตำรวจท่องเที่ยวมีการกำหนดจุดให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ และในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมีการแบ่งแยกงานในแผนกไว้อย่างชัดเจน

($\bar{X} = 3.23$, $SD = 1.16$; $\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.85$; $\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.66$; $\bar{X} = 2.70$, $SD = 0.81$ และ $\bar{X} = 2.68$, $SD = 0.97$) ตามลำดับ

3.2.3 ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ และมีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.75$; $\bar{X} = 2.68$, $SD = 1.06$ และ $\bar{X} = 2.66$, $SD = 0.83$) ส่วนในข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับน้อย คือ มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยว ได้อย่างทันเหตุการณ์ ($\bar{X} = 2.60$, $SD = 0.77$)

3.2.4 ด้านการจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองผลประโยชน์ป้องกันมิให้มีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงสามารถรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวแจกจ่ายไปตามสถานที่ประกอบการต่างๆ ไว้อย่างทั่วถึง และประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.72$; $\bar{X} = 2.68$, $SD = 0.46$ และ $\bar{X} = 2.67$, $SD = 0.81$) ตามลำดับ

3.2.5 ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความโปร่งใส เชื่อสัจย์ และเป็นธรรม และการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความจริงใจและเต็มใจให้บริการอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 2.40$, $SD = 0.70$ และ $\bar{X} = 2.56$, $SD = 0.85$) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ สิ่งตอบแทน และตำรวจท่องเที่ยวควรมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 2.67$, $SD = 0.68$ และ $\bar{X} = 2.73$, $SD = 0.88$) ตามลำดับ

3.2.6 ด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับน้อย คือ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดระเบียบของผู้ประกอบการอย่างชัดเจน ($\bar{X} =$

2.51, SD = 0.78) ส่วนข้อที่มีคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวและผู้ประกอบการควรมีการอบรมสัมมนาด้วยกันเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อภาพลักษณ์ผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีของประเทศไทย ตำรวจท่องเที่ยวควรมีการจัดสายตรวจดูแลความเรียบร้อยภายในบริเวณสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ และตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยของผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 2.88$, SD = 0.94; $\bar{X} = 2.85$, SD = 1.07 และ $\bar{X} = 2.79$, SD = 0.84) ตามลำดับ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะของตำรวจท่องเที่ยว

1. การดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวควรมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงเป็นธรรมไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เพื่อประเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศชาติ
2. หน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรที่จะต้องมีการประสานร่วมกับตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้การดำเนินงานภายในท่าอากาศยานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรที่จะมีการจัดเตรียมหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1. ควรมีจุดให้บริการนักท่องเที่ยวที่เห็นได้อย่างเด่นชัดมากกว่านี้
2. ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้เพียงพอกับปริมาณของนักท่องเที่ยวใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ควรมีการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพมากกว่านี้
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ

1. ควรมีจุดบริการจัดท่องเที่ยวภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มากกว่านี้
2. ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้เพียงพอกับปริมาณของนักท่องเที่ยวใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ควรมีการจัดทีมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการตรวจตรา และให้บริการนักท่องเที่ยวภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างทั่วถึง

4. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ตำรวจท่องเที่ยว ในด้านภาษา ด้านความรู้เกี่ยวกับการแนะนำการให้บริการท่องเที่ยว หากกรณีมีนักท่องเที่ยวสอบถามข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยขออภิปรายผลในประเด็นดังต่อไปนี้

1. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย กล่าวถึงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม ซึ่งตำรวจท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจและหน้าที่หลักในการให้บริการ อำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนได้รับการคุ้มครองผลประโยชน์เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งในการกำหนดภารกิจและหน้าที่ดังกล่าว ตำรวจท่องเที่ยวได้ถูกกำหนดให้เป็นหน่วยพิเศษ ที่มุ่งเน้นให้บริการและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว และเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำแผนงานรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงทำให้การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวตามไปด้วย แต่สำหรับในส่วนของผู้ประกอบการที่มีความคิดเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเนื่องจากการที่ตำรวจท่องเที่ยวได้มีการกำหนดมาตรการในการจัดระเบียบสถานประกอบการต่างๆ ที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยว ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการอย่างจริงจังและเข้มงวด ดังนั้นจึงอาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการต่างๆ ไม่สามารถดำเนินการกิจการได้อย่างสะดวกสบายและคล่องตัวมากนัก จึงทำให้ผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย กล่าวถึงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งตำรวจท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับ

มาก ส่วนผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในการดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีภารกิจและหน้าที่หลักในการให้บริการอำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนได้รับการคุ้มครองผลประโยชน์เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยในการดำเนินงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวถูกกำหนดให้เป็นหน่วยพิเศษ ที่มุ่งเน้นให้บริการและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว และเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำแผนงานรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีการกำหนดจุดให้บริการนักท่องเที่ยวไว้อย่างเพียงพอ มีการแบ่งแยกงานในแผนกไว้อย่างชัดเจน มีศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้น นักท่องเที่ยวมักจะขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวก่อนตำรวจหน่วยงานอื่น และตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือติดตามผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของวันทนี อ่างทอง (2543: 101) ทำการศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการของสถานีตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า สถานีตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีประสิทธิผลในการให้บริการในระดับสูง โดยพบว่า ประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่างมีความคิดเห็นและประเมินว่าการให้บริการของตำรวจจังหวัดสุราษฎร์ธานีดีและเหมาะสมแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการทั่วไปที่มีความรวดเร็วและยุติธรรม การให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานีตำรวจจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน

3. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย กล่าวถึงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งตำรวจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีผลการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากในการดำเนินการของตำรวจท่องเที่ยวภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการกำหนดมีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยวได้อย่างทันเหตุการณ์ มีการช่วยเหลือในการรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายได้อย่างรวดเร็ว มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุหรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะทางด้าน

ภาษาต่างประเทศและมีจิตใจที่รักในการบริการ ดังคดี “ต้อนรับนักท่องเที่ยวดูจุญาติมิตร ช่วยเศรษฐกิจไทย ร่วมใจตำรวจท่องเที่ยว” และเป็นหน่วยงานที่มีวัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการ อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้จากผลงานในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2545 – 2548) มีนักท่องเที่ยวที่ได้รับการอำนวยความสะดวก จำนวน 8,359,657 คน เฉลี่ยปีละ 2,089,914 คน และได้รับคำชมเชย จำนวน 66,920 คน (รายงานประจำปี 2549 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ: 2549) ดังนั้นจากสถิติการดำเนินการให้บริการอำนวยความสะดวกของตำรวจท่องเที่ยวดังกล่าวจึงเป็นตัวชี้วัดได้ว่าตำรวจท่องเที่ยวดำเนินการให้บริการกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย กล่าวถึงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ ซึ่งตำรวจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากตำรวจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวได้มีการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวแจกจ่ายไปตามสถานที่ประกอบการต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมถึง มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว และสามารถคุ้มครองผลประโยชน์ป้องกันมิให้มีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงสามารถรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สิ่งที่เป็นเครื่องยืนยันเกี่ยวกับการให้บริการด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ของตำรวจท่องเที่ยวได้นั้น จะเห็นได้จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของตำรวจท่องเที่ยว สามารถช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากผลงานในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2545 – 2548) ที่เกี่ยวกับปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์ โดยได้มีการดำเนินการยุติบทบาทของร้านค้าลักษณะเป็นร้านค้าขนาดเล็กที่มีเจตนาในการหลอกลวงนักท่องเที่ยว โดยได้ดำเนินการกวดขันและปิดร้านประเภทดังกล่าว ไปอย่างถาวร มีการส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งและเพิ่มขึ้นของสมาชิกชมรมอัญมณี (Jewel Fest Club) ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ไม่มีการหลอกลวงนักท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานโดยมีการติดฉลากระบุราคาสินค้าและทำให้มีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้น เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบกันเองภายใน ปัจจุบันชมรมฯ และมีการส่งเสริมร้านจำหน่ายอัญมณี ที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นการจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว ที่มีลักษณะเป็นกลุ่ม (Group tour) ให้รวมกลุ่มกันเป็นชมรมเพื่อดูแลตรวจสอบกันเองตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับรัฐบาล ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างคณะอนุกรรมการปราบปรามผู้มีอิทธิพลที่หลอกลวงต้มตุ๋นนักท่องเที่ยวกับบริษัทจำนวน 9 บริษัท โดยสนับสนุนให้จัดตั้งขึ้นเป็น “ชมรมผู้ค้าอัญมณีไทยสำหรับนักท่องเที่ยว (Thailand

Jewelry Trader for Tourist Club)” เพื่อเป็นการยุติปัญหาการร้องเรียนของนักท่องเที่ยว เป็นต้น และนอกจากนี้ในการดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวยังได้มีการกำหนดพันธกิจเพื่อให้การดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ กำหนดให้มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ อย่างน้อย 8 ภาษาเข้าประจำ “ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการ การรับแจ้งเหตุ และให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศูนย์ 1155) สำหรับคอยให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อมีปัญหาลงเวลา 24 ชั่วโมง จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกให้บริการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมรถยนต์วิฑูยานอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้แก่พระราชอาคันตุกะ ผู้นำประเทศ บุคคลสำคัญหรือแขกของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษาที่เดินทางไปพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ มีการจัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ดำเนินการโดยปลูกจิตสำนึกให้ “ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยจิตไมตรี จะช่วยเศรษฐกิจไทย ร่วมใจตำรวจท่องเที่ยว” ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ มีการจัดอบรมบุคลากรในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเครือข่ายที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนในทุกพื้นที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการดูแลรักษาความปลอดภัย ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพและจัดระดมอาสาสมัครฯ ทั้งเครือข่าย เพื่อร่วมพลังในการให้บริการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในเทศกาล ประเพณี และงานมหกรรมนานาชาติต่างๆ ให้ได้รับความสุขในการเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด

5. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย กล่าวถึงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ซึ่งตำรวจท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวเห็นว่าการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์และเป็นธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์ สิ่งตอบแทน มีความจริงใจ และเต็มใจให้บริการอย่างแท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของกริติพงษ์ มหิทธาฤทธิไกร (2541: 82-84) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาพำนักอยู่ในย่านบางลำพูต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า การศึกษาสามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ได้ว่ามาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวตามนโยบายของรัฐบาลถือเป็นแนวทางที่ดี โดยนักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อตำรวจท่องเที่ยวออกมาในเชิงบวก โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวและส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยว

6. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย กล่าวถึงการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดปัญหาไว้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งตำรวจท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยวได้กำหนดพันธกิจในการดำเนินงานเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังป้องกันการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ไว้ว่าจะต้องมีการดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการขายอัญมณีและของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว โดยประสานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดำเนินมาตรการแจ้งเตือน โดยการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ออกแจกแผ่นพับใบปลิวเพื่อประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งราคามาตรฐานกลางให้แก่นักท่องเที่ยว ดำเนินมาตรการเฝ้าระวังโดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกสืบสวนหาข่าว และกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมตมต้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว โดยได้จัดทำบัญชีเฝ้าระวังกับกลุ่มบุคคลดังกล่าวไว้หากปรากฏหลักฐานว่ามีการกระทำที่เข้าข่ายเป็นผู้มีอิทธิพลจะดำเนินการขึ้นบัญชีเป็นผู้มีอิทธิพล เพื่อดำเนินการตามมาตรการปราบปรามต่อไป รวมทั้งดำเนินการกวดขันตรวจค้นบริษัททัวร์ ร้านค้าอัญมณี ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมตมต้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว โดยใช้มาตรการทางกฎหมายทุกฉบับเข้าดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมสรรพากร เป็นต้น และดำเนินการจัดระเบียบและสร้างพลังความช่วยเหลือจากผู้ประกอบการ โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือสถานบันเทิงที่มีการลักลอบเปิดการแสดงโชว์ลามกเพื่อลดแรงจูงใจในการกระทำผิดทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยปลอดจากการตมต้นหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ ซึ่งเหล่านี้คือตัวที่จะบ่งชี้ได้ว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในส่วนของผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อยนั้น ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องมาจากการดำเนินการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อยของผู้ประกอบการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการดำเนินงานไปอย่างมีระเบียบกฎเกณฑ์ อันจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ ไม่สะดวกเท่าที่ควรและมีอุปสรรคในการดำเนินงาน จึงทำให้ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการมีความเห็นตรงกันว่า ตำรวจท่องเที่ยวและผู้ประกอบการควรมีการอบรมสัมมนา

ร่วมกันเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อภาพลักษณ์ผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีของประเทศไทย และควรมีการจัดสายตรวจดูแลความเรียบร้อยภายในบริเวณสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ควรมีการกำหนดจุดให้บริการนักท่องเที่ยวที่เห็นได้อย่างเด่นชัด และครอบคลุมเพียงพอกับพื้นที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ควรการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้เพียงพอกับปริมาณของนักท่องเที่ยวใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และจัดทีมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการตรวจตรา และให้บริการนักท่องเที่ยวภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างทั่วถึง

3. ตำรวจท่องเที่ยวควรมีการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ตำรวจท่องเที่ยวในด้านภาษา ด้านความรู้เกี่ยวกับการแนะนำการให้บริการท่องเที่ยว หากกรณีมีนักท่องเที่ยวสอบถามข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนอื่นๆ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานได้

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันหรือหน่วยงานที่มีลักษณะการดำเนินงานเหมือนกัน เพื่อจะทำให้ทราบถึงความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานเหล่านั้นได้



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรีติพงษ์ มหิตธาฤทธิไกร. (2544). *ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาพำนักอยู่ในย่านบางลำภูต่อมาตรการ รักษาความปลอดภัย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณะ เกตุเนตร. (2545). *การประเมินประสิทธิผลนโยบายตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์กรณีศึกษา : จังหวัดสุโขทัย พุทธศักราช 2542-2543*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. ถ่ายเอกสาร.
- กมล รักสวน. (2544). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กมลชนก กาญจนากาศ. (2544). *วิทยานิพนธ์*. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน พ.ศ. 2550, จาก <http://www.gspa-buu.net/digitallibrary/data/4411001.pdf>.
- กุลชน หนาพงศธร. (2528). *การบริหารราชการไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตติพัชร คลีพันธุ์. (2545). *การศึกษารูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 8*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2543). *วิทยานิพนธ์*. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน พ.ศ. 2550, จาก <http://www.gspa-buu.net/digitallibrary/data/4322093.pdf>.
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2549). *ข้อมูลของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม พ.ศ. 2550, จาก <http://www.policetour.uplussoft.com>.
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2545). *ประวัติความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2550, จาก <http://www.tourist.police.go.th>.
- กองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว. (2548) *รายงานผลการดำเนินงานกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ.
- ขจร เพชรชุมชน. (2541). *ปัญหาและความต้องการในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจในเขตจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- คมศร พรหมพิทยายุทธ. (2540). *การบริการประชาชนของสถานีตำรวจในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

- เด่นทนุ เถาธรรมพิทักษ์. (2547). **ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มีต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2536). **หลักการให้บริหารงานด้านการบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2529). **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์การพิมพ์.
- นิพนธ์ อำปิ่น. (2546). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐ: ศึกษากรณีเปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- นนทวิทย์ เทียมบุญธง. (2536). **กำลังขวัญของตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ เขต 4**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2550). **ข้อมูลเกี่ยวกับท่าอากาศยาน**. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน พ.ศ. 2550, จาก <http://www.thaiairways.co.th/suvarnabhumi/index.html>.
- ปฐม มณีโรจน์. (2524). **การบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชญา เวสารัชช์. (2528). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชนบท**. กรุงเทพฯ: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). **การประเมินประสิทธิผลขององค์กร**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มยุรี อนุমানราชชน. (2542). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (รัฐศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เมือง พรเมษษา. (2539). **ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว: ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ยุทธพงศ์ ตันตีกุล. (2543). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- เลอพงษ์ เรืองวานิช. (2545). **สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

- วรชยา ศิริวัฒน์. (2547). *การประเมินผลประสิทธิภาพในการบริการของงานบริการการศึกษา*. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วิกิพีเดีย. (2547). *ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ-วิกิพีเดีย*. สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2550, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki>.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *หลักการบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- วรพงษ์ ภาวเส. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภวุฒิ สังข์ทอง. (2522). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญนายตำรวจระดับผู้หมวดในสถาบันการศึกษาของกรมตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- สมิต สัจฉกร. (2513). *การบริการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สถิตพร บุ่งโพธิ์. (2545). *การศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- สมพาธ ศรีเจริญ. (2545). *การบริหารตำรวจท่องเที่ยวเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ: กรณีศึกษาตำรวจท่องเที่ยวภาคตะวันออกเชิงเหิน*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการพัฒนา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สมบูรณ์ พรรณภาพ. (2521). *หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สมลักษณ์ หล้าเลิศ. (2547). *ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สาธิต เจริญพิภพ. (2535). *สภาวะขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาพรณ คำม่วง. (2525). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (2549). *ข่าวสารสุวรรณภูมิ*. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2550, จาก <http://www.suvarnbhumi.com>.

- สันติ ปัญญาวงศ์. (2542). *การดำเนินงานและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางนา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- AOT Official Website. (2006). *ข้อมูลของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน พ.ศ. 2550, จาก <http://www2.airportthai.co.th/airportnew/sun/index.asp?lang=th>.
- Edwin B.F. (1996). *Principles of personnel management*. New York: McGraw – Hill Book.
- Gillber, W.H.L.D and Birkhead, G. S. (1997). *Business research method*. 6th ed. Orlando: The Dryden press.
- Mccullough, J.S. (1954). *Management in the publics service: The best for effective Performance*. New York: Mc Graw – Hill Book.
- Maier. (1952). *Principle of human relations: application to management*. New York: Wiley.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc Graw-Hill Book.
- Penchansky,R., and Thomas J.W. (1981). *The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction*. Medical Care.
- Punyaratbandhu-Bhakdi, S. et al. (1986). *Delivery of public services in Asia countries case in development administration*. Bangkok: Thammasat University Press.
- Simon, H.A. (1960). *Administrative behavior*. New York: the Mc Millet.
- Tourism Authority of Thailand. (2001). *Statistical Report 2001*. Bangkok: TAT.
- Tourism Authority of Thailand. (2003). *สถิตินักท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2550, จากเว็บ http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php.
- Verma, B.M. (1986). *Agricultural service deliver system in India in delivery of public service in Asia countries: case in development administration*. Bangkok: Thammasat University Press.
- Vroom, H.W. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Son Inc.
- Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization*. 4th ed. New York: The Free Press.





ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์สุภาพร สุขสีเหลือง | ตำแหน่งอาจารย์คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. พลตำรวจโทสุวโรจน์ ลุนหวิทยานนท์ | ตำแหน่งสารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว 4
กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจ
ท่องเที่ยว |
| 3. ดร.ปัญญา ธีระวิทย์เลิศ | ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
และวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |





ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ศบ 0519.12/1539



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

14 กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน พันตำรวจโทสุวโรจน์ สุนทรวิธานนท์

เนื่องด้วย นางสาวอรกัญญา ปิยะบัณฑะ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความต้องการและประเมินผลในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” โดยมี อาจารย์อรอนงค์ พริ้งศุลกะ ประธานควบคุมปฏิญานิพนธ์และอาจารย์จินตนา กาญจนวิสุทธิ์ และ รองศาสตราจารย์สุภาพร สุกสีห์ถืออง กรรมการควบคุมปฏิญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ตอบแบบสอบถามเรื่องการศึกษาความต้องการและประเมินผลในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2551 – เดือนเมษายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรกัญญา ปิยะบัณฑะ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเศชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6495063 , 02-6641000 ต่อ 5731 , 5646

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต มีชื่อนี้ 084-0005703



ภาคผนวก ค
รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว
และแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

หัวข้อ	สภาพและปัญหา
1. ป้ายบอกทางเข้าถึง	
2. สิ่งซึ่งบ่งบอกว่ามาถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	
3. ศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยว	
4. ห้องสุขา	
5. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	
6. ร้านขายของที่ระลึก	
7. โรงแรมและที่พัก	
8. ป้ายสื่อความหมายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	
9. ป้ายชี้ทางในการเดินทางเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	
10. ด้านผู้ให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	
11. การแสดงผังภาพรวมของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	
12. ลานจอดรถ	
13. สถานที่พักให้แก่นักท่องเที่ยว	
14. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	
15. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีภาพลักษณ์เป็นที่รู้จักกันดี	

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (สำหรับตำรวจท่องเที่ยว)

เรื่อง การศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ดังนี้

- ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ด้านการสร้างความพึงพอใจในการบริการและการอำนวยความสะดวก
- ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์
- ด้านการขจัดปัญหาแหล่งไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ทุกตอนตามความเป็นจริงเพื่อการวิจัยครั้งนี้จะได้มีความสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไปได้

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่กระทบกระเทือนต่อความเป็นอยู่หรือการปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านแต่ประการใด

4. การวิจัยนี้จะสำเร็จได้ด้วยดีหากได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่าน

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. หญิง () 2. ชาย

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 30 ปี () 2. 31 – 35 ปี
 () 3. 36 – 40 ปี () 4. 41 - 45 ปี
 () 5. 46 – 50 ปี () 6. 51 – 55 ปี
 () 7. 56 – 60 ปี () 8. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 () 3. ระดับปริญญาโท () 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. ระดับยศ

- () 1. ชั้นประทวน () 2. ชั้นสัญญาบัตร

5. อายุราชการ

- () 1. ต่ำกว่า 5 ปี () 2. 6 – 10 ปี
 () 3. 11 – 15 ปี () 4. 16 – 20 ปี
 () 5. 20 – 25 ปี () 6. 25 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
 () 5. 20,001 – 25,000 บาท () 6. 25,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือก หรือตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

	ประสิทธิผลในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน						
1	การดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในระยะสั้นและระยะยาว					
2	การจัดสรรงบประมาณในการให้บริการนักท่องเที่ยว					
3	มีศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว					
4	มีการกำหนดมาตรการดูแลด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง					
5	มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ					
6	มีศูนย์แจ้งเหตุและร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยว ได้อย่างทันเหตุการณ์					
7	มีการสั่งการในการรับเอกสารหลักฐานในกรณีทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายได้อย่างรวดเร็ว					
8	มีการสั่งการในการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเข้าระงับเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที					
10	มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
11	ชุดสืบสวนสอบสวนของตำรวจท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					

ประสิทธิผลในการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก						
12	การสร้างเครือข่ายที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ในการขอความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน					
13	การบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว					
14	การดำเนินงานของอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์						
15	การดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว					
16	ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางแก่นักท่องเที่ยว					
17	การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกสืบหาข่าว และเฝ้าระวังความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว					
	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ					
18	การดำเนินการจัดระเบียบและสร้างพลังความช่วยเหลือจากผู้ประกอบการรัฐและภาคเอกชน					
19	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว					
ด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว						
20	การจัดทำแผนการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อย บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
21	การให้ความรู้ผู้ประกอบการและพนักงานบริการในท่าอากาศยาน					

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ปัญหาและข้อเสนอนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

Srinakharinwirot University**Questionnaire for survey on “Study on Effectiveness in Services of Tourist Police at Suvannabhumi Airport.”**

Dear Sir / Madame:

The following is a survey “Study on Effectiveness in Services of Tourist Police at Suvannabhumi Airport.” The information you give will be used to improve the services of the tourist police in Thailand. I would appreciate your answering the questionnaire and it will be kept strictly confidential.

Thank you for your cooperation.

Sincerely yours,

Miss Orakanya Piyabundoh



Part 1 Personal background.**Explanation** Please fill ✓ in the blank or mark which in most correct.

1. Gender

 1. Female 2. Male

2. Age

 1. 30 or under 2. 31 – 35 3. 36 – 40 4. 41 - 45 5. 46 – 50 6. 51 – 55 7. 56 – 60 8. 60 or above

3. Where you come from?

 1. USA 2. England 3. Japan 4. China 5. Other(Please specify)

4. Education

 1. Primary 2. Secondary 3. Bachelor degree 4. Higher than Bachelor degree

5. Occupation

 1. Government employed 2. Self employed 3. Company employed 4. Retired 5. Unemployed

6. Estimated monthly income. (US Dollar)

 1. 600 USD or under 2. 601 USD - 800 USD 3. 801 USD – 1,000 USD 4. 1,001 USD – 1,200 USD 5. 1,201 USD – 1,400 USD 6. Above 1,400 USD

Part 2 Please put a tick (✓) in appropriate boxes below.

	Items	How about your opinion?				
		5 Very good	4 Good	3 Moderate	2 Poor	1 Very poor
Safety in the life and assets (Life and asset assurance)						
1	There are adequate tourist service centers.					
2	Each division provides clear duties.					
3	The tourist service centers providing rapid services.					
4	In case of accident, tourists prefer to contact the tourist police first.					
5	In case of unexpected events, tourist police can act quickly and effectively to search for suspects.					
Facilities						
6	There are adequate tourist service centers.					
7	There are tourist police call center in cases of emergency.					
8	The tourist police providing fast service for document in case of lost items.					
9	Tourist police on duty act fast.					
10	Tourist police deal with related departments to solve problems and provide rapid services.					
Handling with deceit, unfairness and human rights.						
11	There are handbooks containing sufficient information for tourists which are widely distributed.					
12	Tourist police inform standard of service to tourists.					
13	Tourist police are able to protect life and assets of tourists.					

	Items	How about your opinion?				
		5 Very good	4 Good	3 Moderate	2 Poor	1 Very poor
14	Tourist police provide unbiased, loyal and fair services.					
15	Tourist police provide services with out taking advantages and benefits.					
16	Tourist police are sincere and willing to provide services.					
17	Tourist police are aware of all essential information.					
Handling with chaos in and around touristic areas.						
18	Tourist police provide well-organized systems for entrepreneurs at the Suvarnabhumi airport.					
19	Tourist police and entrepreneur should hold seminars in order to improve services establish good image for tourism in Thailand.					
20	Tourist police provide sufficient and informative documents for entrepreneurs.					

Other opinions.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you.

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (สำหรับผู้ประกอบการ)
เรื่อง การศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การศึกษาผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ดังนี้

- ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ด้านการสร้างความพึงพอใจในการบริการและการอำนวยความสะดวก
- ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์
- ด้านการขจัดปัญหาแหล่งไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ทุกตอนตามความเป็นจริงเพื่อการวิจัยครั้งนี้จะได้มีความสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไปได้

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่กระทบกระเทือนต่อความเป็นอยู่ของท่านแต่ประการใด

4. การวิจัยนี้จะสำเร็จได้ด้วยดีหากได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่าน

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

7. เพศ

- () 1. หญิง () 2. ชาย

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 30 ปี () 2. 31 – 35 ปี
 () 3. 36 – 40 ปี () 4. 41 - 45 ปี
 () 5. 46 – 50 ปี () 6. 51 – 55 ปี
 () 7. 56 – 60 ปี () 8. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 () 3. ระดับปริญญาโท () 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. ท่านประกอบกิจการประเภทใด

- () 1. บริษัทนำเที่ยว () 2. โรงแรม
 () 3. รถให้เช่า () 4. กัฏตาคาร ร้านอาหาร
 () 5. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าให้กับนักท่องเที่ยว
 () 6. สถานบริการ เช่น ร้านเสริมสวย, สปา, โรงพยาบาล, ไปรษณีย์ ฯลฯ
 () 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
 () 5. 20,001 – 25,000 บาท () 6. 25,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ผลการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือก หรือตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

	ประสิทธิผลในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน						
1	ตำรวจท่องเที่ยวมีการกำหนดจุดให้บริการอย่างเพียงพอ					
2	ในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมีการแบ่งแยกงานในแผนกไว้อย่างชัดเจน					
3	ศูนย์ปฏิบัติการคอยดูแลและให้บริการผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว					
4	หากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้น ผู้ประกอบการมักจะขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวก่อนตำรวจหน่วยงานอื่น					
5	หากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้นตำรวจท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือติดตามผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
6	มีจุดบริการคอยรับแจ้งเหตุและอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ					
7	มีศูนย์แจ้งเหตุและสามารถร้องขอความช่วยเหลือกับตำรวจท่องเที่ยว ได้อย่างทันเหตุการณ์					
8	มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
9	มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการหรือนักท่องเที่ยว โดยการแจ้งข้อมูลการเข้าป้องกันระงับเหตุ หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					

	ประสิทธิผลในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านขจัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบและการคุ้มครองผลประโยชน์						
10	ตำรวจท่องเที่ยว มีการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวแจกจ่ายไปตามสถานที่ประกอบการต่างๆ ทั่วอย่างทั่วถึง					
11	ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและแจ้งมาตรฐานกลางให้แก่ นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการต่างๆ					
12	ตำรวจท่องเที่ยวสามารถคุ้มครองผลประโยชน์ป้องกัน รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13	การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และเป็นธรรม					
14	การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ สิ่งตอบแทน					
15	การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความจริงใจ และเต็มใจ ให้บริการอย่างแท้จริง					
16	ตำรวจท่องเที่ยวมีความรู้ เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี					
ด้านการขจัดปัญหาไร้ระเบียบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว						
17	ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดระเบียบและดูแลความเรียบร้อย ของผู้ประกอบการภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					
18	ตำรวจท่องเที่ยวและผู้ประกอบการควรมีการอบรมสัมมนา ร่วมกันเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อภาพลักษณ์ ผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีของประเทศไทย					
19	ตำรวจท่องเที่ยวควรมีการจัดสายตรวจดูแลความเรียบร้อย ภายในบริเวณสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ					
20	ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดระเบียบของผู้ประกอบการอย่าง ชัดเจน					

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

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

ปัญหาและข้อเสนอนะ

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



ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวอรกัญญา ปิยะบัณฑิต
วันเดือนปีเกิด	14 สิงหาคม พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	8/76 หมู่ 5 ถนนสรองประภา แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อีฟ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนดอนเมืองจตุรจินดา
พ.ศ. 2545	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขานิติศาสตร์ จาก สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
พ.ศ. 2551	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาวิชาการวางแผน และการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ