

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
ในประเทศไทย

ปริญญาานิพนธ์
ของ
อิสริยา สดมณี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2546

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
ในประเทศไทย

ปริญญาานิพนธ์
ของ
อิสริยา สดมณี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
ในประเทศไทย

บทคัดย่อ
ของ
อิสริยา สดมณี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2546

อิสรียา สดมณี. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย.*

ปริญญาโท บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ปัจจัยบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานกับบรรยากาศองค์การ ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว และศึกษาพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 แผนก 3,5,6 (ประจำที่กรุงเทพมหานคร) และกองกำกับการ 3 แผนก 2 ถึง 15 (ประจำในต่างจังหวัด) จำนวน 311 คน เก็บจริงได้ 301 คน การเก็บตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นในแต่ระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) จากจำนวนตัวอย่างที่ได้ในแต่ละระดับชั้นจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะ อายุ อายุราชการ เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม กับพฤติกรรมในการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

3.ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

4.บรรยากาศองค์การทั้งภาพรวมและรายมิติทุกมิติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

5.บรรยากาศองค์การทั้งภาพรวมและรายมิติทุกมิติมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

6.ผลการศึกษการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะ ระดับการศึกษาและสถานภาพการสมรส กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

7.ระดับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงทุกด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้านความมั่นคงและด้านมวลชนสัมพันธ์

FACTORS RELATED TO JOB PERFORMANCE BEHAVIOR OF THE TOURIST
POLICE IN THAILAND

AN ABSTRACT
BY
ISSAREEYA SODMANEE

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
February 2003

Issareeya Sodmanee (2003). *Factors related to Job performance behavior of The Tourist Police in Thailand*. Master thesis, M.B.A. (Management). Bangkok: Srinakarinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr. Tumrong Udornpittikul, Assist. Prof. Supada Sirikudta.

The purpose of this study was to investigate factors related to job performance behavior of the tourist police in Thailand. First, it aimed to examine personal factor, achievement factor, work attitude, organizational climate affecting to job performance behavior of the tourist police, second to investigate relationship among work attitude and organizational climate, and third to compare personal factor and job performance behavior of the tourist police, and examine factor and job performance behavior of the tourist police.

The subjects consisted of 311 tourist polices under the Command 2, subdivision 3,5,6 (Bangkok) and the Command 3, subdivision 2-15 (Province), through proportional stratified random sampling. Questionnaire was administered and 301 respondents were returned. Then data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, One – Way Covariance Analysis and Pearson Product Moment correlation.

The results revealed that:

1.The relationship among personal factors including age, work experience, salary, duration of job performance in the Tourist Police Division, number of training, and job performance behavior of the tourist police, it was found that the duration of job performance in the Tourist Division was statistical significantly related to job performance behavior of the tourist police at .05 level.

2.Achievement was statistical significantly related to job performance behavior of tourist police at .01 level.

3.Work attitude was statistical significantly related to job performance behavior of tourist police at .01 level.

4.The organizational climate both over all and each dimension was statistical significantly related to job performance behavior of tourist police at .01 level.

5.The organizational climate both over all and each dimension was statistical significantly related to work attitude of tourist police at .01 level.

6.There was no statistical significant difference between personal factor of education level and marriage status, and job performance behavior of tourist police both over all and each part.

7.Job performance behavior of tourist police was at a high level all part.They were safety, service and rescue, security and community relations.

ปริญญาบัตร
เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
ในประเทศไทย

ของ
นางสาวอิสริยา สดมณี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร หะวานนท์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบปริญญาบัตร

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชารงค์ อุดมไพจิตรกุล)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

.....กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม
(ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทสำเร็จไปได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ประธานควบคุมปริญญาโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา กรรมการควบคุมปริญญาโท ที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย รวมทั้งยังได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ ในการให้คำแนะนำและการตรวจแก้ไขเครื่องมือวัดของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พลตำรวจโท ชัจจ์ กุลดิลก ที่ช่วยให้ความสนับสนุนทั้งแนวความคิดและกำลังใจ รวมทั้งคุณภานกนภา กุลดิลก ที่ให้ความเมตตาช่วยเหลือเก็บข้อมูลทั้งกำลังกาย กำลังทรัพย์ และกำลังใจ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พันตำรวจโท อัครเดช พิมลศรี พันตำรวจโท เอกราช ลิมสังกาศ และ พันตำรวจโท อัครเดช เพ็ชรยัง ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และการพัฒนาเครื่องมือวัดในการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้กำกับการตำรวจท่องเที่ยวที่อนุญาตและสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้ และ สารวัตรแผนก 3.5.6 กองกำกับการ 2 สารวัตรแผนก 2 ถึง 15 กองกำกับการ 3, ตำรวจท่องเที่ยวทุกนายที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบเครื่องมือวัด การจัดส่งแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์และเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ทุกท่านที่คอยให้คำแนะนำ และกำลังใจตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษา โดยเฉพาะ รศ.ดร.ดุษฎิ โยเหลาและผศ.ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร

ขอขอบพระคุณ พลตรีเรวัต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อ้อมเดือน สดมณี บิดามารดาที่คอยให้คำปรึกษาในทุกๆด้าน สมาชิกครอบครัวสดมณีและชนสุกาญจน์ รวมทั้งคุณดน้อย พาหุยุทธ์ ที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

ขอขอบคุณเพื่อนๆ เพื่อนๆ MBA ภาคปทรุ่นที่ 3 โดยเฉพาะนายทิวากร เหล่าลี้อา นางสาวอติดา ไข่มุขิรัตน์ นางสาวอัญชญา พันธุ์อรุณและนายอนพัทธ์ ภักดีสุขอนันท์ ที่ช่วยสนับสนุน ห่วงใย เอื้ออาทร ตลอดระยะเวลาจนปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จ

บุคคลและองค์กรดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

อิสริยา สดมณี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ
	ภูมิหลัง..... 1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 3
	ความสำคัญของการวิจัย..... 3
	ขอบเขตของการวิจัย..... 4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 4
	ตัวแปรที่ศึกษา..... 5
	นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย..... 8
	สมมติฐานการวิจัย..... 9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 10
	แนวความคิดพฤติกรรมกรรมการทำงาน..... 10
	ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการทำงาน..... 25
	แนวความคิดและทฤษฎีบรรยากาศองค์การ..... 28
	แนวความคิดและทฤษฎีทัศนคติ..... 37
	แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์..... 42
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 46
3	วิธีดำเนินการค้นคว้า..... 49
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 49
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... 51
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 53
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 53
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 61
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 103
	สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย..... 103
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า..... 105
	อภิปรายผล..... 110
	ข้อเสนอแนะ..... 112

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5(ต่อ) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	113
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการทำวิจัย.....	123
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	133
ประวัติย่อผู้ทำการวิจัย.....	139

บัญชีตาราง

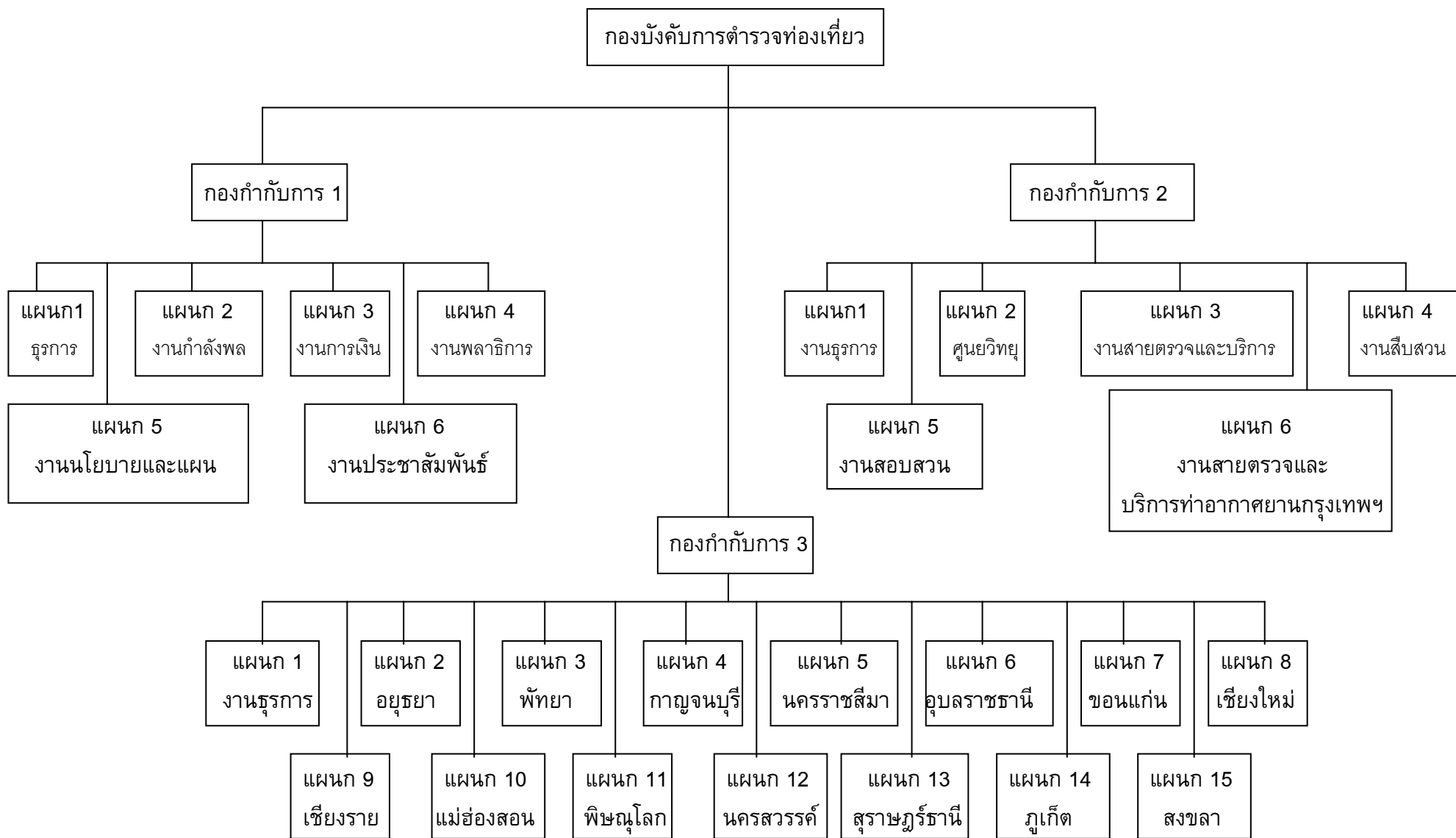
ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยของเดือนมกราคมจนถึงเดือนพฤศจิกายนพ.ศ. 2545 และเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันในปี 2544.....	1
2 แสดงจำนวนตำรวจท่องเที่ยวแต่ละแผนกที่บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง.....	4
3 แสดงจำนวนตำรวจท่องเที่ยวและจำนวนตัวอย่างแต่ละแผนกที่บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง...	50
4 แสดงข้อที่เป็นคำถามเชิงบวก เชิงลบและจำนวนข้อทั้งหมดของบรรยากาศองค์การโดยแบ่งออกเป็น 9 มิติ.....	51
5 แสดง จำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
6 แสดง ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	64
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม...	67
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	68
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69
11 ผลการทดสอบอายุ และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	74
12 ผลการทดสอบอายุราชการ และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	74
13 ผลการทดสอบอัตราเงินเดือน และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	75
14 ผลการทดสอบระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวและพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	75
15 ผลการทดสอบจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมและพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	76
16 ผลการทดสอบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวและพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	77
17 ผลการทดสอบทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวและพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	78
18 ผลการทดสอบบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวและพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	79
19 ผลการทดสอบมิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวและพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	80
20 ผลการทดสอบมิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวและพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดย ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	95
39 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	96
40 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านการให้บริการ และช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	97
41 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	97
42 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชน สัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	98
43 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดย ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	99
44 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความ ปลอดภัยโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	99
45 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านการ ให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	100
46 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	101
47 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชน สัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	102

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	8
2 องค์ประกอบของทัศนคติ.....	39



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourist Industry) เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญยิ่งทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง กล่าวคือ เป็นอุตสาหกรรมที่สามารถทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่รัฐในการพัฒนา และเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ชาติ ช่วยแก้สภาวะการขาดดุลการค้า และดุลการชำระเงินของต่างประเทศ ตลอดจนเสริมสร้างงาน สร้างอาชีพแก่พลเมืองของประเทศอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้แล้วยังกระตุ้นให้เกิดการนำทรัพยากรในประเทศมาใช้ให้เป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจในอัตราที่สูง ก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ประชาชน ในอันที่จะทำให้ฐานะและคุณภาพการดำรงชีวิตของประชาชนดีขึ้น ส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนของชาติต่างๆ ในโลก (สมชาย หิรัญกิจ. 2528 : 56 - 61)

ตาราง 1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยของเดือนมกราคมจนถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2545 และเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันในปี 2544

เดือน	2545	2544	เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลง	อัตราการเติบโตเฉลี่ย
มกราคม	940,653	958,256	-1.84	-1.84
กุมภาพันธ์	1,008,422	841,709	+19.81	+8.28
มีนาคม	967,194	904,041	+6.99	+7.85
เมษายน	855,353	822,840	+3.95	+6.94
พฤษภาคม	811,955	725,028	11.99	+7.80
มิถุนายน	779,349	787,330	-1.01	+6.42
กรกฎาคม	885,229	863,071	+2.57	+5.86
สิงหาคม	906,804	861,283	+5.29	+5.79
กันยายน	794,898	733,160	+8.42	+6.04
ตุลาคม	863,389	724,823	+19.12	+7.02
พฤศจิกายน	954,194	857,440	+11.28	+7.58
รวม	9,767,440	9,078,981	-	-

(ที่มา : <http://www.tat.or.th/stat/main.html>)

สำหรับประเทศไทย การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นจากตาราง 1 แสดงสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยของเดือนมกราคมปี 2545 จนถึงเดือนพฤศจิกายนปี 2545 มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจากคิดเป็นอัตราการเจริญเติบโตโดยเฉลี่ยเท่ากับ +7.58 เปอร์เซ็นต์ (<http://www.tat.or.th/stat/main.html>) ทำให้ประเทศไทยได้รับประโยชน์มากมายจากการท่องเที่ยว อาทิเช่น การกระจายรายได้สู่ภูมิภาคเพราะนักท่องเที่ยวชอบท่องเที่ยวไปตามจังหวัดต่างๆของประเทศ ไม่ใช่เฉพาะ

นักท่องเที่ยวต่างชาติเท่าที่นิยม นักท่องเที่ยวชาวไทยก็เช่นกัน ซึ่งทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีการณรงค์ส่งเสริมให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศโดยมีคำเชิญชวนที่ว่า “เที่ยวทั่วไทย ไปได้ทุกเดือน” เพื่อลดการใช้จ่ายในต่างประเทศ ทำให้ลดการเสียดุลการค้า และในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2545 ที่ผ่านมา ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีโครงการรายการโทรทัศน์เพื่อการท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านระบบ สัญญาณดาวเทียมซึ่งจากการสำรวจพบว่า มีจำนวนผู้ชมจากประเทศเพื่อนบ้าน คือ พม่า ลาว เวียดนาม กัมพูชา มาเลเซีย และ สิงคโปร์กว่า 5 ล้านคน การออกรายการโทรทัศน์ในครั้งนี้ประเทศไทยเป็นประเทศแรก ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งทำให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ อีกทั้งยังเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ Long Stay และ Be my Guest ให้ชาวต่างชาติทั่วโลกได้รับทราบและเดินทางมาพักผ่อนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคาดว่าทั้งปี 2545 ประเทศไทยจะมีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง 3.3 แสนล้านบาท โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั่วโลก เข้ามาไม่ต่ำกว่า 11 ล้านคน (หนังสือพิมพ์แนวหน้า ฉบับวันศุกร์ที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2545 : 10) จากการที่มี นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เกิดปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น จากที่ผ่านมาจะเห็นได้จากสื่อต่างๆที่กระจายข่าวทั้งในและต่างประเทศ ในเรื่องที่นักท่องเที่ยวถูกล่อลวง ถูก บังคับข่มขู่ให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าหรือบริการในราคาสูงแต่คุณภาพต่ำ การบังคับให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าที่พัก แก่มัคคุเทศก์ การชิงทรัพย์ และอีกหลาย ๆ ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอย่างมาก อาจทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวน้อยลง เพราะไม่มั่นใจในความ ปลอดภัย ฉะนั้นการรักษาภาพลักษณ์ของประเทศไว้ได้ต้องพยายามขจัดปัญหาเหล่านี้ให้หมดไปหรือให้ลด น้อยลงมากที่สุด การที่ปัญหาเหล่านี้จะลดน้อยลงไปได้นั้นต้องอาศัยประชาชนทุกคนในประเทศช่วยกัน สอดส่องดูแลเป็นเจ้าของบ้านที่ดี ไม่ให้ใครมาเอาไรต์เอาเปรียบนักท่องเที่ยว หรือทำร้ายนักท่องเที่ยว

รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวโดยจัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวขึ้นโดยเฉพาะ นอกเหนือไปจากตำรวจในพื้นที่ ดังนั้นจึงได้ จัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (บก.ทท.) สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ได้เริ่มปฏิบัติงาน เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2535 โดยมีอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตาม กฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลายทั่วราชอาณาจักร ในกรณีที่ผู้เสียหายเป็นชาวต่างด้าวซึ่งเข้า มาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง อำนาจ ความสะดวก และให้ความปลอดภัยตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานกับ องค์กรหรือหน่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและด้านการท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ เร่งแก้ปัญหาความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม (ยูพาพร พรเพชรรัตน์. 2544 : 1 - 2)

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีภารกิจหน้าที่ในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและรักษาความ ปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานทั้ง ภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ (www.tourist.police.go.th) ซึ่งจากการสถิติสรุปผลการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวย้อนหลัง 3 ปีพบว่า การปฏิบัติงานด้านการให้บริการมีจำนวนครั้งมากที่สุด โดยจากปี 2543 และ 2544 ตำรวจท่องเที่ยวมีการ ให้บริการถึง 231,332 และ 374,531 ครั้งตามลำดับ และในปี 2545 นั้น ตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือน กันยายน มีการให้บริการถึง 332,467 ครั้ง (เอกสารสถิติสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี 2543 – 2545 กอง บังคับการตำรวจท่องเที่ยว) จึงกล่าวได้ว่า การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นภารกิจหลัก ที่ควรให้ ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเป็นงานบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและ

ชาวต่างประเทศ ซึ่งพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวจะส่งผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งความพอใจนี้จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของประเทศและการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวจึงเป็นตัวจักรตัวหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ถ้าตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพสูง ก็จะช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี การที่ตำรวจท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ จากการประมวลงานวิจัยที่ผ่านมาอาจจะเป็นไปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้น เกิดจากปัจจัยหลายตัว เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะต่อการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบรรยากาศองค์การ ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว และเพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานในระดับที่สูงขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ อายุ อายุราชการ เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
6. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
7. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงทัศนคติต่อการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยว
2. เพื่อให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว นำข้อมูลจากการวิจัยเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร
3. เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการได้รับการบริการจากตำรวจท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพสูง
4. เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและเลือกสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 แผนก 3,5,6 (ประจำที่กรุงเทพมหานคร)และกองกำกับการ 3 แผนก 2 – 15 (ประจำในต่างจังหวัด) จำนวน 734 คน (ตาราง 2)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 311 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 ซึ่งในกรณีนี้มีประชากรที่แน่นอน (Finite Population) ตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นในแต่ละระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541 : 70) จากจำนวนตัวอย่างที่ได้ในแต่ละระดับชั้นจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก(Convenience sampling)

ตาราง 2 แสดงจำนวนตำรวจท่องเที่ยวแต่ละแผนกที่บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง (ที่มา : กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 1 แผนก 5 งานนโยบายและแผนงาน ข้อมูล ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2545)

สังกัด (ที่ตั้งสำนักงาน)	อัตรากำลังพล (คน)
แผนก 3 กองกำกับการ 2	72
แผนก 5 กองกำกับการ 2 (ทรราชดำเนินนอก)	25
แผนก 6 กองกำกับการ 2 (ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ)	58
แผนก 2 กองกำกับการ 3 (อยุธยา)	35
แผนก 3 กองกำกับการ 3 (พัทยา)	69
แผนก 4 กองกำกับการ 3 (กาญจนบุรี)	57
แผนก 5 กองกำกับการ 3 (นครราชสีมา)	45
แผนก 6 กองกำกับการ 3 (อุบลราชธานี)	19
แผนก 7 กองกำกับการ 3 (ขอนแก่น)	26
แผนก 8 กองกำกับการ 3 (เชียงใหม่)	73
แผนก 9 กองกำกับการ 3 (เชียงราย)	40
แผนก 10 กองกำกับการ 3 (แม่ฮ่องสอน)	19
แผนก 11 กองกำกับการ 3 (พิษณุโลก)	34
แผนก 12 กองกำกับการ 3 (นครสวรรค์)	39
แผนก 13 กองกำกับการ 3 (เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี)	32
แผนก 14 กองกำกับการ 3 (ภูเก็ต)	44
แผนก 15 กองกำกับการ 3 (หาดใหญ่)	47
รวม	734

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1.1 อายุ
- 1.1.2 อายุราชการ
- 1.1.3 เงินเดือน
- 1.1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
- 1.1.5 จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม
- 1.1.6 ระดับการศึกษา
- 1.1.7 สถานภาพการสมรส

1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1.3 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการทำงาน

1.4 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

- 1.4.1 มิติโครงสร้าง
- 1.4.2 มิติการสนับสนุน
- 1.4.3 มิติความอบอุ่น
- 1.4.4 มิติรางวัลผลตอบแทน
- 1.4.5 มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง
- 1.4.6 มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- 1.4.7 มิติความขัดแย้ง
- 1.4.8 มิติความรับผิดชอบ
- 1.4.9 มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

2.1 ด้านความปลอดภัย

2.2 ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

2.3 ด้านมวลชนสัมพันธ์

2.4 ด้านความมั่นคง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง ตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัดกองกำกับการ 2 แผนก 3 , 5 , 6 และตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัด กองกำกับการ 3 แผนก 2 – 15

ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรต้นต่างๆที่อาจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการทำงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา เงินเดือน สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จไปได้ด้วยดี โดยมีความพยายามที่จะให้บรรลุเป้าหมาย และสบายใจเมื่อสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อทำสิ่งนั้นล้มเหลว

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการทำงาน หมายถึง การเห็นคุณค่า การรู้สึก และความพร้อมกระทำการต่อการทำงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความมั่นคง ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและประชาชน และด้านมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งเน้นที่ด้านการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่ง สามารถแบ่งออกได้เป็น 9 มิติ คือ มิติโครงสร้าง มิติการสนับสนุน มิติความอบอุ่น มิติรางวัลผลตอบแทน มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความขัดแย้ง มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มิติความรับผิดชอบ

พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านของตำรวจท่องเที่ยวคือ ด้านความปลอดภัย ด้านความมั่นคง ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและประชาชน และด้านมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งเน้นที่ด้านการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

ด้านความปลอดภัย หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมและการปราบปรามอาชญากรรม เช่น การประสานงานกับหน่วยงานอื่น การกวาดล้างอาชญากรรม การปราบปรามการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนและนักท่องเที่ยวด้วยจิตวิญญาณของนักบริการที่ดี (Service Oriented Mind) อย่างมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี (Hospitality) สุภาพ อ่อนโยน มีน้ำใจ การให้บริการแบบ (One Stop Service) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

ด้านมวลชนสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือและป้องกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว การสร้างค่านิยมปลูกฝังประชาชนให้ตระหนักถึงการปฏิบัติตนเป็นเจ้าบ้านที่ดี

ด้านความมั่นคง หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับการติดตามดูแลนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย การปฏิบัติตามข้อกฎหมาย เพื่อให้เกิดความมั่นคงภายในประเทศ

มิติโครงสร้าง หมายถึง โครงสร้างที่กำหนดขึ้นมาสำหรับใช้ภายในองค์กร เช่น การรับรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนการดำเนินงาน การกำหนดเป้าหมายหรือนโยบายในการปฏิบัติงาน

มิติการสนับสนุน หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนส่งเสริมในเรื่องการพัฒนาบุคลากรขององค์กร เช่น การได้รับการฝึกอบรม ดูงาน การลาศึกษาต่อ

มิติความอบอุ่น หมายถึง การรับรู้การได้รับการเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ ทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัวจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

มิติรางวัลผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ทางการให้รางวัลสำหรับงานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ตลอดจนความยุติธรรมของนโยบายพิจารณาความดีความชอบ

มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ของผู้ร่วมงานในเรื่องของความเสี่ยงในเรื่อง
ของการทำงาน ความท้าทายในงาน ภายในองค์กร

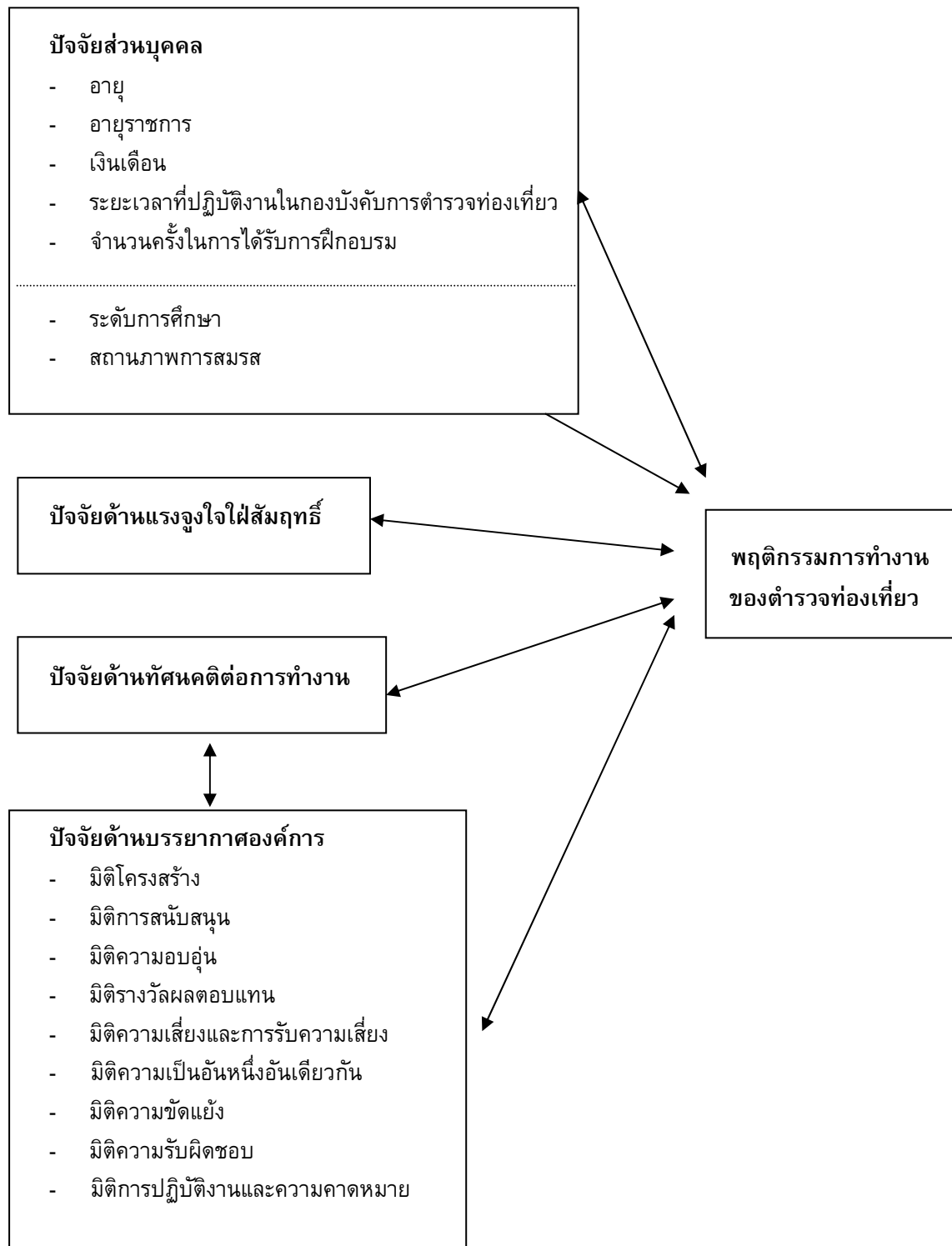
มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง การรับรู้ในเรื่องความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ความรู้สึก
ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

มิติความขัดแย้ง หมายถึง การรับรู้ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร การแก้ปัญหา การละเลยไม่
สนใจปัญหาภายในองค์กร

มิติความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ

มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การ
กำหนดเป้าหมายและมาตรฐานของงาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1.ปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ อายุ อายุราชการ เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

2.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

3.ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

4.บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

5.บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

6.ปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งในการนำเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยนี้จะแยกกล่าวเป็นหัวข้อต่างๆ เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย มีหัวข้อดังนี้

- 1.แนวความคิดพฤติกรรมการทำงาน
- 2.ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
- 3.แนวความคิดและทฤษฎีบรรยากาศองค์การ
- 4.แนวความคิดและทฤษฎีทัศนคติ
- 5.แนวความคิดและทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1 แนวความคิดพฤติกรรมการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองต่อความต้องการทางด้าน จิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุจน์จันทร์. 2543 : 24)

1.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

รุ่งทิพย์ เสลานอก (2543 : 20) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานด้านการบริการไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการบริการ เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าโดยพิจารณาถึงพฤติกรรมในการแสดงออกในด้านการบริการ จะมีความคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยกันเป็นส่วนตัวก็ตาม

อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธร. 2542 : 19 ; อ้างอิงจาก Albanese. 1981 : 204 *Managing*) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรงและพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544 : 7 ; อ้างอิงจาก Baruch. 1968 : 136 *New ways in discipline*) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

จากความหมายข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

1.2 แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (อุทซ์รัตน์ เนิยรเจริญสุข. 2544 : 8 ; อ้างอิงจาก Baruch. 1968 : 159 *New ways in discipline*) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่บุคลิกภาพทัศนคติและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษาประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพรวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

สตีเยร์ (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543 : 28 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 113 *Motivation and work behavior*) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้ แคดและแคน (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543 : 28 ; อ้างอิงจาก Katz and Kahn. 1966 : 114 – 115 *The Social Psychology of Organizations*) เสนอว่า มีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ที่องค์กรจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้วองค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านั้นไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่สอง องค์กรต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตน ตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณนาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้น องค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังคงรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 81 – 83)

ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน

นี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาวงกตปัญหาพ้อๆกัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน

ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลดังนี้

1.3.1 ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่

1. ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกันถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

2. ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

3. ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

4. ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดัน ให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

5. อายุ เพศและวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

6. การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

7. ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

สิ่งเหล่านี้ ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย

1.3.2 ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การคุมการก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะเป็นงานที่ทำทายความสามารถ การแก้ปัญหาและในบางครั้งก็เสี่ยงอันตรายมีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดลอมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกัน

สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์นั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใด และมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วยการพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

1.4 ประวัติความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยว (<http://www.tourist.police.go.th>)

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปี สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันปัญหาอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวขึ้น โดยเฉพาะนอกเหนือไปจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่โดยเริ่มแรกในปี พ.ศ. 2519 ธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อ.ส.ท. ขณะนั้นได้ประสานขอความร่วมมือให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการให้ควบคุมและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปราม มีกำลังพลประมาณ 60 นาย ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและตรวจตราให้ความคุ้มครอง ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนั้น (ธุรกิจเอกชนได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารให้ไว้ในการปฏิบัติภารกิจ) ในช่วงเวลาเดียวกันนั่นเอง กรมตำรวจได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการ เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2519 แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ

ต่อมารัฐบาลได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2523 เป็นปีท่องเที่ยว และให้กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยให้ดำเนินการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง กรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุง ศอ.นท. เป็นศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.นท.) ขึ้น เพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์กรณีที่ประสบปัญหาอาชญากรรมการเอารัดเอาเปรียบโดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อันได้แก่ เมืองเชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และหาดใหญ่

ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525

อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วประเทศ โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการจึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว จึงได้รับการขยายขึ้นเป็นกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534

1.5 ระเบียบการกำหนดหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว (<http://www.tourist.police.go.th>)

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ใช้คำย่อว่า บก.ทท. มีหน้าที่

1. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลายที่ราชอาณาจักร ในกรณีที่ผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

2. ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัยตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

3. ติดต่อประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการเป็น 3 กองกำกับการ คือ

1. กองกำกับการ 1 มีหน้าที่รับผิดชอบงานอำนวยการและงานสนับสนุนของ กองบังคับการ การติดต่อประสานงาน และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตาม กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็น 6 แผนกคือ

1.1 แผนก 1 มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานบริการ งานธุรการทั่วไปของกองกำกับการและงานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2 แผนก 2 มีหน้าที่เกี่ยวกับงานกำลังพล งานคดีวินัยของกองบังคับการและงานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.3 แผนก 3 มีหน้าที่เกี่ยวกับงานงบประมาณ งานการเงินงานบัญชี ของกองบังคับการและงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.4 แผนก 4 มีหน้าที่เกี่ยวกับงานพัสดุ งานพลาริการ งานคลังพัสดุ งานคลังอาวุธ งานอาคารสถานที่ งานขนส่ง งานซ่อมยานพาหนะ ครุภัณฑ์ต่างๆของ กองบังคับการและงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.5 แผนก 5 มีหน้าที่เกี่ยวกับงานนโยบายและแผนงาน วางแผนพัฒนาบริการ งานแผนปฏิบัติการ งานการข่าว งานเก็บรวบรวมสถิติ งานวิจัยติดตามและ ประเมินผลรวบรวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การศึกษาและฝึกอบรมของกองบังคับการและงานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.6 แผนก 6 มีหน้าที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ งานวิเทศสัมพันธ์ งานล่าม และแปล

เอกสารงานสิ่งพิมพ์และนิตยสาร การงานวิทยุและโทรทัศน์ของกองบังคับการและงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย

2 กองกำกับการ 2 มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตาม กฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆเฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือชาว ต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวโดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัยการให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมายตาม กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็น 6 แผนก คือ

2.1 แผนก 1 มีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป งานสารบรรณ งานกำลังพล งาน งบประมาณ งานการเงิน งานพัสดุ งานนโยบายและแผนของกองกำกับการ 2 และงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย

2.2 แผนก 2 มีหน้าที่เกี่ยวกับงานวิทยุสื่อสารของกองบังคับการ โดยปฏิบัติหน้าที่เป็น ศูนย์ควบคุมและสั่งการทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วย การรายงานเหตุ ด่วนเหตุพิเศษทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสาร งานรักษาความปลอดภัย สถานที่ตั้งกองบังคับการและงาน อื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.3 แผนก 3 มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความ ปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศและงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.4 แผนก 4 มีหน้าที่ในการสืบสวนคดีอาญาต่างๆเฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ หรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวโดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่ อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลืออำนาจความสะดวก การคุ้มครอง ผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การสืบสวน หาข้อเท็จจริงตามบัตรสนทนที่ หนังสือร้องเรียนคำร้องเรียน การติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดและงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.5 แผนก 5 มีหน้าที่ในการสอบสวนคดีอาญาต่างๆและงานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย

2.6 แผนก 6 มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม การสืบสวน การ รับคำร้องทุกข์ การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก การคุ้มครอง ผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเฉพาะในบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ และ งานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. กองกำกับการ 3 มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตาม กฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นชาวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศ ที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราวโดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษา ปลอดภัย การให้ความช่วยเหลืออำนาจความสะดวก การคุ้มครอง ผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศทั่วราชอาณาจักร ยกเว้น เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และงานอื่นๆที่ได้รับ มอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็น 15 แผนก คือ

3.1 แผนก 1 มีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป งานสารบรรณ งานกำลังพล งาน

ประมาณ งานการเงิน งานพัสดุ งานนโยบายและแผนของกองกำกับการ 3 และงานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย

3.2 แผนก 2 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สิงห์บุรี ปทุมธานี นนทบุรี อ่างทอง ชัยนาทและสระบุรี

3.3 แผนก 3 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัด ชลบุรี ระยอง สมุทรปราการ จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นครนายก และตราด

3.4 แผนก 4 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัด นครปฐม สมุทรสาคร ประจวบคีรีขันธ์ กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี และราชบุรี

3.5 แผนก 5 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัด นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ

3.6 แผนก 6 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัด อุบลราชธานี ยโสธร มหาสารคาม กาฬสินธุ์และร้อยเอ็ด

3.7 แผนก 7 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัด ขอนแก่น เลย นครพนม อุดรธานี หนองคาย มุกดาหารและสกลนคร

3.8 แผนก 8 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัด เชียงใหม่ ลำปางและลำพูน

3.9 แผนก 9 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัด เชียงราย น่าน พะเยาและแพร่

3.10 แผนก 10 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

3.11 แผนก 11 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัยและอุตรดิตถ์

3.12 แผนก 12 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัดนครสวรรค์ ตาก กำแพงเพชรและอุทัยธานี

3.13 แผนก 13 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช พัทลุงและชุมพร

3.14 แผนก 14 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัดภูเก็ต ระนอง ตรัง กระบี่และพังงา

3.15 แผนก 15 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่ จังหวัดสงขลา ยะลา บัตตานี สตูลและนราธิวาส

ระเบียบกรมตำรวจ ว่าด้วย กำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2535 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2535

1.6 นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติของตำรวจท่องเที่ยว(<http://www.tourist.police.go.th>)

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีภารกิจหน้าที่ในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศในช่วงเวลาที่ผ่านมา

สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วต่อเนื่องปริมาณนักท่องเที่ยวจากทุกมุมโลกเดินทางเข้าสู่ประเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดรายได้มหาศาลเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะที่ประเทศซึ่งอยู่ในช่วงกำลังเผชิญกับปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจรายได้จากกิจการการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวหลังไหลนำเงินตราเข้ามาเป็นค่าใช้จ่ายในประเทศ ถือได้ว่าเป็นรายได้ที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศชาติเป็นอย่างมาก ในขณะที่เดียวกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกัน

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน จึงได้กำหนดแนวนโยบายบริหารงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ให้รองรับกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และนโยบายของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เพื่อให้การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ของตำรวจท่องเที่ยวบังเกิดผลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่สำคัญไว้ 7 ด้าน คือ

1.6.1 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

การกำหนดและวางแผนแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยเน้นความคิดที่ว่าด้วยการป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้น หรือมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย สามารถลดสถิติการเกิดกลุ่มคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว ให้ลดลง

1. ป้องกันอาชญากรรม

1.1 เพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาระบบสายตรวจ ให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ตลอดจนประเภทสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถเข้าถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วหลังรับแจ้งเหตุ

1.2 เข้าไปมีมวลชนสัมพันธ์กับมวลชนในพื้นที่ เพื่อตั้งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเป็นแนวร่วมในการให้ความร่วมมือในการเป็นเจ้าบ้านที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

1.3 ประสานงานกับหน่วยงานข้างเคียง ที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล แสวงหาความร่วมมือซึ่งกันและกันนำไปสู่จุดประสงค์ในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ให้เกิดความเรียบร้อย รวดเร็ว

1.4 การเข้ามีส่วนร่วมของภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนให้มีประสิทธิภาพเพียงที่จะจรรโลงให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางท่องเที่ยวตลอดจนร่วมมือกับตำรวจทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว

2. ปรามปรามอาชญากรรม

2.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

2.2 ปรามปรามการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในระหว่างวงจรกิจกรรมของการท่องเที่ยว ระหว่างเดินทางหรือในสถานที่ พักแรม แหล่งท่องเที่ยวสำคัญตลอดจนธุรกิจการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง

2.3 ดำเนินการขจัดปัญหาร้านค้าอัญมณี ร้านขายของที่ระลึก สถานบริการ ร้านค้าที่มี

พฤติกรรมนี้เอง เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยการดำเนินการให้กฎหมายที่มีผลบังคับใช้อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

2.4 ให้การสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการปราบปรามในความผิดที่ทำลาย อนุสาวรีย์การท่องเที่ยว และภาพลักษณ์ของประเทศ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสวัสดิภาพ ผู้หญิง เยาวชนและเด็ก หรือผู้ด้อยโอกาส มิให้ถูกชักนำไปในทางที่เสื่อมเสีย

2.5 กวดขันกวาดล้างอาชญากรรม กลุ่มมิจฉาชีพ แก๊งค์คนร้าย ที่ทำลายแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนถึงการก่อความเดือนร้อนรำคาญกับนักท่องเที่ยว ในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

2.6 ให้ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการปราบปรามการ กระทำผิดพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

1.6.2 ด้านการสอบสวนและการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางคดี

1. มุ่งเน้นการให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พ.ศ. 2540

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวด้านการสอบสวนดำเนินคดีให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องเป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย

3. ในคดีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องเดินทางกลับประเทศ ให้ประสานงานพนักงานสอบสวนส่วนที่รับผิดชอบประสานพนักงานอัยการร้องขอต่อศาลทำการสืบพยานหรือผู้เสียหายซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติก่อนฟ้องตาม ป. วิอาญา มาตรา 237 ทวิ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วไม่ล่าช้า และให้นักท่องเที่ยว และให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกมากที่สุด

4. พัฒนาเพิ่มขีดความรู้ความสามารถและเทคนิคการสอบสวน ตลอดจนพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษให้เป็นระดับสากล สร้างความเชื่อถือ เข้าใจ และความมั่นใจในการดำเนินการทางคดีแก่นักท่องเที่ยว และประชาชน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้มาใช้บริการในความยุติธรรมของการพิจารณาคดี

5. เพิ่มพูนประสิทธิภาพในกระบวนการสอบสวนดำเนินคดี การนำวิทยาการ และเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อยืนยันการกระทำผิดของผู้ต้องหา สร้างความเป็นธรรมในการรวบรวมพยานหลักฐาน และพิจารณาคดีได้อย่างถูกต้อง

1.6.3 นโยบายความมั่นคงภายในประเทศ

1. ถวายความปลอดภัยแก่องค์ประมุข พระบรมวงศานุวงศ์ และอารักขาบุคคลสำคัญของต่างประเทศ ที่เข้ามาเยือนประเทศไทย

2. แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่น ในการรักษาความมั่นคงทางสังคม ส่งเสริมทิศทางการท่องเที่ยวให้เจริญเติบโต เป็นการสร้างงานและรายได้

3. การดำเนินการประสานงาน และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปราบปรามปัญหาอาชญากรรม คนร้ายข้ามชาติ ตลอดจนสกัดกั้นปราบปรามผู้ลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย

4. ปรับปรุงหน่วยงานและบุคลากรให้สามารถใช้เทคนิคและวิธีการตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย (Advance Technology) ในการปฏิบัติการกิจตามปกติ

5. เข้ามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อประชาชน ร่วมกัน

ปรับปรุงให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจมีทิศทางที่สอดคล้องตามความต้องการของประชาชน
เพิ่มความร่วมมือกันสู่เป้าหมายความสำเร็จ

1.6.4 ด้านการให้บริการ และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และประชาชน

1.อบรมปลูกฝังทัศนคติ เปลี่ยนแปลงทิศทางของตำรวจท่องเที่ยว ให้เป็นตำรวจท่องเที่ยวยุคใหม่พร้อมให้การพิทักษ์รับใช้ และให้บริการกับนักท่องเที่ยวด้วยจิตวิญญาณของนักบริการที่ดี (Service Oriented Mind) อย่างมีธรรมาภิบาล (Hospitality) สุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ยุติธรรม

2.จัดให้บริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้การช่วยเหลือเสร็จสิ้นไม่ล่าช้า (One Stop Service) โดยมีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistant Center) เบอร์เดียว 1155 ให้ด้านข้อมูลการท่องเที่ยว บริการนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยร่วมมือ ประสานองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนบรรเทาช่วยเหลือเหตุร้าย ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

3.ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับแจ้งความทุกข์กับนักท่องเที่ยวจัดรถบริการรับแจ้งความและบริการทั่วไปแก่นักท่องเที่ยวโดยจัดรถบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) บริการแก่นักท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นประจำ หรือตามงานเทศกาลท่องเที่ยว ตามปฏิทินการท่องเที่ยว

4.ข้าราชการตำรวจทุกนาย ควรตระหนักและถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องให้ความช่วยเหลือบริการแนะนำและปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และประชาชน ผู้มาติดต่อด้วยความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ด้วยธรรมาภิบาลที่ดีพูดจาสุภาพ เพื่อให้นักท่องเที่ยวและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจด้วยบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือสง่างาม (Smart)

5.ในกรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นผู้เสียหายในคดีที่รุนแรงสะท้อนขวัญตำรวจท่องเที่ยวจะต้องให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียหายญาติมิตร สถานทูต สถานกงสุล แล้วแต่กรณี เพื่อบรรเทาความรู้สึกทางจิตใจของนักท่องเที่ยว

6.ให้มีการจัดระดมกำลัง หน่วยปฏิบัติการในพื้นที่ ออกดูแลบริการอำนวยความสะดวกคุ้มครองให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่ช่วงมีเทศกาล งานประเพณี หรืองานอื่น ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น

7.ปรับปรุงวิธีการ ขจัดปัญหาร้านค้า โรงแรม สถานบริการ ผู้ขายบริการและบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีพฤติกรรมเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ตลอดจนขจัดกลุ่มหรือบุคคลที่เข้ามาก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทำให้ นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายในการสัญจรให้หมดไป

8.จัดทำคู่มือการใช้ภาษา, แบบคำร้อง, แผ่นป้ายคำแนะนำ, ตักเตือน, ข่าวสาร สิ่งที่นักท่องเที่ยวควรรู้แจกจ่ายแก่นักท่องเที่ยว หรือมีประจำไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ ที่สามารถบริการแก่นักท่องเที่ยวได้

9.จัดให้มีการบริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ

1.6.5 ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

1.ปรับปรุงสถานที่ทำการให้มีความสะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศที่เป็นมิตร ง่ายต่อ

การติดต่อสอบถาม เจ้าหน้าที่ร้อยเวรฯ รับแจ้งความ ต้องเป็นผู้มีอิทธิพลแต่งกายเรียบร้อย ยานพาหนะสายตรวจต้องสะอาด สวยงาม สภาพดีอยู่ตลอดเวลา

2. มีการประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวและประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วย ทำให้เกิดความร่วมมือในเรื่องข้อมูลข่าวสารในพื้นที่อันเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนปรับทิศทางการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของสังคมท้องถิ่นและร่วมแก้ไขปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศโดยส่วนรวม

3. อบรมอาสาสมัครช่วยเหลือ และป้องกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ประสานให้ความร่วมมือกัน ร่วมกันทำ เพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

4. สร้างค่านิยมและปลูกจิตสำนึกทั้งข้าราชการตำรวจ และประชาชน เพื่อให้ตระหนักถึงการปฏิบัติตน เป็นเจ้าบ้านที่ดี (Hospitality) ให้มีความเข้าใจว่าชาวไทยทุกคน มีส่วนร่วมในการสร้างภาพพจน์ที่ดี ให้แก่ ประเทศไทย ในด้านการบริการ และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอย่างเต็มความสามารถ

1.6.6 ด้านการบริหาร

1. พัฒนางองค์กรและบริหารงาน

1.1 ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานกำหนดหน้าที่การงานอัตรากำลังพลให้เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบปริมาณและคุณภาพของงาน และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพสูงสุด (Effectively)

1.2 ปรับปรุงระบบการบริหารให้เป็นสากล มีระเบียบ มีระบบ การเร่งรัด ติดตามงานลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นและคล่องตัวโดยกระจายอำนาจการปฏิบัติเพื่อความคล่องตัวรวดเร็ว

1.3 ปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ที่จะเน้นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ ให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

1.4 พัฒนาระบบการข่าวและข้อมูลสนเทศ ให้เป็นระบบที่ทันสมัย โดยเฉพาะข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ จัดแผนงานและกำลัง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

1.5 จัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอต่อภารกิจเพื่อให้ การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งซ่อมแซมบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ทันทีและมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน

1.6 พัฒนาการกระจายพื้นที่การให้บริการ (Service Distribution) ให้ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวใหม่ ที่อยู่ห่างไกล

1.7 พัฒนาตนเองและหน่วยงาน ให้มีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Advance Technology) แขนงต่าง ๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพก้าวทันต่อเหตุการณ์การท่องเที่ยว ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.8 สนับสนุนงานค้นคว้าและวิจัยเพื่อพัฒนา (Research And Development)

เป็นโครงการนำร่องสู่ การพัฒนาหน่วยให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนโดยรวมต่อไป

1.9 ควบคุมดูแลการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปอย่างประหยัด

แต่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามนโยบายของรัฐบาล

2. พัฒนาศักยภาพกรมทนาย

2.1 พัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความประพฤติดี ซื่อสัตย์สุจริตมีระเบียบวินัย มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ของ ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ดำรงชีวิตที่เรียบง่าย ประหยัดอดทน มีน้ำใจ

3. พัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถพิเศษและทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นให้ฝึกหาความรู้เพิ่มพูนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อยู่ในระดับสากล รวมถึงความรู้ในการให้บริการที่ดีและการยิงปืนแบบยุทธวิธี ฯลฯ

4. พัฒนาศักยภาพทางร่างกาย ให้มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ ควบคู่กับการพัฒนาทางจิตใจรู้จักเสียสละ มีความเมตตา ช่วยเหลือ สุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงานประกอบกับการพัฒนาบุคลิกภาพให้สง่างาม (Smart) เป็นที่น่าเลื่อมใสศรัทธา โดยมีที่ท่าแสดงความเป็นมิตรด้วยรอยยิ้มที่เต็มใจ

5. พิจารณาคัดเลือก และแต่งตั้งข้าราชการตำรวจให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความชำนาญ เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้เกิดแก่การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ

6. สนับสนุน จัดหาสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจ ตามความจำเป็นเหมาะสม ตลอดจนสิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทน ตามสิทธิอันพึงได้ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้อง

7. สร้างและปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ มีคุณธรรม จริยธรรม และวิญญูญาณของความเป็นตำรวจอาชีพ พร้อมทั้งจะให้การพิทักษ์รับใช้และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และประชาชนด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค

8. ปรับบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว ให้เข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องศึกษา และติดตามสถานการณ์การท่องเที่ยว เพื่อสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างสอดคล้องลงตัว ไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมยกระดับภาพพจน์ของหน่วยให้เป็นที่ยอมรับ และไว้วางใจของนักท่องเที่ยวและประชาชน

1.6.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

1. สนับสนุนให้ข้าราชการ ตำรวจทุกคนยึดปฏิบัติตามแนวกระแสพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ตามหลักทฤษฎีใหม่ “ดำรงชีพโดยการประหยัด ไม่ฟุ่มเฟือย”

2. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ยึดหลักคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล เพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจ เครื่องครัดในระเบียบวินัยเป็นแบบอย่างในด้านครองตน ครองงาน อบรมสั่งสอน กวดขันด้านความประพฤติ และระเบียบวินัยปกครองด้วยความเที่ยงธรรม และเท่าเทียมกัน

3. ช่วยกันดำเนินการกำจัดข้าราชการตำรวจที่เสื่อมและหย่อนสมรรถภาพไม่เอาใจใส่ต่อ

หน้าที่การงานเอาเวลาราชการไปทำประโยชน์ส่วนตัวจนหมดแห่งรังแกนักท่องเที่ยวและประชาชน ทุจริตประพฤติมิชอบ รีดไถหาผลประโยชน์โดยมิชอบ เรียกร้องผลประโยชน์ จากแหล่งที่กระทำผิดกฎหมายให้หมดสิ้นไป

จากแนวนโยบายและแนวทางปฏิบัติของตำรวจท่องเที่ยว ในส่วนของพฤติกรรมการทำงานผู้วิจัยเลือกมา 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความมั่นคง ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและประชาชน และด้านมวลชนสัมพันธ์ เพื่อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.7 แนวทางปฏิบัติในการส่งเสริมการท่องเที่ยว พลตำรวจตรี ศานิต มีพันธ์ ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว (แผนก 6 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. 2545)

1.7.1 ด้านป้องกันและปราบปราม

1. กวดขันปราบปรามไกด์เถื่อน และทัวร์เถื่อน อย่างต่อเนื่อง
2. ปราบปรามผู้เอารัดเอาเปรียบ หลอกหลวง ต้มตุ๋นนักท่องเที่ยว (เช่น ร้านอัญมณี ร้านตัดเสื้อผ้า และร้านอาหาร ฯลฯ)
3. ปราบปรามกลุ่มบุคคลที่ลักทรัพย์นักท่องเที่ยวบนรถโดยสาร ซึ่งยังเป็นสาเหตุของอาชญากรรมต่าง ๆ เช่น หนังสือเดินทาง เช็คเดินทางปลอม และบัตรเครดิตปลอม ฯลฯ
4. ให้การสนับสนุนร่วมมือประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาการเอารัดเอาเปรียบและหลอกหลวงนักท่องเที่ยว
5. จัดการอบรมและฝึกทบทวนอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ให้เป็นกำลังสำคัญสนับสนุนในการช่วยเหลือและดูแลนักท่องเที่ยว

1.7.2 ด้านการบริการนักท่องเที่ยว

1. ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือรับแจ้งเหตุคดีนักท่องเที่ยว (TOURIST POLICE CENTER) 1155
2. ในช่วงเทศกาล และงานประเพณีระดมกำลังข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวออกตรวจตรารักษาความปลอดภัย อำนาจความสะดวก และให้บริการนักท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ที่รับผิดชอบ
3. แจกจ่ายเอกสารประชาสัมพันธ์ คำแนะนำ คำเตือน ข่าวสาร ตลอดจนให้คำชี้แนะแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
4. การช่วยจัดการจราจรบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และเส้นทางคมนาคมไปยังแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสะดวกและปลอดภัยตามควรแก่โอกาสและเวลา
5. ให้นำหน่วยในสังกัดออกแนะนำและตักเตือนร้านค้าต่างๆ เช่น ร้านอัญมณี ร้านตัดเสื้อผ้า หรือกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมหลอกหลวงต้มตุ๋นนักท่องเที่ยว ให้กลับมาช่วยเหลือและสนับสนุนการท่องเที่ยว

1.7.3 การพัฒนาหน่วย

1. สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจได้ศึกษาเพิ่มพูนความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ ตลอดจนให้มีการอบรมเกี่ยวกับความรู้ภูมิณี กฎหมาย การใช้อาวุธปืนประจำกาย และอบรมการให้มีจิตใจการให้บริการ
2. ให้ทุกหน่วยในสังกัดได้ดำเนินการกวดขันระเบียบวินัย ให้รักษาระเบียบวินัย

โดยเคร่งครัด รวมถึงการแต่งกายให้เป็นไปตามระเบียบเพิ่มความสวยงามเป็นที่สะดุดตาแก่นักท่องเที่ยว และผู้พบเห็นโดยทั่วไป

3.ปรับปรุงด้านสวัสดิการของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4.ของบประมาณเพิ่มจากรัฐบาลและการท่องเที่ยว เพื่อสร้างงานให้บัณฑิตใหม่ มีงานทำโดยเป็นเจ้าของที่ช่วยเหลือตำรวจท่องเที่ยวในการตรวจตราและให้บริการอำนวยความสะดวก สะดวกเป็นสามแปด ฝ่ายข่าว เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ รวมทั้งการทำงานทั่วไปด้วย

1.8 นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี (แผนก 6 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. 2545)

ด้านบริการและการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว คือ หนทางสำคัญของการนำรายได้กระแสเงินเข้าสู่ประเทศ ดังนั้น รัฐบาลจึงมีนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานของการบริการ เพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการและการท่องเที่ยวและการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการ และการท่องเที่ยว ดังนี้

1.8.1 ด้านการพัฒนาภาคบริการ

1.ปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน อันจำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการไทย ทั้งด้านการผลิตและพัฒนาบุคลากรภาคบริการการพัฒนา รูปแบบการให้บริการและการพัฒนาเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน

2.จัดให้หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนายุทธศาสตร์ เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพภาคบริการอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นแหล่งสร้างรายได้เงินตราต่างประเทศ และรายได้ท้องถิ่น อาทิ การท่องเที่ยว การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การกีฬา และนันทนาการ

3.เร่งรัดพัฒนาผู้ประกอบการด้านบริการให้มีความรู้และทักษะ ทั้งด้านภาษา มาตรฐานการบริการและการจัดการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของความตกลงระหว่างประเทศด้านบริการ

1.8.2 ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

1.เร่งฟื้นฟูระดับความสัมพันธ์และความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้ไทยเป็นประตูบานหลักของการท่องเที่ยวในภูมิภาค ทั้งด้านการตลาด การขนส่ง การลงทุน การบริหารจัดการ รวมถึงการจัดอุปสรรคในการท่องเที่ยว

2.บริหารการท่องเที่ยวโดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก โดยสร้างกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศ เชื่อมโยงกับวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดเล็ก และธุรกิจชุมชน พัฒนาคุณภาพการบริการท่องเที่ยว และยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุมสัมมนา และการแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

3.เร่งพัฒนา บุธณะ พื้นฟูมรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม ทั้งในเขตเมืองและนอกเมือง เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่ สร้างแหล่งจับจ่ายซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว โดยจะส่งเสริมบทบาทเอกชนร่วมกับชุมชนในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิตให้อยู่ในสภาพเดิมอย่างต่อเนื่อง

4.เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม โดยส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่และให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยว รวมทั้งเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

1.9 นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยว นายสมศักดิ์ เทพสุทิน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (แผนก 6 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. 2545)

- 1.9.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- 1.9.2 บริหารการท่องเที่ยวให้เกิดการกระจายด้านเศรษฐกิจไปยังชุมชนต่างๆ โดยเชื่อมโยงกับนโยบาย 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ ของรัฐบาล
- 1.9.3 ส่งเสริม และสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้น เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติของตนเอง
- 1.9.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีมาตรการที่ทำให้นักท่องเที่ยวพำนักอยู่นานขึ้น และใช้จ่ายต่อวันมากขึ้น
- 1.9.5 เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงสุขภาพ เชิงกีฬา และเชิงเกษตร
- 1.9.6 ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวระหว่างกัน
- 1.9.7 เร่งรัดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาการเอาผิดเอาเปรียบ และหลอกลวงนักท่องเที่ยวอย่างจริงจังและเข้มงวด
- 1.9.8 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีมาตรการต่างๆ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น
- 1.9.9 สนับสนุนให้มีการแก้ไขกฎหมายและระเบียบต่างๆที่ทำให้คนไทยท่องเที่ยวในเมืองไทยมากขึ้น
- 1.9.10 ใช้มาตรการเชิงรุกส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายหลักที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ
- 1.9.11 ให้มีการจัดตั้งอาสาสมัครส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำท้องถิ่น

1.10 นโยบายการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวของททท. พ.ศ. 2540 – 2546 (แผนก 6 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. 2545)

- 1.10.1 ส่งเสริมการอนุรักษ์ ฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม และทรัพยากรการท่องเที่ยวควบคู่กับสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงคุณภาพของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เพื่อให้สามารถรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวในระยะยาวและคงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติสืบไป
- 1.10.2 ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีบทบาทในการร่วมกันแก้ไขหรือป้องกันปัญหาทางการท่องเที่ยว มีส่วนร่วมในการพัฒนา และบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวให้มีคุณค่า ช่วยดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
- 1.10.3 สนับสนุนการพัฒนาปัจจัยการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะระบบให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วยโครงข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและระหว่างประเทศ

1.10.4 ส่งเสริมความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งในด้านการพัฒนา และส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว รวมทั้งพัฒนาระบบเครือข่ายการคมนาคมขนส่ง และสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวด้วย ไม้ใจไมตรีอันดีงามสืบไป

1.10.5 ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในชาติให้เป็นนักท่องเที่ยวที่มีความรัก ความหวงแหน และช่วยทำนุบำรุงมรดกทางการท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อมตลอดจนมีความโอบอ้อมให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยน้ำใจไมตรีสืบไป

1.10.6 ส่งเสริมการผลิตบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีปริมาณสอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ เพื่อรองรับนโยบายการเปิดเสรีด้านการค้าบริการตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรชาวไทย มีงานทำในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

1.10.7 กำกับดูแลนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 รวมทั้งผลักดันให้มีการกวดขันมาตรการต่างๆ ในการให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังต่อเนื่องตลอดไป

1.10.8 ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และส่งเสริมต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และส่งผลต่อการพัฒนาสังคมทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน และสังคมส่วนรวมของประเทศสืบไป

1.10.9 ส่งเสริมเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีคุณภาพ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น พักอยู่เป็นระยะเวลานานขึ้นใช้จ่ายเพิ่มมากยิ่งขึ้น และเดินทางกระจายไปทั่วภูมิภาค โดยคำนึงถึงขีดความสามารถหรือข้อจำกัดในการรองรับได้ของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

1.10.10 สร้างค่านิยมให้ชาวไทย เพิ่มการเดินทางท่องเที่ยวและใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศกระจายไปทั่วภูมิภาคตลอดปี เพื่อเพิ่มดุลการท่องเที่ยงให้มีมากขึ้น และเป็นการกระจายความเจริญไปสู่ท้องถิ่นอันเป็นผลดีต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศต่อไป

1.10.11 พิจารณาประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็น และเหมาะสมในลักษณะของการลงทุนร่วมทุนหรือการให้การส่งเสริมสนับสนุนการลงทุนเพื่อประโยชน์โดยรวมของชาติและองค์กร

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

2.1 อายุกับพฤติกรรมการทำงาน

อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลได้ นักวิชาการจึงได้นำอายุมาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อศึกษาพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์อยู่เสมอ (นุชนารถ ชาติทอง. 2539 : 34 ; อ้างอิงจาก Wohlwill. 1970 : 49-50 *The Age Variable in Psychological Research*) ดังนั้นจึงมีงานวิจัยหลายฉบับที่ให้ความสำคัญแก่อายุและได้นำเข้ามาศึกษา เช่น ระพีพัฒน์ ปาละวงศ์ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและอายุความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ของ สมพล วงศ์ศรีสุนทร (2539 : 60) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองปราบปราม พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน แสดงว่า ถ้าข้าราชการตำรวจมีอายุมากจะทำให้มีความพึงพอใจในงานสูง ของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : 68) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย โดยกลุ่มที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 29 ปีลงมา และของ ทรรศนะ ใจชุ่มชื่น (2543 : 120) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร แบบการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้าระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าอายุของหัวหน้าระดับต้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

2.2 อายุราชการกับพฤติกรรมการทำงาน

อายุราชการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันในเรื่องของเวลาการทำงาน และความคุ้นเคยกับระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ฉะนั้นอายุราชการมีส่วนสำคัญกับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงมีงานวิจัยหลายฉบับที่ให้ความสำคัญกับอายุราชการ เช่น อัครเดช พิมลศรี (2542 : 74) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุราชการมากกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุราชการน้อยกว่า ของ เอกวิทัศน์ บริรักษ์ (2539 : 64) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจภูธรจังหวัดอำนาจเจริญ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการมากจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการน้อย และของ ภาณุเดช สุขวงศ์ (2539 : 61) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจที่ปฏิบัติราชการสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการมาก (ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป) จะมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการน้อย (น้อยกว่า 10 ปี)

2.3 ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการทำงาน

การเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมผ่านการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน่าจะเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเองในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ และสามารถปฏิบัติงานได้ดี ระดับการศึกษาจัดเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (กาญจนา เหมะธร. 2542 : 32 – 33) จึงมีงานวิจัยหลายฉบับที่ทำการศึกษาค่าตัวแปรนี้ เช่น คลัง เสถียรธนเศรษฐ์ (2540 : 57) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และของ เนาวลักษณ์ เรียวเรืองแสงกุล (2543 : 98) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานด้านการส่งเสริมสุขภาพระหว่างอาจารย์วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกกับข้าราชการสาธารณสุขของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ในกลุ่มข้าราชการสาธารณสุขของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มตรงข้าม

2.4 สถานภาพการสมรสกับพฤติกรรมการทำงาน

สถานภาพการสมรสเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคคลที่แต่งงานแล้ว สภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว รวมทั้งนิสัยของคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น บุคคลที่

ไม่ประสบความสำเร็จในการครองชีวิตคู่ มีปัญหาเกี่ยวกับบุตรจะทำให้เป็นผู้ที่มีอารมณ์หงุดหงิดง่าย และนำอารมณ์หงุดหงิดนั้นมาใช้ในที่ทำงาน (อรุณี สังขพานิช. 2543 : 46) ดังนั้นจึงมีงานวิจัยหลายฉบับให้ความสำคัญแก่ตัวแปรที่เป็นสถานภาพการสมรสและนำเข้ามาศึกษาเช่น ของ กริช พรหมชัยนันท์ (2532 : 32) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของ อัจฉรา ชาติกานนท์ (2542 : 83) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐาน ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขชุมชนเมือง จ.สมุทรสาคร พบว่า สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอสม. หมายความว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานน้อยลง หรือทำงานตรงกันข้ามกับก่อนการแต่งงาน และของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : 69) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่ยังไม่สมรส โดยกลุ่มสมรสหรือหย่าร้างมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มโสด

2.5 เงินเดือนกับพฤติกรรมการทำงาน

เงินเดือนเป็นปัจจัยพื้นฐานตัวหนึ่งที่สำคัญสำหรับบุคคลแทบทุกคน ที่ต้องมีรายได้เพื่อการดำรงชีพ และเงินเดือนเป็นแรงจูงใจตัวหนึ่ง เราแทบจะปฏิเสธไม่ได้ว่าเงินเดือนมีผลต่อการพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ฉะนั้นจึงมีผู้วิจัยหลายคนได้เห็นถึงความสำคัญของตัวแปรนี้ เช่น ศรารุช จิตต์ระเบียบ (2541 : 47) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีเงินเดือนมาก จะมีความพึงพอใจสูงกว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเงินเดือนต่ำ ของ อัครเดช พิมลศรี (2542 : 39) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีเงินเดือนสูงกว่า มีความพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีเงินเดือนต่ำกว่า

2.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงาน

ในเรื่องของระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้น บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ สูง จะทำให้มีประสบการณ์การทำงานที่มาก มีความชำนาญในเรื่องการทำงาน การแก้ไขปัญหา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า บุคคลย่อมที่จะต้องอาศัยเวลาในการปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามาในชีวิตเสมอ ซึ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน จะเห็นได้จากมีงานวิจัยหลายฉบับที่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งงานวิจัยเหล่านั้นได้นำระยะเวลาการปฏิบัติงานมาเป็นตัวแปรตัวหนึ่ง เช่น อัครเดช พิมลศรี (2542 : 38) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ข้าราชการชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการในหน่วยงานมากกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า ข้าราชการชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการในหน่วยงานน้อยกว่า ของ คลัง เสถียรธนเศรษฐ์ (2540 : 41) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักแผนงานและงบประมาณ พบว่า ข้าราชการ

ตำรวจที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งนานมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งที่ต่ำกว่า

2.7 จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม

การอบรมถือว่าเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล เป็นการสอนบุคคลให้ได้เรียนรู้และเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งเป็นการเสริมสร้างคุณวุฒิและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และช่วยให้เข้าใจบทบาทของตนเองและงานต่างๆที่ต้องปฏิบัติ (อรุณี สังขพานิช. 2543 : 48 ; อ้างอิงจาก อุทัย หิรัญโต. 2523 : 15 สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา) จะเห็นได้จากงานวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม เช่น ของ ศราวุธ จิตต์ระเบียบ (2541 : 47) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่เคยได้รับการอบรมมาก จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่เคยได้รับการอบรมน้อยหรือไม่เคยเข้ารับการอบรม

ซึ่งจากงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานข้างต้นที่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านั้นได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยนำปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา เงินเดือน สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งในการฝึกอบรม มาเป็นตัวแปรต้นตัวหนึ่งเพื่อที่จะศึกษาว่าตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลตัวใดที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

3. แนวคิดและทฤษฎีของบรรยากาศองค์การ

3.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

สุนทรี ตรีอำรรค (2539 : 10) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่า หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่เขากำลังทำงานอยู่ ซึ่งความรู้สึกต่อบรรยากาศจะออกมาในรูปของมิติต่างๆ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่นและการสนับสนุน

มัณฑณี ฉายชวงษ์ (2543 : 12) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่า หมายถึง การรับรู้หรือความเข้าใจของสมาชิกในองค์การที่เขากำลังทำงานอยู่ การรับรู้นั้นมีต่อลักษณะต่างๆ เช่น โครงสร้างองค์การ การปฏิสัมพันธ์ การให้ผลตอบแทน การสนับสนุนในองค์การ ความเป็นอิสระของสมาชิกในองค์การ พฤติกรรมการบริหาร ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะขององค์การแต่ละองค์การ อาจรับรู้ได้โดยทางอ้อม การรับรู้นั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

มณฑิรา บุญมาก (2541 : 35) บรรยายบรรยากาศองค์การ หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของสมาชิกในองค์การในลักษณะนามธรรม ที่มีต่อสภาพแวดล้อมของการทำงาน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ และมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การ

บุญใจ ลืมศิลา (2541 : 14) ได้สรุปความหมายของบรรยากาศองค์การว่า เป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของสมาชิกในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ โดยจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆขององค์การ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อทัศนคติ และความพอใจที่สมาชิกมีต่อองค์การ และมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การ

ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์ (2539 : 19) บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานทั้งโดยทางตรงหรือทางอ้อมที่มีต่อสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ ได้แก่ โครงสร้าง การเปิดโอกาส ความยุติธรรม การให้รางวัลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ ความขัดแย้งและความสามัคคีของคนในองค์การ โดยบรรยากาศจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

กิตติ ศิริพงษ์ (2537 : 25) บรรยากาศองค์การ คือ ความรู้ หรือความเข้าใจที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์การที่ทำงานอยู่ในแง่ต่างๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นองค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ เป้าหมายขององค์การ ตลอดจนพฤติกรรมกรรมการบริหารในแง่ต่างๆ เช่น การตัดสินใจ การให้รางวัลตอบแทน หรือการลงโทษต่อผู้ปฏิบัติงาน ความมั่นคงในองค์การและการได้รับการยอมรับในองค์การ

ฮาปินส์ (ศุภางค์ สุตวัฒน์. 2544 : 12 ; อ้างอิงจาก Halpin. 1966 : 132 *Theory and Research in Administration*) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การหมายถึงสภาพแวดล้อมในระบบของแต่ละสถานที่ กล่าวคือ บุคคลย่อมจะต้องมีบุคลิกภาพที่แสดงถึงความเป็นตัวของตัวเอง องค์การหรือหน่วยงานก็เช่นเดียวกัน สามารถแสดงลักษณะเฉพาะในด้านบรรยากาศขององค์การ

ทากิยูริและเลทวินส์ (บุญใจ ลืมศิลา. 2541 : 13 ; อ้างอิงจาก Tagiuri & Litwin. 1968 : 27 *Organization Climate*) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า บรรยากาศองค์การ คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ร่วมกันรวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั้นด้วย

เกร (สมยศ นาวิการและมุสตี รุมาคม. 2520 : 596 ; อ้างอิงจาก Gary Dessler. 1976 : 187 *Organization and Management*) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศขององค์การว่า ความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่เขากำลังทำงานอยู่และ “ความรู้สึก” ของเขาที่มีต่อองค์การในรูปของมิติ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน

จากความหมายข้างต้นของนักวิชาการต่างๆ พอจะสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์การที่คนในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งความรู้สึกจะแสดงออกมาเป็นมิติต่างๆ เช่น มิติโครงสร้าง มิติความรับผิดชอบ มิติรางวัลและผลตอบแทน มิติความเสี่ยง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งบรรยากาศองค์การนี้ จะทำให้องค์การหนึ่งมีลักษณะแตกต่างไปจากอีกองค์การหนึ่ง อย่างไรก็ดี

ตามบรรยากาศองค์การเป็นเพียงการรับรู้หรือภาพที่มององค์การจากสายตาของผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น อาจจะไม่ใช่ว่าภาพที่แท้จริงขององค์การก็ได้เพราะบุคคลแต่ละคนจะมีค่านิยม ความต้องการ และบุคลิกภาพ เฉพาะบุคคล แต่สิ่งสำคัญของความเข้าใจหรือการรับรู้เหล่านี้ก็คือ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของคนในองค์การ (กิตติ ศิริพงษ์. 2537 : 25)

3.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ (ศุภางค์ สุวัฒน์. 2544 : 19 – 20)

เนื่องจากบรรยากาศองค์การเป็นลักษณะเฉพาะที่ทำให้องค์การแตกต่างไปจากองค์การอื่นๆ และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ บรรยากาศองค์การจึงมีความสำคัญดังนี้

กีบสัน (1973 : 526) บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลเหนือบุคคลและกลุ่มบุคคลซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์การทั้งหมด ดังนั้น บรรยากาศแตกต่างกันย่อมทำให้ประสิทธิภาพแตกต่างกันด้วย

เฮลริเกลและสโลคัม (1974 : 430) เห็นว่าการศึกษายบรรยากาศองค์การทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของการทำงาน และทำให้รู้จุดอ่อนขององค์การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจ ดังนั้นแนวความคิดเรื่องบรรยากาศองค์การจะช่วยให้เข้าใจถึงผลกระทบขององค์การต่อคน บรรยากาศองค์การมีผลกระทบต่อหน้าที่ต่างๆ ของคนในองค์การ รวมทั้งความสามารถขององค์การในการเพิ่มผลผลิต และนอกจากนี้บรรยากาศองค์การจะช่วยให้การศึกษาระบวนการบริหารโดยเฉพาะอย่างยิ่ง รูปแบบต่างๆ ของการบริหารที่มีต่อคนต่อพฤติกรรมขององค์การและสุขภาพของคนในองค์การ

สตีเยร์และพรอทเตอร์ (1977 : 364) กล่าวว่า ตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาองค์การคือบรรยากาศองค์การ เพราะถ้าหากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในองค์การ (Intrenal Environment) ซึ่งมีส่วนในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การแล้วจะไม่สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของคน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การได้อย่างถูกต้อง

กล่าวโดยสรุป บรรยากาศองค์การ ซึ่งเป็นลักษณะของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ มีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะการศึกษายบรรยากาศองค์การ จะช่วยให้มีการสร้างบรรยากาศที่ดีและเข้าใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อพนักงานรับรู้บรรยากาศขององค์การจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานแต่ละหน้าที่ของพนักงานที่อยู่ภายในองค์การนั้น

3.3 มิติของบรรยากาศในองค์การ

บุญใจ ลี้มศิลา (2541 : 15 –23) มิติบรรยากาศในองค์การ เป็นองค์ประกอบย่อยที่จะนำมาใช้วัดถึงลักษณะของบรรยากาศองค์การ ซึ่งนักวิชาการอาจใช้คำที่แตกต่างกันออกไป เช่น ปัจจัยสำคัญหรือองค์ประกอบ (Elements) ตัวกำหนด (Determinants) และส่วนประกอบ (Ingredients) ของบรรยากาศองค์การ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า รายละเอียดไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ หมายถึงปัจจัยที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวความคิดขึ้นมา เพียงเป็นแนวทางในการวัดถึงลักษณะของบรรยากาศองค์การ ดังเช่น

ฮาปินส์และครอฟ (บุญใจ ลี้มศิลา. 2541 : 15 –23 ; อ้างอิงจาก Halpin & Croft. 1966 : 150 – 151 *The organizational Climate*) ได้ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศโรงเรียน ประถมศึกษา 71 โรงเรียนเนื่องจากสงสัยในสภาพของโรงเรียนที่พบขณะไปเยี่ยมชมตามโรงเรียนต่างๆ และไม่เชื่อว่าบรรยากาศจะมีมิติเดียว ใช้วิธีการศึกษาด้วยการกำหนดข้อคำถามพฤติกรรมต่างๆ ทั้งของครูใหญ่และคณะครู 64 ข้อ เป็น

มาตราส่วนประมาณค่าสี่ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Factor analysis พบว่าบรรยากาศขององค์กรประกอบด้วยมิติบรรยากาศ 8 มิติ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินบรรยากาศจากพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน 4 มิติ และจากพฤติกรรมของผู้บริหาร 4 มิติ แล้วแปรมิติบรรยากาศขององค์กรทั้ง 8 มิติ ให้เป็นแบบบรรยากาศองค์กร 6 แบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้ร่วมงาน 4 มิติ คือ

1.1 ขาดความสามัคคี (Disengagement) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานว่า ขาดการวางแผนในการทำงานร่วมกัน ทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงานร่วมมือกัน ทั้งๆที่งานดังกล่าวจะต้องมีการร่วมมือกันทำ

1.2 อุปสรรค (Hindrancel) เป็นมิติที่แสดงถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานว่า ปฏิบัติงานโดยกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและเป็นขั้นตอน ทำให้ปริมาณงานมากเกินไปจนทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกอึดอัด และยุ่งยากมากกว่าสะดวกสบาย

1.3 ขวัญ (Esprit) เป็นมิติที่แสดงถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่า มีความพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคม และความรู้สึกสนุกสนานในความสำเร็จของงาน เกิดกำลังใจและความภูมิใจ

1.4 มิตรสัมพันธ์ (Intimacy) เป็นมิติที่แสดงถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานว่า มีความสนุกสนานในด้านความสัมพันธ์ทางสังคมนี้ แต่ไม่เกี่ยวกับการเกิดผลงานที่ดีเสมอไป

2. พฤติกรรมของผู้บริหาร 4 มิติ คือ

2.1 ห่างเหิน (Aloofness) เป็นมิติที่แสดงถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีลักษณะเฉพาะอย่างเป็นทางการ ยึดกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายอย่างเคร่งครัด โดยไม่คำนึงถึงจิตใจของสมาชิก

2.2 มุ่งผลงาน (Production Emphasis) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกต่อพฤติกรรมของผู้บริหารว่า ตรงต่อ สั่งงานอย่างใกล้ชิด โดยใช้วิธีสั่งงานให้ทำอย่างเดียว และไม่ต้องการความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใดๆ ของสมาชิก เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ผู้บริหารต้องการ

2.3 เป็นแบบอย่าง (Thrust) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารว่าปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างในการกระทำทุกอย่าง และใช้วิธีควบคุมตรงต่อ สั่งงานน้อยที่สุด

2.4 กรุณาปรานี (Consideration) เป็นมิติที่แสดงถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหาร ในการปฏิบัติตนต่อสมาชิกด้วยความมีเมตตากรุณา ทั้งด้านงานและเรื่องส่วนตัว

ฟอร์แฮนด์ (ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์. 2539 : 22 – 23 ; อ้างอิงจาก Gibson. 1973 : 317 – 319

Organization : Structure , Process , Behavior ; อ้างอิงจาก Forehand. 1964 : 62,361 – 382 *Environmental instudies of Organizational behavior*) ได้ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศขององค์กรนั้นจะประกอบขึ้นด้วยกลุ่มของ คุณลักษณะที่พรรณนาถึงองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยทำให้เกิดความแตกต่างไปจากองค์กรอื่นและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนภายในองค์กรนั้น คุณลักษณะในที่นี่จะประกอบขึ้นด้วยขนาดและโครงสร้าง แบบของความเป็นผู้นำ ความซับซ้อนของระบบเป้าหมาย และสายใยของการติดต่อสื่อสาร ข้อสมมติฐานของ Forehand ก็คือคุณลักษณะเหล่านี้และคุณลักษณะอื่นๆ จะเกี่ยวข้องระหว่างกันและเป็นสิ่งที่กำหนดบรรยากาศขององค์กรโดยส่วนรวม

1. ขนาดและโครงสร้างขององค์กร (Size & Structure) โดยทั่วไปเรามักจะคิดว่าองค์กรขนาดใหญ่

ใหญ่มีความมั่นคง และความเป็นทางการ ถึงแม้ว่าขนาดองค์กรโดยส่วนรวมจะมีความสำคัญ แต่พบว่าระดับของบุคคลภายในองค์กรมีความสำคัญในแง่ของจิตวิทยา ระดับของบุคลากรคนใดคนหนึ่งตามสายการบังคับบัญชาภายในองค์กร จะมีผลกระทบต่อบุคคลมากกว่า ไม่ว่าเขาจะทำงานอยู่ภายในองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดเล็กก็ตาม โครงสร้างขององค์กรจะมีความสำคัญเหมือนกัน และเกี่ยวกับขนาดด้วย องค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูงสุด และบุคลากรระดับล่างจะห่างไกลจากจุดตัดสินใจอาจจะมีความเข้าใจตัวเองว่า มีความสำคัญน้อย และระยะทางก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการหรือไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทางสังคมจะกระทำไต่ยาก

2. แบบของความเป็นผู้นำ (Leadership patterns) แบบภาวะผู้นำมีหลายแบบที่ใช้กันตามองค์การธุรกิจ โรงพยาบาล สถาบันการศึกษาและหน่วยงานของรัฐบาล พฤติกรรมของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลงาน และการตอบสนองความพอใจของบุคลากรด้านแบบของความเป็นผู้นำที่เข้าใจ โดยบุคลากรในองค์กร และจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาโดยเฉพาะ

3. ความซับซ้อนของระบบ (System complexity) ภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นระบบนั้น องค์กรจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ ความซับซ้อนอาจจะให้ความหมายว่า เป็นจำนวนและลักษณะของการเกี่ยวข้องระหว่างกันไปตามปัจจัย เช่น เป้าหมาย และวิทยาการเป็นต้น

4. เป้าหมาย (Goal direction) องค์กรย่อมจะแตกต่างกันในเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมา สำหรับองค์กรความแตกต่างในเป้าหมาย จะมาจากการแยกประเภทขององค์กรอย่างหนึ่ง เช่น องค์กรธุรกิจ องค์กรที่ให้บริการกับสาธารณะ เป็นต้น แม้กระทั่งในระหว่างองค์กรธุรกิจด้วยกัน เป้าหมายกำไรซึ่งถือได้ว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจ ความแตกต่างก็จะมีอยู่ในรูปของการให้น้ำหนัก เพื่อเปรียบเทียบเป้าหมายอื่นๆ เช่นการป้องกันอากาศเย็น ความสัมพันธ์ที่มีกับสภาพแรงงานและการให้ความสนับสนุนสถาบันการศึกษา

5. สายใยของการติดต่อสื่อสาร (Communication network) เป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศ เพราะว่าสายใยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น จะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องหลัง จากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอน ภายในองค์กรนั้นจะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาในการบริหารโดยส่วนรวมภายในองค์กรได้

ลิเคิร์ท (บุญใจ ลีมศิลา. 2541 : 17 ; อ้างอิงจาก Likert. 1967 : 113 , 197 – 211 *The Human Organization : Tis Management and Value*) ได้ศึกษาพฤติกรรมบริหารของผู้บริหาร และมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของผู้บริหารก่อให้เกิดระบบบริหารที่แตกต่างกัน โดยถือว่าพฤติกรรมผู้บริหาร 8 มิติ ต่อไปนี้เป็นองค์ประกอบของระบบบริหาร หรือบรรยากาศองค์กร

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งเป็นไปในทิศทางส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมากน้อยเพียงใด
2. สภาพแรงจูงใจ หมายถึง วิธีการส่งเสริมกำลังจูงใจบุคลากร ให้ทำงานที่ผู้บริหารนำมาใช้ทั้งที่เป็นสิ่งจูงใจภายนอกและภายใน
3. ลักษณะกระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึง สายใยการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพ

ภาพเพียงใด ส่งเสริมความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด

4. ลักษณะกระบวนการมีปฏิสัมพันธ์และอิทธิพลที่มีต่อกัน หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีมากน้อยเพียงใด และก่อให้เกิดความหวั่นเกรง หรือความไวเนื้อเชื่อใจกัน

5. ลักษณะกระบวนการตัดสินใจ หมายถึง ผู้บริหารเลือกใช้วิธีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์เพียงใด ผู้บริหารรวมอำนาจการตัดสินใจไว้คนเดียวหรือกระจายอำนาจไปสู่บุคลากร

6. ลักษณะของการกำหนดวัตถุประสงค์และการสั่งการ หมายถึง ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสในการร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงาน หรือเป้าหมายขององค์กรเพียงใด

7. ลักษณะกระบวนการควบคุมงาน หมายถึง ผู้บริหารเคร่งครัดต่อการควบคุมตรวจตราการปฏิบัติงานหรือไม่ มีสายการบังคับบัญชามากน้อยเพียงใด

8. มาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม หมายถึง ระดับของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารมุ่งให้บรรลุผลอยู่ในระดับสูงมากน้อยเพียงใด และบุคลากรได้รับการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานตามความต้องการของผู้บริหารหรือไม่ เพียงใด

เลทวินส์และสตริงเจอร์ (ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์. 2539 : 15-16 ; อ้างอิงจาก Litwin & Stringer.

1968 : 46 – 63 *Motivation and Organizational Climate*) ได้เสนอ

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 8 ด้าน คือ

1. โครงสร้าง (structure) โครงสร้างที่กำหนดขึ้นมาสำหรับใช้ในองค์กรย่อมมีผลกระทบต่อบุคคลในองค์กรไม่ว่าองค์การนั้นจะเป็นองค์กรรูปนัยหรือองค์กรรูปนัยก็ตาม

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบงาน (challenge and responsibility) องค์ประกอบนี้จะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้เกี่ยวกับความท้าทายของงาน ปริมาณงานที่ต้องทำ และเส้นทางที่จะทำงานให้สำเร็จ ความท้าทายของงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบสูงด้วย ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการควบคุมตนเอง (Self Control) การมีส่วนร่วม (Participation) ความมีอิสระในการทำงานของแต่ละคน นอกจากนี้การเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงานเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและทำให้ได้ผลงานเพิ่มมากขึ้น

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (warmth and support) องค์ประกอบนี้ใช้วัดในเรื่องของการส่งเสริมมากกว่าการลงโทษ สำหรับการปฏิบัติงานความอบอุ่นและการช่วยเหลือสนับสนุนจะช่วยลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน และเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกใหม่ขององค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กร

4. การให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (reward and punishment , approval and disapproval) องค์ประกอบด้านนี้วัดความรู้ทางด้านการให้รางวัล และการลงโทษ การให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษเพราะจะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในการทำงานลดความหวาดกลัวต่อความล้มเหลวในการทำงาน นอกจากนี้การให้รางวัล หรือการลงโทษยังถือได้ว่าเป็นการยอมรับ หรือไม่ยอมรับได้อีกประการหนึ่งด้วย

5. ความขัดแย้ง (conflict) องค์ประกอบนี้ใช้วัดการรับรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งหน่วยงานต่างๆ จะต้องเผชิญกับความขัดแย้งอยู่เสมอ

6. มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (performance standards and expectations) องค์ประกอบนี้ใช้วัดการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการรับรู้ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องสร้างขึ้นมาจากความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จกับมาตรฐานและระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมา โดยผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมจะเป็นแรงใจให้เขาประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

7. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของคนในองค์กร (Organizational Identity) องค์ประกอบนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจริงรึกภักดีต่อกลุ่มของผู้ปฏิบัติงาน จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าความจงรักภักดีต่อกลุ่มช่วยให้กลุ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยิ่งขึ้นและช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

8. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (risk and risk taking) องค์ประกอบนี้จะเป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความเสี่ยง Litwin ซึ่งเห็นว่าบุคคลที่เผชิญกับการตัดสินใจ อยู่ในบรรยากาศที่เสี่ยงในระดับปานกลาง และในทางกลับกันบรรยากาศที่มีความเสี่ยงที่อยู่ในระดับต่ำ จะทำให้ความต้องการทางด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับต่ำด้วย

โนว (ศุภางค์ สุตวัฒน์. 2544 : 16 ; อ้างอิงจาก Knowles. 1974 : 239 *Human Resources Development in OD*) ได้แบ่งมิติของบรรยากาศองค์การออกเป็น 5 ประการดังนี้

1.นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (Policy Framework for the HRD Program) เป็นเรื่องที่ต้องมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาคนในองค์กรอย่างเต็มที่

2.ปรัชญาการจัดการ (Management Philosophy) เป็นการบริหารงานองค์การภายใต้แนวความคิดการจัดการที่ให้ความสำคัญกับการเป็นมนุษย์ในองค์กร

3.โครงสร้างองค์กร (Structure of Organization) เป็นโครงสร้างขององค์กรที่รวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลางไม่กระจายอำนาจ

4.นโยบายเกี่ยวกับการเงิน (Financial Policy) เป็นการจัดสรรงบประมาณให้กับการพัฒนากำลังคนในองค์กรอย่างเพียงพอหรือไม่ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานในองค์กรเห็นความสำคัญและคุณค่าตามไปด้วย

5.ระบบการให้รางวัลตอบแทน (Reward System) คือ ระบบการเลื่อนเงินเดือนตำแหน่ง ต้องยุติธรรมและเหมาะสม เพื่อทำให้คนอยากเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

เคลลี (พรพรรณ อุจน์จันทร์. 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Kelly. 1980 : 246 *Organizational Behavior*) ได้ศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในองค์กร และสรุปว่าบรรยากาศองค์การมีองค์ประกอบดังนี้

1. โครงสร้างของงาน เป็นการศึกษาความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานที่เกิดจากโครงสร้างขององค์กร เช่น กฎระเบียบ การรวมอำนาจในการบังคับบัญชา เป็นต้น

2. ความเป็นอิสระ เป็นการศึกษาความรู้สึกนึกคิดในด้านความเป็นอิสระในการทำงานและการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงานในทางลบ

3. รางวัลตอบแทน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรเกี่ยวกับการให้รางวัลผลตอบแทน เช่นการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน ว่ามีความยุติธรรมเป็นไปตามความสามารถและผลงานหรือไม่

4. ความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน เป็นการศึกษาถึงภาวะผู้นำว่าให้ความอบอุ่นหรือให้การ

สนับสนุนแก่บุคลากรในการทำงานมากนักน้อยเพียงใด

5. การยอมรับความขัดแย้ง เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกันของสมาชิกแต่ละคนในองค์การในลักษณะการยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ และควรมีการเผชิญหน้ากันหรือแสดงออกอย่างเปิดเผยมากกว่าการเก็บกดความขัดแย้งนั้นไว้

6. การเปลี่ยนแปลงในองค์การ เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับองค์การ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อความสามารถในการยืดหยุ่นขององค์การ

3.4 แบบของบรรยากาศองค์การ

ในแต่ละองค์การจะมีบรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันไป ได้มีนักวิชาการได้แบ่งแบบของบรรยากาศองค์การไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

ฮาลปินส์และครอฟ (ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์. 2539 : 27 ; อ้างอิงจาก Halpin and Croft. 1966 : 174 – 181 The Organizational Climate of School) ได้จัดบรรยากาศองค์การไว้ 6 แบบดังนี้

1. บรรยากาศองค์การแบบแจ่มใส (The open Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำและผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกว่าคุณมีความสุขสบายใจ มีขวัญและกำลังใจดี มีความสัมพันธ์กันฉันท์มิตร มีความพึงพอใจในผลงานของหมู่คณะ และภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การนี้ ผู้นำได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลที่น่าเคารพ สนใจงาน สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ไม่ปลีกตัวออกจากงาน ไม่เล็งผลเลิศในการทำงาน แต่งานทุกอย่างก็สำเร็จลงด้วยดี

2. บรรยากาศองค์การแบบอิสระ (The Autonomous Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำให้อิสระในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตร มีขวัญและกำลังใจดี ผู้นำไม่เข้ามามีอุปสรรคขัดขวางการทำงาน และไม่มีวาทะกีดกันผู้ปฏิบัติงานแต่ก็ให้ความนับถือพอสมควร สนับสนุนและผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานก้าวหน้า มีความสามารถในการปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อม

3. บรรยากาศองค์การแบบควบคุม (The Controlled Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงาน ที่ผู้นำบริหารงาน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน จึงพยายามควบคุม ตรวจจับ และนิเทศงานให้กับผู้ปฏิบัติงานทำตามคำสั่ง ระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการผู้ปฏิบัติงานทำงานจนล้นมือ จึงมีเวลาในการสร้างสัมพันธ์กันน้อย ผู้นำจะมีลักษณะวางอำนาจสั่งการตลอดเวลา ไม่คบหาสมาคมกับผู้ใต้ ผู้ที่ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือในการทำงานและความพอใจในผลสำเร็จของงาน จึงทำให้ขวัญและกำลังใจอยู่ในเกณฑ์ดี

4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (The Familiar Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงาน ที่ผู้นำและผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันดีฉันท์มิตรสหาย มีความคุ้นเคยสนิทสนมกันมาก ผู้นำไม่ชอบการออกคำสั่ง ควบคุมตรวจจับ และนิเทศการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลางเพราะได้รับความพึงพอใจจากการสร้างความสัมพันธ์กันฉันท์มิตรเพียงพออย่างเดียว ส่วนความภาคภูมิใจในผลงานมีน้อย

5. บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจ (The Paternal Climate) หมายถึง บรรยากาศการทำงานที่ผู้นำมุ่งทำงานที่ตนรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างจริงจัง บริหารงานโดยใช้วิธีออกคำสั่ง ควบคุมตรวจจับ และนิเทศการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ผู้นำพยายามส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์

กันฉันท์มิตรแต่ความพยายามเหล่านี้ไม่ได้ผลและเกิดความเบื่อหน่ายต่อคำสั่งหรือการนิเทศงานแบบผิด ๆ ฤ ๆ ของผู้นำ ผลงานส่วนใหญ่ประสบความล้มเหลว ขวัญและกำลังใจไม่ดี

6. บรรยากาศองค์การแบบซีมเซา (The Closed Climate) หมายถึง บรรยากาศการทำงานที่ผู้นำไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรู้ ขาดบุคลิกของความเป็นผู้นำ และขาดสมรรถภาพในการบริหาร ผู้นำไม่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ตั้งกฎเกณฑ์ต่างๆ ขึ้นมาอย่างพร่ำเพรื่อ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพูดกับการกระทำของผู้นำไม่ตรงกัน การทำงานขาดความร่วมมือ ขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่ดี แต่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความสัมพันธ์กันฉันท์เพื่อนที่ดี

เลทวินและสตริงเจอร์ (ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์. 2539 : 28 – 29 ; อ้างอิงจาก Litwin and Stringer. 1968 : 81 – 82 *Motivation and Organizational Climate*) ได้จำแนกปัจจัยของบรรยากาศองค์การทั้ง 8 ปัจจัย ออกเป็นมิติบรรยากาศองค์การต่างๆ 9 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้างองค์การ มิติความรับผิดชอบ มิติความขัดแย้ง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติรางวัล มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความเสี่ยงภัยและ มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

จากมิติบรรยากาศองค์การทั้ง 9 มิติ Litwin and Stringer (1968 : 189 – 190) ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศองค์การออกเป็น 3 ประการ ได้แก่

- ก. บรรยากาศองค์การมุ่งการประสานสัมพันธ์ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ
1. เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ
 2. ให้การสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร
 3. ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างองค์การที่บีบบังคับเล็กน้อย
 4. ให้การยอมรับว่าบุคลากรเป็นสมาชิกของกลุ่มงาน
- ข. บรรยากาศองค์การใช้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ
1. มีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎ ระเบียบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
 2. บุคลากรยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ สถานะในระดับสูง
 3. กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ ในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง และ ความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน
- ค. บรรยากาศองค์การมุ่งผลสำเร็จของงาน มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ
1. เน้นความรับผิดชอบส่วนตัว
 2. มีการคำนวณเรื่องการเสี่ยง และมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ
 3. ให้การยอมรับ และรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี
 4. สร้างความประทับใจที่บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม

จากการจำแนกองค์ประกอบและแบบของบรรยากาศ ตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านพบว่า บรรยากาศที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์การ

ซึ่งจากแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การจากหลายนักคิด ผู้วิจัยเห็นว่าถ้าใช้แนวคิดเรื่องมิติบรรยากาศองค์การของ Litwin & Stringer ทั้ง 9 มิติ จะทำให้การประเมินบรรยากาศองค์การของ ตำรวจท่องเที่ยวจะทำให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดมิติบรรยากาศองค์การของ Litwin & Stringer มาเป็นตัวประเมิน

3.5 บรรยายการองค์การกับทัศนคติและบรรยายการองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน

นักวิชาการได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติ จะไม่อาจเกิดขึ้นได้หากปราศจากสิ่งเร้า ดังเช่น ทิตยา สุวรรณะชฎ (2520 : 77) ได้ให้ความเห็นว่า สิ่งเร้าจะเป็นสภาวะที่มีมนุษย์หรือบุคคลได้รวมจุดสนใจ (Focus) ต่อบุคคล วัตถุ หรือเหตุอันเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการในการตัดสินใจที่จะมีพฤติกรรม แต่ก่อนที่พฤติกรรมจะเกิดขึ้น ก็จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับทัศนคติก่อน เพราะว่าทัศนคตินั้นมิได้อยู่รวมๆ หากแต่จะต้องเป็นทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ ซึ่งมีบรรยากาศเป็นสิ่งเร้า จึงเป็นผลกระตุ้นต่อการเกิด ทัศนคติของพนักงานต่อสิ่งที่พบ สัมผัส หรือรับรู้จากบรรยากาศองค์การ ซึ่งทัศนคติของพนักงานที่เกิดขึ้นเกิดจากการรับรู้บรรยากาศองค์การ ดังจะเห็นได้จากแนวความคิดและผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติกับบรรยากาศองค์การและบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน (เรื่องศักดิ์ วิทวัสการเวช. 2542 : 53 - 54) ของ เรื่องศักดิ์ วิทวัสการเวช (2542 : 107) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของพนักงานต่อบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับของ สุภาภรณ์ สุตวิวัฒน์ (2544 : 83) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลกระทบต่อทัศนคติด้านการบริการของพนักงานรับ-ส่งข้อความวิทยุติดตามตัว ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การกับทัศนคติด้านการบริการของพนักงานรับ-ส่งวิทยุติดตามตัว มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ส่วนบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานได้มีผู้วิจัยไว้ เช่น พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลมได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน ด้านการสนับสนุนด้านความอบอุ่น และด้านความเป็นอิสระ

จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับทัศนคติและบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนี้ จึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับทัศนคติของตำรวจท่องเที่ยวและบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

4. แนวความคิดและทฤษฎีทัศนคติ

4.1 ความหมายของทัศนคติ

ปฏินา ชพานนท์ (2542 : 8) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นผลมาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม อาจเป็นไปได้ทั้งในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นๆ ตามความคิดหรือความรู้สึกของตน

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540 : 106) ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้

รุ่งทิพย์ เสนานอก (2543 : 8) ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และประเมินสิ่งที่ตนเองรู้สึกในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยจะแสดงออกในรูปพฤติกรรมและการกระทำต่อสิ่งต่างๆ นั้นในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) ให้ความหมายว่า ทศนคติ เป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

อุทัย หิรัญโต (2526 : 12) ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปในรูปของเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี ทศนคติมิได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่ส่วนมากจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ รวมทั้งการสั่งสอนเมื่อเยาว์วัย ประสบการณ์ที่ประทับใจหรือสะเทือนใจอย่างรุนแรงหรือเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยๆ จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ การศึกษาเรื่องทศนคติของคนนั้นเป็นเรื่องใหญ่ของสังคมวิทยา เพราะมนุษย์เรามีทศนคติหลายๆอย่างที่แตกต่างกัน ทศนคติของใครเป็นอย่างไรมันจะติดที่ตัวคนนั้นเป็นเวลานาน ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ในเวลาอันสั้น

สนั่น ชัยชนะ (2544 : 16) ให้ความหมายของทศนคติว่า ทศนคติ คือความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ ความเชื่อ แล้วสภาวะความพร้อมนี้ยังเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคล ที่มีต่อสิ่งเร้าไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ แล้วทศนคตินี้ยังส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมยอมรับหรือไม่ยอมรับออกมาได้โดยอัตโนมัติ

กฤษณา ศักดิ์ศรี (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2542 : 64 ; อ้างอิงจาก กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2530 : 182 – 184 *จิตวิทยาการศึกษา*) ได้นิยามว่า ทศนคติคือผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความ รู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

มิลตัน (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 2 ; อ้างอิงจาก R. Milton 1970 : 112 *Beliefs, Attitudes and Values*) ให้ความหมายว่า ทศนคติ เป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคล ในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

เดด (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 2 ; อ้างอิงจาก D. Katz. 1960 : 343 *The Functional Approach to the study of Attitudes*) ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึง ส่วนประกอบสองส่วนประกอบ

คือ ความรู้สึกในการที่จะชอบหรือไม่ชอบและความรู้หรือความเชื่อซึ่งอธิบายลักษณะ ตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่นๆ

จากความหมายของทัศนคติ จากที่กล่าวมาข้างต้นซึ่งอาจสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ จากประสบการณ์ หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่ต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างมากในการเปลี่ยนแปลง

4.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

นักจิตวิทยาสังคมส่วนมากได้แยกองค์ประกอบของทัศนคติเป็น 3 องค์ประกอบ (กาญจนา เหมะธร. 2542 : 38 ; อ้างอิงจาก ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2523 : 5 *การวิจัยขั้นสูงทางพฤติกรรมศาสตร์*) คือ

1.องค์ประกอบด้านการรู้ (Cognitive component) ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจะต้องประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นอันดับแรกและเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นทางด้านที่ว่าสิ่งนั้นมีคุณหรือมีโทษมากน้อยเพียงใด ความรู้หรือความเชื่อถือที่ใช้ประเมินค่าสิ่งนั้นได้

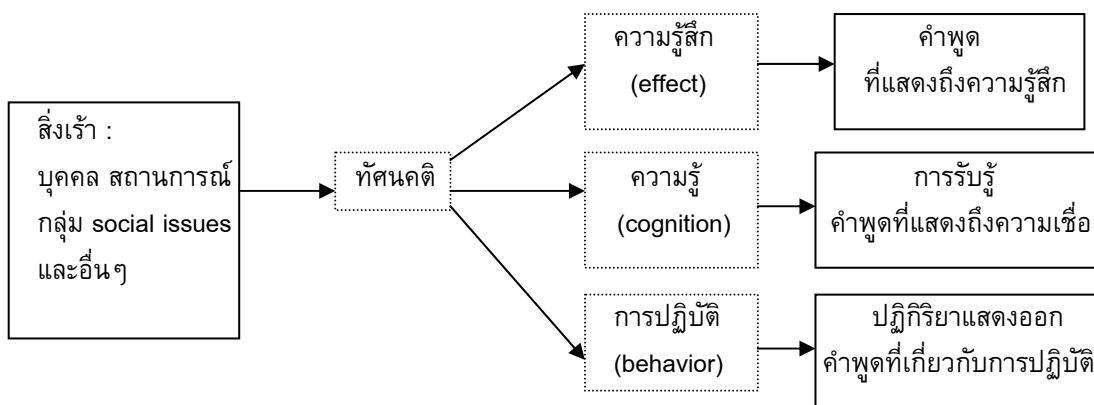
2.องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) องค์ประกอบนี้เป็นส่วนสำคัญที่สุดของทัศนคติ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น พอใจหรือไม่พอใจสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติเมื่อบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับคุณหรือโทษของสิ่งนั้นแล้วบุคคลจะต้องมีความรู้ว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดีก่อนที่จะมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น นอกจากนี้องค์ประกอบทางการรู้ก็ยังคงสอดคล้องกับองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกด้วย กล่าวคือ ถ้าบุคคลรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีก็ย่อมจะชอบสิ่งนั้นแต่ถ้ารู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นในทางที่ไม่ดีก็ย่อมจะไม่ชอบไม่พอใจสิ่งนั้น

3.องค์ประกอบด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรม (Action tendency component) เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าและมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นแล้วสิ่งที่ยังสอดคล้องกันซึ่งติดตามมาคือ ความพร้อมที่จะกระทำการให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนต่อสิ่งนั้นด้วย

ตัวแปรอิสระที่วัดได้

ตัวแปรร่วม

ตัวแปรตาม
(ตัวแปรที่ขึ้นอยู่กับสิ่งอื่นซึ่งวัดได้)



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา : Harry C. Triandis, Attitude and Attitude Change (New York : John Wiley & Sons, Inc., 1971, 3. อ้างถึงใน ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 4)

4.3 ที่มาของทัศนคติ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถะมานะ. 2542 : 65 – 66)

ทัศนคตินั้นมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิด หากแต่ค่อยๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ (learning) ที่ผ่านมาในชีวิตของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเป็นกระบวนการอันซับซ้อน สิ่งที่มีอิทธิพลต่อทัศนคตินั้น อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ อาจอยู่ใกล้หรือไกลตัวบุคคลนั้นๆ ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่าบ่อเกิดของทัศนคตินั้นมีหลายทาง ดังนี้

ประสบการณ์ส่วนบุคคล การมีประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมย่อมก่อให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ โดยทั่วไป ประสบการณ์ส่วนบุคคลจะกระทบโดยตรงต่อองค์ประกอบด้านความคิดของทัศนคติ ประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจย่อมก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากประสบการณ์นั้นๆ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ บุคคลก็จะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นๆ อาทิ บุคคลบุคคลหนึ่งมีผู้บังคับบัญชาซึ่งทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดี เขาจึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ซ้ำองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่นั้นก็เป็นองค์การที่ดี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จึงทำให้เขาเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การและต่องานที่ทำ หรือการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดีและชอบดุด่าผู้ใต้บังคับบัญชาบ่อยๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชานั้นได้

การศึกษาเล่าเรียน การอบรมสั่งสอน กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Socialization process) ทั้งที่ได้จากกลุ่มปฐมภูมิ (primary group) คือ ครอบครัว และกลุ่มทุติยภูมิ (secondary group) ได้แก่ โรงเรียน สมาคม พรรคการเมือง ฯลฯ ทั้งในรูปที่เป็นแบบแผนหรือเป็นทางการ (formal) อาทิ การเรียนในโรงเรียน การเป็นสมาชิกองค์การ หรือในรูปที่ไม่เป็นแบบแผน หรือไม่เป็นทางการ (informal) อาทิ การได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่พี่น้อง ความสัมพันธ์จากเพื่อน อิทธิพลของสื่อมวลชน รวมตลอดถึงสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ซึ่งมีขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมแวดล้อมอยู่ แนวทางต่างๆ ที่กล่าวมาล้วนแต่เป็นทางที่จะหล่อหลอมก่อให้เกิดทัศนคติในตัวบุคคลได้ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ยังมีบ่อเกิดอื่นๆ ของทัศนคติอีก ได้แก่ การเลียนแบบผู้อื่นๆ (imitation) ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างที่เราชอบ ยอมรับหรือเคารพ เพื่อทำให้เข้ากับคนอื่นที่ตนนิยมรักใคร่ การลอกเลียนแบบนี้อาจก้าวไปถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกับอีกบุคคลหนึ่งในแง่เดียวกับเขา ความประทับใจที่รุนแรงก็มีส่วนในการสร้างทัศนคติเช่นกัน อาทิ เคยเห็นภาพยนตร์แสดงถึงความโหดเหี้ยมของนาซี ก็เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อนาซี หรือแม้แต่บุคลิกภาพก็มีผลต่อการเกิดของทัศนคติ อาทิ คนที่มีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (extrovert) จะมีทัศนคติที่ชอบสังคมไม่ต่อต้านสังคม

4.4 มาตรฐานวัดทัศนคติ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 106 – 108)

มาตรฐานวัดทัศนคติ หมายถึง สเกลของข้อความจำนวนหนึ่งที่ใช้วัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และเป็นความรู้สึกค่อนข้างจะลึกซึ้ง ใช้วัดข้อมูลทางด้านจิตอารมณ์ (Affective domain)

4.5 ชนิดของมาตรฐานวัดทัศนคติ

มาตรฐานวัดทัศนคติที่ใช้ในการวิจัยมีอยู่หลายชนิด ในที่นี้จะกล่าวถึงที่นิยมใช้อยู่ 3 ชนิด คือ

4.5.1 วิธีของเทอร์สโตน

4.5.2 วิธีของลิเคิร์ท

4.5.3 วิธีวัดทัศนคติโดยใช้ความหมายทางภาษา (วิธีของออสกูด)

ในงานวิจัยฉบับนี้จะใช้วิธีการวัดทัศนคติของลิเคิร์ท

วิธีของลิเคิร์ท

มาตราวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคิร์ท กำหนดช่วงความรู้สึกของคนเป็น 5 ช่วง หรือ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อความที่ระบุลงในมาตราวัด ประกอบด้วยข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งใดทั้งในทางที่ดี (ทางบวก) และในทางที่ไม่ดี(ทางลบ) และมีจำนวนพยางค์กัน ข้อความเหล่านี้ต้องมีประมาณ 18 – 20 ข้อความ การกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบแต่ละตัวเลือก กระทำภายหลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว โดยกำหนดวิธีตาม Arbitrary weighting method ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด

การสร้างมาตราวัดตามวิธีลิเคิร์ท มีขั้นตอนดังนี้

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาทัศนคติของใครที่มีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของทัศนคติต่อสิ่งที่ศึกษานั้นให้แจ่มชัด เพื่อให้ทราบว่าเป็น Psychological object นั้น ประกอบด้วยคุณลักษณะใดบ้าง
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม และต้องมีข้อความที่เป็นไปได้ในทางบวกและทางลบมากพอต่อการที่เมื่อนำไปวิเคราะห์แล้ว เหลือจำนวนข้อความที่ต้องการ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้นซึ่งทำได้โดยผู้สร้างข้อความเองและนำไปให้ผู้มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ ตรวจสอบโดยพิจารณาในเรื่องของความครบถ้วนของคุณลักษณะของสิ่งที่ศึกษา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ตลอดจนลักษณะการตอบกับข้อความที่สร้างว่าสอดคล้องกันหรือไม่เพียงใด เช่น พิจารณาว่าควรจะให้ตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ ชอบมากที่สุด ชอบมาก ปานกลาง ชอบน้อย ชอบน้อยที่สุด เป็นต้น
5. ทำการทดลองขั้นต้นก่อนที่จะนำไปใช้จริง โดยการนำข้อความที่ได้ตรวจสอบแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อความและภาษาที่ใช้อีกครั้งหนึ่ง และเพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ ความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติทั้งหมดด้วย
6. กำหนดการให้คะแนนการตอบของแต่ละตัวเลือก โดยทั่วไปนิยมใช้คือกำหนดคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (หรือ 4 3 2 1 0) สำหรับข้อความทางบวก 1 2 3 4 5 (หรือ 0 1 2 3 4) สำหรับข้อความทางลบ ซึ่งการกำหนดแบบนี้เรียกว่า Arbitrary weighting method ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกมากในทางปฏิบัติ

4.6 ทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงาน

ทัศนคติคือลักษณะทางจิตประเภทหนึ่งของบุคคล อันมีความโน้มเอียงหรือความรู้สึกที่จะตอบสนองไปในทางที่ชอบและไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่ง หรือเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง (นุชนารถ ชาติทอง. 2539 : 20 ; อ้างอิงจาก Shaver. 1977 : 168 *Principle of Social Psychology*) มีงานวิจัยหลายชิ้นที่พิชเชน และ ไอจเซน (อ้อมเดือน สดมณี. 2536 : 30) ประมวลมาสนับสนุนความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานกับทัศนคติ เช่น งานของวรูม (Vroom. 1964) ที่ศึกษาทัศนคติของคนกับการทำงาน พบว่า ทัศนคติที่ดีกับ

ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ของ วุฒิสักดิ์ รองเมือง (2544 : 61) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ใน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ทัศนคติของเจ้าหน้าที่สายตรวจส่วนใหญ่อยู่ในระดับทัศนคติที่ดี เมื่อเจ้าหน้าที่สายตรวจมีทัศนคติแตกต่างกัน จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ผู้ที่มีระดับทัศนคติดีมากจะมี พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง ส่วนของวีระชัย บุญจุนาค (2542 : 76) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การการค้าสุรา พบว่า ทัศนคติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ องค์การการค้าสุรามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานข้างต้น ซึ่งทัศนคติใน การทำงานนั้นมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของตำรวจ ท้องเที่ยวว่ามีความสัมพันธ์หรือไม่อย่างไรต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว

5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

5.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

กัลยาณี สนิทสุวรรณ (2542 : 15) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการทำงานที่ท้าทายให้ ประสบความสำเร็จ อย่างมีคุณภาพ ด้วยมาตรฐานสูง ต้องการความเป็นอิสระในการทำงาน ใช้ความ พยายามมุ่งมั่น หาวิธีการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไม่ย่อท้อ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ และมีความพอใจเมื่อพบกับความสำเร็จ รู้สึกผิดหวัง วิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว

คลัง เสถียรธนาเศรษฐ์ (2540 : 13) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปด้วยดี ทั้งในด้านการแข่งขันและการทำงานด้วยมาตรฐานอันดีเลิศ (Standard of Excellence) หรือความปรารถนาที่จะชนะ หรือทำดีกว่าคนอื่น ๆ พยายามเอาชนะ อุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวกำหนดที่สำคัญของความมุ่งมั่น ความพยายาม และความตั้งใจความอดทน ซึ่ง พฤติกรรมที่เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เรียกว่า พฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ และผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกันจะ ประสบผลสำเร็จในการทำงานต่างกัน

พรรณิ ชูทัยเจนจิต (วรรณภรณ์ เดิมประยูร. 2544 : 38 ; อ้างอิงจาก พรรณี ชูทัยเจนจิต. 2538 : 98 จิตวิทยาการเรียนการสอน) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ สำเร็จลุล่วง จะสังเกตได้ว่าบางคนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง บางคนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ความแตกต่าง ของบุคคลทั้งสองพวกนี้ดูได้จากการทำงาน

วรรณภรณ์ เดิมประยูร (2544 : 38) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการประสบความสำเร็จในกิจกรรมที่ทำ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค พยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีความ ทะเยอทะยานที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ มีความต้องการเป็นอิสระในการทำงาน มีความต้องการแข่งขัน กับมาตรฐานที่ดีเด่นของตัวเอง เพื่อให้ทำดียิ่งขึ้น ต้องการบรรลุมาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้ มีความพอใจ สบายใจ เมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลไม่สบายใจ เมื่อประสบความล้มเหลว

แมรี่ (คลั่ง เสถียรชนเศรษฐ์. 2540 : 12 ; อ้างอิงจาก Marry. 1938 : 164 – 165 *Explorations in Personality*) เป็นบุคคลแรกที่ได้อ้างถึงความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ว่าเป็นความต้องการที่มีอยู่ในตัวทุกคน เป็นความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรค ฝ่าฟันกระทำสิ่งที่ยากๆ ให้ประสบผลสำเร็จ เมอร์เรย์ให้ความหมายที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอันสูงเด่นที่ตั้งไว้ พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ ชอบทำสิ่งที่ยากเป็นระยะเวลานานๆ มีความมุ่งมั่นและรู้สึกสนุกกับกิจกรรมนั้นๆ

แมคเคลแลนด์ (สมยศ นาวิกการ. 2540 : 43 ; อ้างอิงจาก McClelland. 1961 *The Achieving Society*) ได้ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยแข่งขันกันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลใจเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

แอทกินสัน (คลั่ง เสถียรชนเศรษฐ์. 2540 : 13 ; อ้างอิงจาก Atkinson. 1978 : 241 *An Introduction to Motivation*) ได้กำหนดความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า คือ ความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น (A Capacity for Taking Pride in Accomplishment)

จากความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงานวิจัยครั้งนี้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จไปได้ด้วยดี โดยมีความพยายามที่จะให้บรรลุเป้าหมาย และสบายใจเมื่อสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อทำสิ่งนั้นล้มเหลว

5.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (ยงยุทธ เกษสาคร. 2544 : 150 – 151)

ไวท์ (White อ้างถึงใน สมยศ นาวิกการ. 2540 : 42) เป็นนักทฤษฎีเจ้าของแนวความคิดใหม่ที่ก้าวไปไกลยิ่งกว่าเดิม กล่าวคือ เขามีได้ปฏิเสธความคิดเกี่ยวกับเรื่องแรงขับโดยกำเนิด แต่เขาได้เสนอความคิดใหม่เอี่ยม ซึ่งกำลังเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางนี้คือ “ คนเรามีแรงขับโดยกำเนิดอย่างหนึ่งซึ่งเขาให้ชื่อว่า แรงขับในด้านผลสัมฤทธิ์ (Effectance) ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาที่จะได้รับผลจากสิ่งแวดล้อม เขาเชื่อว่าแรงขับในด้านผลสัมฤทธิ์นี้ เป็นคุณสมบัติโดยกำเนิดที่คนเราติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด และเป็นตัวจูงใจให้คนเราแสดงพลังความสามารถในการจัดการสิ่งแวดล้อม ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่เรปรารถนา เขามีความเห็นว่าการที่คนเรามีความมานะ บากบั่นและดิ้นรนต่อสู้ เพื่อผลสำเร็จนานาประการในชีวิต มิใช่เพียงวิธีการปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการในเบื้องต้น เช่น ความหิว ความกระหาย และความต้องการทางเพศเท่านั้น แต่เป็นเพราะแรงขับโดยกำเนิด กระตุ้นหรือจูงใจให้คนเราเกิดความปรารถนาที่จะได้สัมฤทธิ์ผลในสิ่งแวดล้อมที่เราอยู่เอง

ไวท์ เป็นนักทฤษฎีในกลุ่มที่เชื่อว่าในโลกแห่งความจริงนี้ แรงขับเบื้องต้นในด้านความหิว ความกระหาย และความต้องการทางเพศ หาได้สำคัญเท่ากับแรงขับในด้านความต้องการผลสัมฤทธิ์ไม่ และแรงขับในด้านนี้เองที่เป็นพลังผลักดันให้เกิดพฤติกรรมมากมายในชีวิตมนุษย์ ทำให้คนเรากระตือรือร้นแสดงความสามารถคิดค้น ควบคุมสิ่งแวดล้อม สร้างผลิตผลและจัดการหาทางไปสู่ความสำเร็จได้

5.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland

แมคเคลแลนด (ดวงพร หุตะเสวี. 2544 : 15 – 16 ; อ้างอิงจาก McClelland. 1961 : 100 – 110 *The Achieving Society*) ได้สรุปว่า คนเรามีแรงจูงใจอยู่ 3 ประการคือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement : n_{Ach}) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ รู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือเมื่อประสบความล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Needs for Affiliation : n_{Aff}) หมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และความต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธภาพที่อบอุ่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Needs for Power : n_{Pow}) หมายถึง ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่นได้ และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น

McClelland มีความเชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ก็คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพราะมนุษย์มีความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว ดังนั้น McClelland จึงให้ความสำคัญกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจอื่นๆ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ และช่วยให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพและแมคเคลแลนด ได้เน้นความสำคัญของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า มีความสำคัญมากสำหรับความสำเร็จทางเศรษฐกิจของประเทศ และได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ ดังนี้ (นุชนารถ ชาติทอง. 2539 : 18 ; อ้างอิงจาก McClelland. 1969 : 104 *Economic Achievement*)

1. จะต้องมุ่งที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จมากกว่าที่จะทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
2. มักจะทำในสิ่งที่เป็นไปได้และเหมาะสมกับกำลังความสามารถของตน
3. เป็นบุคคลที่คิดว่าทุกสิ่งๆ ที่กระทำนั้นจะสำเร็จลงได้ด้วยความตั้งใจจริงและการทำงานของตนนั้นไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียง

5.4 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Atkinson

Atkinson (กัลยาณี สนธิสุวรรณ. 2542 : 17 - 18 ; อ้างอิงจาก Atkinson. 1964 : 240 – 268 *An Introduction to Motivation*) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นทฤษฎีหรือสมการเชิงคณิตศาสตร์ โดยอาศัยพื้นฐานทฤษฎีการตัดสินใจเพื่อทำนายแนวโน้มของพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ Atkinson เชื่อว่าสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (T_a) นั้น ขึ้นอยู่กับผลบวกขององค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

ประการที่ 1 แนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ (Ts) ซึ่งได้มาจากผลคูณขององค์ประกอบ 3 ตัว คือ

$$Ts = Ms \times Ps \times Is$$

เมื่อ Ms = แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

Ps = การรับรู้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ

Is = ค่าของสิ่งล่อใจ (Incentive Value) ที่เป็นเป้าหมายของความสำเร็จ

ประการที่ 2 แนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (Tf) ซึ่งได้มาจากผลคูณขององค์ประกอบ 3 ตัว คือ

$$Tf = Maf \times Pf \times If$$

เมื่อ Maf = แรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว

$$\begin{aligned} Pf &= \text{การรับรู้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ (Pf = 1 - Ps)} \\ Tf &= \text{ค่าของสิ่งล่อใจที่เป็นเป้าหมายของความล้มเหลว (If = 1 - Is)} \end{aligned}$$

ประการที่ 3 องค์ประกอบซึ่งเป็นอิทธิพลจากภายนอก (Extrinsic Tendency = text) ซึ่งทำให้บุคคลปรารถนาที่จะกระทำกิจกรรมนั้นหรือไม่

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น } Ta &= Ts + Tf + \text{Text} \\ &= (Ms \times Ps \times Is) + (Maf \times Pf \times If) + \text{Text} \end{aligned}$$

Atkinson ได้สรุปตัวแบบเป็นสมการทำนายเพื่อทำนายแนวโน้มของพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้

$$\begin{aligned} Ta &= (Ms - Mf) Ps - (1 - Ps) + \text{Text} \\ \text{เมื่อ } Ta &= \text{แนวโน้มที่กระทำพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์} \\ Ms &= \text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์} \\ Mf &= \text{ความกลัวความล้มเหลวหรือวิตกกังวล} \\ Ps &= \text{การรับรู้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ} \\ \text{Text} &= \text{แนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมที่มีอิทธิพลมาจากภายนอก} \end{aligned}$$

ดังนั้น หลักการของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ก็คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ได้เกิดจากบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลเท่านั้น แต่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยมาประกอบกันอย่างน้อยที่สุดก็ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ และการกลัวความล้มเหลวของมนุษย์ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกันเพราะว่าบุคคลนั้นมีการเชื่อมโยงปัจจัยทั้งสองอย่างนี้แตกต่างกันนั่นเอง

5.5 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงาน

โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มีได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเต็มศักยภาพของตนด้วยใจรักงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลขององค์การต่างๆ เพื่อเป็นปัจจัยนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคคลในที่สุด (ยงยุทธ เกษสาคร. 2544 : 150) และจากข้างต้น ไวท์ ได้กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นพลังผลักดันให้เกิดพฤติกรรมมากมายในชีวิตมนุษย์ ทำให้คนเรากระตือรือร้นแสดงความสามารถถึคิดค้น ควบคุม สิ่งแวดล้อม สร้างผลิตผลและจัดการหาทางไปสู่ความสำเร็จได้ ในปัจจุบันนี้ความสำเร็จที่บุคคลในปัจจุบันมักจะมองถึงก็คือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การที่บุคคลเหล่านั้นจะสำเร็จได้นั้นต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวผลักดันซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงาน ได้มีงานวิจัยหลายฉบับได้วิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงาน เช่น คลัง เสถียรธนเศรษฐ์ (2540 : 49) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานแผนงานและงบประมาณ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีผลการปฏิบัติดีกว่าข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลาง นิลุบล รุ่งคุณ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้ร้อยละ 31

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานข้างต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ ทำให้ผู้วิจัย

สนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัครเดช พิมลศรี (2542 : 73-75) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว ชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว รวม 9 องค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านลักษณะงาน ด้านความสามัคคีและความเป็นมิตรในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและระบบการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนองค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านรายได้และสวัสดิการ ส่วนตัวแปรภูมิหลังของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการในหน่วยงาน และเงินเดือน กล่าวคือ ข้าราชการตำรวจกลุ่มที่มีการศึกษาระดับระดับอนุปริญญาและกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุราชการน้อย ข้าราชการตำรวจ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการในหน่วยงาน(มากกว่า 5 ปี) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการในหน่วยงานน้อยน้อย (ไม่เกิน 5 ปี) ข้าราชการตำรวจกลุ่มที่มีเงินเดือนสูงกว่า (ตั้งแต่ 8,001 บาทขึ้นไป) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีเงินเดือนต่ำกว่า (น้อยกว่า 8,001 บาท)

ศราวุธ จิตต์ระเบียบ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า 1)ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานทั้ง 8 ด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดด้วยในลักษณะงาน รองลงมา ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ส่วนประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่เงินเดือนและสวัสดิการ 2)ปัจจัยภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อัตราเงินเดือนและประสบการณ์ในการอบรม กล่าวคือ ตำรวจท่องเที่ยวที่มีเงินเดือนมาก มีความพึงพอใจสูงกว่าตำรวจท่องเที่ยวที่มีเงินเดือน และตำรวจท่องเที่ยวที่เคยได้รับการอบรมบ่อยครั้งมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่ได้รับการ อบรมหรืออบรมน้อยครั้ง 3) จากคำถามปลายเปิด พบว่า สิ่งที่ตำรวจท่องเที่ยวพอใจมากที่สุดในการปฏิบัติงาน คือการได้ช่วยเหลือหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ส่วนที่ไม่พอใจมากที่สุดในการปฏิบัติงาน คือ เรื่องการเบิกค่าสวัสดิการล่าช้า ส่วนข้อเสนอแนะที่ตำรวจท่องเที่ยวต้องมีการแก้ไข คือ ให้มีการตรวจเยี่ยมจากผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้เข้าใจในเรื่องความพึงพอใจในด้านต่างๆ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และทราบถึงปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท่องเที่ยวให้ได้แนวทางในการปรับปรุงบริหารงานในหน่วยงาน เป็นต้นว่าควรหาแนวทางปรับปรุงขั้นตอนวิธีการในการเบิกจ่าย

เงินเดือน ค่าสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ นำแนวทางปรับปรุงสภาพการทำงานได้แก่ จัดยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในสำนักงานให้เป็นระเบียบเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และด้านพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ และผู้บังคับบัญชาควรตรวจเยี่ยมเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อันเป็นผลดีต่อประชาชน สังคมและประเทศชาติ

ยุพาพร พรเพชรรัตน์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัญหาความต้องการสวัสดิการของตำรวจท่องเที่ยว จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการได้รับสวัสดิการด้านบุคลากรคือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการไม่เพียงพอ ปัญหาการได้รับสวัสดิการด้านโครงสร้างคือหน่วยงานไม่มีการกระจายอำนาจการอนุมัติไปยังส่วนภูมิภาค ปัญหาการได้รับสวัสดิการด้านงบประมาณคือการขอเบิกเงินสวัสดิการจากกระทรวงท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทำให้ตำรวจท่องเที่ยวส่วนภูมิภาคต้องเดินทางมารับเงินที่ส่วนกลาง (กรุงเทพฯ) ปัญหาการได้รับสวัสดิการคือการเบิกเงินค่าเช่าบ้านต้องใช้เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาอนุมัติจำนวนมาก ความต้องการสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ความต้องการเงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุจนได้รับอันตรายแก่ร่างกายขณะปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ความต้องการสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ความต้องการที่ทำการเป็นของตนเองมากที่สุด แนวทางการปรับปรุงระบบสวัสดิการ ผู้บังคับการควรเอาใจใส่ดูแลและให้ความสำคัญกับงานด้านสวัสดิการโดยการปรับปรุงงานด้านสวัสดิการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นโดยลดขั้นตอนในการเบิกจ่าย จัดสรรงบประมาณ เพื่อเป็นกองทุนหมุนเวียนสำหรับใช้ในทางด้านสวัสดิการ มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน

สุพจน์ ศรีรัตน์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัด กองวิทยาการภาค 1 ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ระดับทัศนคติในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัด กองวิทยาการภาค 1 มีระดับทัศนคติในการปฏิบัติงานรวมทั้ง 12 ด้าน อยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านข้าราชการตำรวจมีทัศนคติอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเพียงด้านเดียวที่มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางและผลการศึกษาปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และภูมิสำเนา มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ ส่วนปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด และความสัมพันธ์ของนโยบายและการบริหารเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงระดับทัศนคติของข้าราชการตำรวจในหน่วยงานโดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้อยู่ในระดับที่สูงกว่าเดิม ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นว่าระบบคุณธรรมของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการกำหนดระดับทัศนคติด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของข้าราชการตำรวจในสังกัด กองวิทยาการภาค 1 นอกจากนั้นนโยบายการบริหารบุคลากรภายในหน่วยงานเองควรเน้นการคัดเลือก จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน โดยพิจารณาคุณสมบัติด้าน อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และภูมิสำเนา เป็นคุณสมบัติหลัก

และหน่วยงานย่อยภายในกองวิทยาการ ภาค 1 ควรกำหนดนโยบายหลักให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยเน้นการสนับสนุนงานด้านบริหารให้มากยิ่งขึ้น

วุฒิสักดิ์ ร่องเมือง (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมวิธีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า 1)ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ทั้ง 3 สถานีอยู่ในระดับทัศนคติที่ดี เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีทัศนคติแตกต่างกัน จะทำให้พฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันด้วย 2)ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจนั้น มีความสัมพันธ์กันในทางบวกแต่มีระดับน้อย 3)ทัศนคติและค่านิยมวิถีปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานได้โดยมีค่าความเชื่อถือได้ร้อยละ 20

คลัง เสถียรธนเศรษฐ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานแผนงานและงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า 1)ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา สังกัด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน 2)ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กล่าวคือ ผู้ที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ 3)แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปานกลาง 4)ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานไม่เหมาะสม แออัด และปัญหาด้านเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ล้าสมัย

สมโภชน์ ประจิตร (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องจิตลักษณะกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหารกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ จากการวิจัยพบว่า 1)เจตคติต่ออาชีพตำรวจกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนจังหวัดจังหวัดขอนแก่นมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2)พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนจังหวัดมุกดาหารสูงกว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 3)ผลการประเมินโครงการโรงพักของเราพบว่าเจตคติของประชาชนต่อตำรวจและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจอยู่ในระดับปานกลางและไม่แตกต่างกันระหว่าง 2 จังหวัด ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ พนักงานสอบสวนควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างเจตคติต่อการเป็นตำรวจและค่านิยมในการทำงานเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยภาคสนาม เป็นการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีวิธีการดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากร

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัด กองกำกับการ 2 แผนก 3 , 5 และ 6 กองกำกับการ 3 แผนก 2 ถึง 15 จำนวน 734 คน (ที่มา : กองบังคับการตำรวจ ท่องเที่ยว กองกำกับการ 1 แผนก 5 งานนโยบายและแผนงาน ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัด กองกำกับการ 2 แผนก 3 , 5 และ 6 กองกำกับการ 3 แผนก 2 ถึง 15 จำนวน 259 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยต้องการ ให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 ซึ่งในกรณีนี้มีประชากรที่ แนนอน (Finite Population) มีสูตรดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี. 2538 : 93 – 94 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane. 1973 : 725 Statistics)

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

โดย e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
N = ขนาดของประชากร
N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

จากสูตร

$$n = \frac{734}{1 + (734 \times .05^2)}$$

= 258.91 หรือเท่ากับ 259 ตัวอย่าง

จากผลการคำนวณดังกล่าว ทำให้ทราบตัวอย่างที่จะต้องสุ่มจากประชากรทั้งหมด 734 คนเท่ากับ 259 จากนั้นตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่ม 2 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541 : 70)

สูตรการคำนวณตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นตามสัดส่วน

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละระดับชั้น} = \text{ประชากรในชั้นนั้น} \times \frac{\text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากร}}$$

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก(Convenience sampling)

เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทางผู้วิจัยขอเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 20 เปอร์เซ็นต์ คือ $259 \times 0.20 = 51.80$ หรือ 52 ตัวอย่าง รวมเก็บตัวอย่างทั้งหมด $259 + 52 = 311$ ตัวอย่าง ซึ่งจะแบ่งกระจายตามสัดส่วนของแต่ละระดับชั้น

ตาราง 3 แสดงจำนวนตำรวจท่องเที่ยวและจำนวนตัวอย่างแต่ละแผนกที่บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง (ที่มา : กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 1 แผนก 5 งานนโยบายและแผนงาน ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2545)

สังกัด (ที่ตั้งสำนักงาน)	อัตรากำลังพล (คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน) ที่รวมจำนวนสำรอง
แผนก 3 กองกำกับการ 2	72	$72 \times (259/734) = 25$	$72 \times (311/734) = 30$
แผนก 5 กองกำกับการ 2 (ถ.ราชดำเนินนอก)	25	$25 \times (259/734) = 9$	$25 \times (311/734) = 11$
แผนก 6 กองกำกับการ 2 (ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ)	58	$58 \times (259/734) = 20$	$58 \times (311/734) = 25$
แผนก 2 กองกำกับการ 3 (อยุธยา)	35	$35 \times (259/734) = 12$	$35 \times (311/734) = 15$
แผนก 3 กองกำกับการ 3 (พัทยา)	69	$69 \times (259/734) = 24$	$69 \times (311/734) = 29$
แผนก 4 กองกำกับการ 3 (กาญจนบุรี)	57	$57 \times (259/734) = 20$	$57 \times (311/734) = 24$
แผนก 5 กองกำกับการ 3 (นครราชสีมา)	45	$45 \times (259/734) = 16$	$45 \times (311/734) = 19$
แผนก 6 กองกำกับการ 3 (อุบลราชธานี)	19	$19 \times (259/734) = 7$	$19 \times (311/734) = 8$
แผนก 7 กองกำกับการ 3 (ขอนแก่น)	26	$12 \times (259/734) = 9$	$12 \times (311/734) = 11$
แผนก 8 กองกำกับการ 3 (เชียงใหม่)	73	$73 \times (259/734) = 26$	$73 \times (311/734) = 31$
แผนก 9 กองกำกับการ 3 (เชียงราย)	40	$40 \times (259/734) = 14$	$40 \times (311/734) = 17$
แผนก 10 กองกำกับการ 3 (แม่ฮ่องสอน)	19	$19 \times (259/734) = 7$	$19 \times (311/734) = 8$
แผนก 11 กองกำกับการ 3 (พิษณุโลก)	34	$34 \times (259/734) = 12$	$34 \times (311/734) = 14$
แผนก 12 กองกำกับการ 3 (นครสวรรค์)	39	$39 \times (259/734) = 14$	$39 \times (311/734) = 16$

ตาราง 3 (ต่อ)

สังกัด (ที่ตั้งสำนักงาน)	อัตรากำลัง		จำนวนตัวอย่าง (คน) ที่รวมจำนวนสำรอง
	งพล (คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)	
แผนก 13 กองกำกับการ 3 (เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี)	32	32x(259/734)=11	32x(311/734)=14
แผนก 14 กองกำกับการ 3 (ภูเก็ต)	44	44x(259/734)=16	44x(311/734)=19
แผนก 15 กองกำกับการ 3 (หาดใหญ่)	47	47x(259/734)=17	47x(311/734)=20
รวม	734	259	311

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา เงินเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended response question) และคำถามปลายปิด (Close - ended response question) แบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question) จำนวน 7 ข้อ แบบสอบถามตอนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตำรวจท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 18 ข้อ แบบสอบถามตอนที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากนโยบายการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 9 ข้อ แบบสอบถามตอนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 10 ข้อ แบบสอบถามตอนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ McClland และปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ นุชนารถ ชาติทอง (2539 : 121 - 122) และของ คลัง เสถียรธนเศรษฐ์ (2540 : 66 - 65)

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 43 ข้อ แบบสอบถามตอนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Litwin และ Stringer (1968) โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ สุนทรี ตรีอำนาจ (2541 : 185 -191) ประกอบด้วยบรรยากาศองค์การทั้ง 9 มิติ คือ

ตาราง 4 แสดงข้อที่เป็นคำถามเชิงบวก เชิงลบและจำนวนข้อทั้งหมดของบรรยากาองค์การโดยแบ่งออกเป็น 9 มิติ

มิติ	คำถามเชิงบวก (ข้อที่)	คำถามเชิงลบ(ข้อที่)	รวม(จำนวนข้อ)
1. มิติโครงสร้าง	1,2,3	4,5	5
2. มิติการสนับสนุน	6,8,10,11	7,9	6
3. มิติความอบอุ่น	12,14,16	13,15,17	6
4. มิติรางวัลผลตอบแทน	20,21	18,19,22,23	6
5. มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง	25,26	24	3
6. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	27	28,29,30	4
7. มิติความขัดแย้ง	32,33,34,35	31	5
8. มิติความรับผิดชอบ	36,37,38	39	4
9. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง	42,43	40,41	4
รวม	24	19	43

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะประกอบคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว และอุปสรรคที่ขัดขวางการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดต่อการทำงาน บรรยากาองค์การ เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม
- รวบรวมเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดต่อการทำงาน บรรยากาองค์การเพื่อสร้างแบบสอบถาม
- สร้างแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำงาน จำนวน 18 ข้อ ตอนที่ 3 ทักษะคิดต่อการทำงาน จำนวน 9 ข้อ ตอนที่ 4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 5 บรรยากาองค์การ จำนวน 43 ข้อ ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ 2 ข้อ
- นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมปริญญาโทตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม จากนั้นจะนำมาปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมปริญญาโท เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก ไปหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α = Coefficient) ของ ครอนบัท (Cronbach) โดยแยกหาเป็นตอนยกเว้นตอนที่ 1และตอนที่ 6 แล้วหารรวมเฉพาะตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 5

การทดสอบค่าความเชื่อมั่น

แบบสอบถามตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว =	0.8343
แบบสอบถามตอนที่ 3 ทักษะติดต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว =	0.6545
แบบสอบถามตอนที่ 4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ =	0.6762
แบบสอบถามตอนที่ 5 บรรยากาศองค์การ =	0.9499
แบบสอบถามตอนที่ 2 – 5 =	0.9400

จากการศึกษาของ Sekaran, Uma ปี ค.ศ.1992 กล่าวว่าค่าความเชื่อมั่นน้อยอย่างน้อย .60 ขึ้นไป สามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ (Sekaran, Uma. 1992 : 287)

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะกระทำระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน 2545 – 15 ธันวาคม 2545 โดยวิธีการส่งแบบสอบถามโดยตรงที่สารวัตรแผนก 3, 5 และ 6 กองกำกับการ 2 แผนก 2 – 15 กองกำกับการ 3 ในวันที่สารวัตรแผนกดังกล่าวจะเข้ามาประชุมที่ส่วนกลาง (กรุงเทพฯ) โดยมีหนังสือแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะคาดว่าจะได้รับการวิจัยในครั้งนี้ และส่งกลับมาทางไปรษณีย์ จำนวน 311 ชุด ส่งกลับมาจริง 301 ชุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนดังนี้ โดยที่ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 5 จะเป็นการวิเคราะห์ในส่วนของข้อมูลพื้นฐานตามตัวแปรแต่ละตัว

1. นำข้อมูลในตอนต้นที่ 1 ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และเสนอผลเป็นร้อยละ ซึ่งข้อ 3 เป็นตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Variable) ส่วนข้อ 5 เป็นตัวแปรแบบบัญญัติ (Nominal Variable) ส่วนข้อ 1, 2, 6, 7 นำมาหาค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อที่ 7 ก่อนที่จะนำมาหาค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุดและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต้องนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการปรับโดยการ

$$\frac{\text{จำนวนปีที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว(จากตอนที่ 1 ข้อ 6)} \times \text{จำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรม}}{\text{ในระยะ 2 ปีที่ผ่านมา}}$$

2

= ข้อมูลที่ใช้จริงสำหรับข้อที่ 7 ตอนที่ 1

2. นำข้อมูลตอนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว และกำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale ของ Likert (Method of summated rating: the Likert Scale) โดยการแบ่ง Scale เป็น 6 ระดับ (เนาวลักษณ์ เรียวเรืองแสงกุล. 2543 : 135) ดังนี้

จริงที่สุด	6	คะแนน
จริง	5	คะแนน
ค่อนข้างจริง	4	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	3	คะแนน
ไม่จริง	2	คะแนน
ไม่จริงเลย	1	คะแนน

ข้อ 1,3,5,7,9,11,13,15-18 ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกใช้มาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับนี้ ส่วนข้อที่เหลือคือ 2,4,6,8,12,10,14 ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบจะกลับค่าคะแนนมาตรวัดดังนี้

จริงที่สุด	1	คะแนน
จริง	2	คะแนน
ค่อนข้างจริง	3	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	4	คะแนน
ไม่จริง	5	คะแนน
ไม่จริงเลย	6	คะแนน

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายข้อ และรวมทั้งหมด

3. นำข้อมูลตอนที่ 3 ตั้งแต่ข้อที่ 1-9 เกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว และกำหนดการให้ค่า คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale ของ Likert (Method of summated rating: the Likert Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 168) ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

ข้อ 1,4,6,7 ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับนี้ ส่วนข้อที่เหลือคือ 2,3,5,8,9 ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบจะกลับค่าคะแนนมาตรวัดดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายข้อและรวมทั้งหมด

4. นำข้อมูลตอนที่ 4 เกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยว และกำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale ของ Likert (Method of summated rating: the Likert Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 168) ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

ตั้งแต่ข้อ 1-6,8,10 ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับนี้ ส่วนข้อที่เหลือคือ ข้อ 7,9 ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบจะกลับค่าคะแนนมาตรวัดดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายข้อและรวมทั้งหมด

5. นำข้อมูลตอนที่ 5 เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร และกำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร โดยให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale ของ Likert (Method of summated rating: the Likert Scale) โดยการแบ่ง Scale เป็น 6 ระดับ (เนาวัลักษณ์ เรียวเรืองแสงกุล. 2543 : 135) ดังนี้

จริงที่สุด	6	คะแนน
จริง	5	คะแนน
ค่อนข้างจริง	4	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	3	คะแนน
ไม่จริง	2	คะแนน
ไม่จริงเลย	1	คะแนน

ข้อ 1-3,6,8,10-12,14,16,20,21,25-27,32-38,42,43 ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกใช้มาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับนี้ ส่วนข้อที่เหลือเป็นคำถามเชิงลบจะกลับค่าคะแนนมาตรวัดดังนี้

จริงที่สุด	1	คะแนน
จริง	2	คะแนน
ค่อนข้างจริง	3	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	4	คะแนน
ไม่จริง	5	คะแนน
ไม่จริงเลย	6	คะแนน

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายข้อ รวมเป็นมิติ และรวมทั้งหมด

6. การแปลผลของตอนที่ 2 – 5 ใช้วิธีการแบ่งอันตรภาคชั้นออกเป็น 5 ชั้น โดยการใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของแต่ละชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 29)

$$I = \text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{R}{k}$$

โดยที่ตอนที่ 2 – 5 แบ่งระดับการแปลผลออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ซึ่งตอนที่ 3 และตอนที่ 4 มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	=	ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	=	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	=	ระดับต่ำ

ตอนที่ 2 และตอนที่ 5 มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.34 – 6.00	=	ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	1.67 – 4.33	=	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.66	=	ระดับต่ำ

7. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way-Analysis of Variance) หรือค่า เอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 6 ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของLSD (Least-Significant Different)

8. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 - 5 โดยที่ตัวแปรในสมมติฐานข้อที่ 1 นั้นเป็น Ratio Scale ส่วนตัวแปรในสมมติฐานข้อ 2 - 5 นั้น ในแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ซึ่งสมมติฐานข้อ 2 – 5 นี้จะมีทั้งหมด 4 ตัวแปรคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 10 ข้อ ทักษะคิดต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 9 ข้อ บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยว จำนวน

43 ข้อ และพฤติกรรมการทำงานของตำราจท้องถิ่น จำนวน 18 ข้อ โดยในแต่ละตัวแปรทำการรวมคะแนน เพื่อนำมาทดสอบหาความสัมพันธ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ for windows เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อ
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance) (ล้วนและอังคณา สายยศ. 2538 : 112 – 115)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

จากสูตรดังกล่าว ก่อนที่จะคำนวณในสูตรได้ ต้องคำนวณหาค่าความแปรปรวนแต่ละอย่างก่อน ดังนี้

1.

$$MS_b = \frac{SS_b}{df_b}$$

เมื่อ	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	SS_b	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of squares) ระหว่างกลุ่มซึ่งคำนวณ

ได้จากสูตร คือ

$$SS_b = \sum_{j=1}^p \left[\frac{T_j^2}{n_j} \right] - \frac{T^2}{n}$$

เมื่อ	T_j	=	คะแนนรวมของแต่ละกลุ่ม
	n_j	=	จำนวนคนของแต่ละกลุ่ม
	T	=	คะแนนรวมทั้งหมด (Total)
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เมื่อ df_b คือ ตัวแปรอิสระหาได้จากสูตร $df_b = p - 1$ เมื่อ p คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.

$$MS_w = \frac{SS_w}{df_w}$$

เมื่อ MS_w คือ ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 SS_w คือ ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$SS_w = SS_T - SS_b$$

เมื่อ SS_T คือ ผลรวมกำลังสองของทั้งหมดโดยคำนวณดังนี้

$$SS_T = \sum_{j=1}^p \sum_{i=1}^n \sum_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$$

เมื่อ $\sum_{j=1}^p \sum_{i=1}^n \sum_{ij}^2$ คือ คะแนนรวมทั้งหมดของแต่ละคนยกกำลังสองของทุกกลุ่ม

T คือ คะแนนรวมทั้งหมด

n คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

สรุปขั้นตอนของการคำนวณค่า F จะต้องหาสิ่งต่อไปนี้

1. หาค่า SS_T
2. หาค่า SS_b
3. หาค่า SS_w
4. หาค่า MS_b
5. หาค่า MS_w
6. แทนค่าสูตร F
7. นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนดังนี้

แหล่งตัวแปร	SS	df	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$p - 1$	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n - p$	MS_w	
รวม	SS_T	$n - 1$		

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Different) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 332 – 334)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

3.2 ทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2532 : 98)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่าง X กับ Y
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนชุด X
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนชุด Y
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่าง X กับ Y แต่ละคู่
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 348)

1. พิสัยของค่า r_{xy} ค่า r_{xy} จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 0 และระหว่าง 0 ถึง +1

2. เครื่องหมายหน้าค่า r_{xy} ถ้าเป็น (+) หรือไม่ปรากฏเครื่องหมาย แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กัน

ความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (positive) หรือทิศทางเดียวกัน ตัวแปรหนึ่งมีค่ามาก อีกตัวแปรหนึ่งก็มีค่ามากด้วย แต่ถ้าเป็นค่าลบ (-) แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ (negative) หรือทิศทางตรงกันข้ามกัน ตัวแปรหนึ่งจะมีค่ามาก อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าน้อย

3. ค่า $r_{xy} = 0$ หรือไม่มีนัยสำคัญ (significance) หมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรง

4. ค่า r_{xy} ที่มีนัยสำคัญ (significance) ถ้ามีค่าใกล้ 1.0 แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันมาก ถ้าใกล้ 0 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันน้อย โดยทั่วไป ถ้าค่า r_{xy} ระหว่าง 0.30 – 0.70 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันปานกลาง (moderate) ถ้ามากกว่า 0.70 จะมีความสัมพันธ์กันมาก (high) และถ้าน้อยกว่า 0.30 จะมีความสัมพันธ์กันน้อย (low) โดยไม่สนใจว่า จะมีเครื่องหมายบวกหรือลบ

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ อายุ อายุราชการ เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะติดต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สมมติฐานข้อที่ 4 บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สมมติฐานข้อที่ 5 บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงาน ของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันส่งผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนตำรวจท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
F – Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F – Prob,P	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ข้อความเชิงลบที่ปรับให้เป็นข้อความเชิงบวก

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตำรวจท่องเที่ยว
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 7 อุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน สถานภาพการสมรส ภูมิลำเนา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ปรากฏดังตาราง 5 และค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 5 แสดง จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	176	58.50
ปริญญาตรี	117	38.90
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.70
รวม	301	100.00
2. สถานภาพสมรส		
โสด	68	22.60
สมรส	218	72.40
หย่า/ม่าย	15	5.00
รวม	301	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 301 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ระดับการศึกษา พบว่าตำรวจท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่าตำรวจท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40 มีสถานภาพโสด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และมีสถานภาพหย่า/ม่าย มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดง ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. อายุ	22	59	38.74	7.71
2. อายุราชการ	1	40	17.34	8.61
3. อัตรารายเดือน(รวมค่าเบี้ยเลี้ยงและเงินพิเศษอื่นๆ)	6,450	26,270	13,161.21	3,953.31
4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	1	26	10.11	6.10
5. จำนวนครั้งในการฝึกอบรม	0	100	16.77	15.66

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 301 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ ตำรวจท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำสุดอยู่ที่ 22 ปี อายุสูงสุดอยู่ที่ 59 ปี อายุโดยเฉลี่ยของตำรวจท่องเที่ยวที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ 38.74 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 7.71

อายุราชการ ตำรวจท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีอายุราชการต่ำสุดอยู่ที่ 1 ปี อายุราชการสูงสุดอยู่ที่ 40 ปี อายุราชการโดยเฉลี่ยของตำรวจท่องเที่ยวที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ 17.34 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 8.61

อัตรารายเดือน ตำรวจท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีอัตรารายเดือนต่ำสุดอยู่ที่ 6,450 บาทต่อเดือน มีอัตรารายเดือนสูงสุดอยู่ที่ 26,270 บาทต่อเดือน อัตรารายเดือนโดยเฉลี่ยของตำรวจท่องเที่ยวที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ 13,161.21 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 3,953.31

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต่ำสุดอยู่ที่ 1 ปี มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสูงสุดอยู่ที่ 26 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10.11 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 6.10

จำนวนครั้งในการฝึกอบรมในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมต่ำสุดอยู่ที่ 0 ครั้ง มีจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมสูงสุดอยู่ที่ 100 ครั้ง ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมเท่ากับ 16.77 ครั้ง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 15.66

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้านมวลชนสัมพันธ์ และด้านความมั่นคง

เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	ระดับพฤติกรรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความปลอดภัย			
1. ท่านมักจะทุ่มเทเวลาติดตามนำทรัพย์สินมาคืนให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเต็มความสามารถเสมอ	5.16	0.78	ระดับสูง
2. เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุ ท่านจะเข้าไปช่วยเหลือ***	5.05	1.03	ระดับสูง
3. ท่านพยายามสอดส่องดูแลบุคคลที่ไม่น่าไว้วางใจที่อาจจะนำความเดือดร้อนมาให้แก่นักท่องเที่ยว	5.12	0.70	ระดับสูง
4. ท่านไม่เกิดปัญหาในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง***	3.76	1.48	ระดับปานกลาง
5. ท่านพยายามกวาดล้างอาชญากรรม กลุ่มมิจฉาชีพ แก๊งค์คนร้ายที่ทำลายแหล่งท่องเที่ยว	5.04	0.81	ระดับสูง
รวมด้านความปลอดภัย	4.83	0.60	ระดับสูง
ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว			
6. ท่านสามารถใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี***	3.45	1.53	ระดับปานกลาง
7. ท่านใช้เวลาว่างที่มีอยู่ในการฝึกฝนภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.72	0.81	ระดับสูง
8. ท่านเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างเท่าเทียมกัน***	3.92	1.52	ระดับปานกลาง
9. ท่านจะเตรียมข้อมูลที่คาดว่าจะจำเป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวในการขอรับบริการอยู่เสมอ	5.02	0.69	ระดับสูง
10. ถ้านักท่องเที่ยวมาขอความช่วยเหลือจากท่านในขณะที่ไม่ใช่เวลาปฏิบัติหน้าที่ ท่านจะช่วยเหลือนักท่องเที่ยว***	4.60	1.22	ระดับสูง
11. ท่านคอยเตือนนักท่องเที่ยวเสมอในเรื่องข้อควรระวังในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ และอันตรายจากการถูกหลอกลวง เช่น ไกด์ผี เงินดำ การซื้ออัญมณี แก๊งค์กระเทย แก๊งค์ลักบัตรเครดิต	5.10	0.75	ระดับสูง
12. ถึงแม้ว่าท่านจะมีภาวะอารมณ์ไม่ปกติ ท่านก็จะพยายามตอบคำถามของนักท่องเที่ยว***	4.24	1.34	ระดับปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	ระดับพฤติกรรม		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
13.ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวจะมีการตั้งรางวัลนำจับแต่ท่านก็จะให้ความช่วยเหลือเท่าเทียมกัน	5.06	0.91	ระดับสูง
14.ท่านสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้แบบ One Stop Service (บริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกัน)***	3.01	1.51	ระดับปานกลาง
รวมด้านบริการ	4.35	0.55	ระดับสูง
ด้านมวลชนสัมพันธ์			
15.ท่านพยายามชักจูงให้ประชาชนได้มีจิตสำนึกในด้านการบริการแก่นักท่องเที่ยว	5.09	0.66	ระดับสูง
16.ท่านได้แนะนำให้ประชาชนคอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	5.07	0.68	ระดับสูง
รวมด้านมวลชนสัมพันธ์	5.08	0.62	ระดับสูง
ด้านความมั่นคง			
17.ท่านสังเกตและติดตามนักท่องเที่ยวที่มีท่าทีไม่น่าไว้วางใจอยู่เสมอ	4.79	0.88	ระดับสูง
18.ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อกฎหมายอย่างเคร่งครัดกับนักท่องเที่ยวทุกคน	4.78	0.92	ระดับสูง
รวมด้านความมั่นคง	4.78	0.74	ระดับสูง
รวม 4 ด้าน	4.61	0.48	ระดับสูง

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 สามารถสรุปพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้านมวลชนสัมพันธ์ ด้านความมั่นคง จากโดยรวมจะอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.61 และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพฤติกรรมการทำงานด้านความปลอดภัยระดับสูงต่อการติดตามนำทรัพย์สินมาคืนแก่นักท่องเที่ยว การสอดส่องดูแลบุคคลที่ไม่น่าไว้วางใจ การเข้าไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอุบัติเหตุ การกวาดล้างอาชญากรรม (ค่าเฉลี่ย 5.16 , 5.12 , 5.05 และ 5.04 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับสูง

ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูงต่อการตักเตือนนักท่องเที่ยวให้มีความระมัดระวัง การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน การเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว การใช้เวลารว่างในการฝึกฝนภาษาต่างประเทศความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 5.10 , 5.06 , 5.02, 4.72 และ 4.60 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับสูง

ด้านมวลชนสัมพันธ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูงต่อการมีจิตสำนึกในการบริการแก่นักท่องเที่ยว การแนะนำให้ประชาชนคอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 5.09 และ 5.07 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับสูง

ด้านความมั่นคงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูงต่อการสังเกตและติดตามนักท่องเที่ยวที่มีท่าทีไม่ไว้วางใจ การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อกฎหมายอย่างเคร่งครัดกับนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.79 และ 4.78 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับสูง

สรุปด้านทุกด้านของพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	ระดับทัศนคติ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ	4.71	0.47	ระดับสูง
2. ท่านพร้อมที่จะเข้าไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อมีเรื่องเดือดร้อน***	3.29	1.27	ระดับปานกลาง
3. ท่านเชื่อว่าการรู้ภาษาต่างประเทศจะช่วยให้ท่านสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น***	4.11	1.11	ระดับสูง
4. ท่านรู้สึกภูมิใจในอาชีพนี้เพราะสามารถเป็นตัวแทนของประเทศไทยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศไทย	4.62	0.53	ระดับสูง
5. ท่านชอบงานที่ทำอยู่ถึงแม้ว่าจะทำงานไม่เป็นเวลาและไม่มีเวลาได้อยู่กับครอบครัว***	4.16	0.79	ระดับสูง
6. ท่านคิดว่าความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจประเทศไทย	4.63	0.58	ระดับสูง
7. ท่านรู้สึกผิดที่ไม่สามารถให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้ครบถ้วน	3.93	0.88	ระดับสูง
8. ความยิ้มแย้มแจ่มใสของตำรวจท่องเที่ยวมีส่วนเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของประเทศไทย***	4.19	1.16	ระดับสูง
9. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ง่าย***	3.53	1.02	ระดับปานกลาง
รวม	4.13	0.45	ระดับสูง

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 8 สามารถสรุปผลระดับทัศนคติต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติต่อการทำงานโดยรวมจะอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติในระดับสูงในเรื่องการดูแลความปลอดภัยและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยว ความรู้สึกภูมิใจในการเป็นตัวแทนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.71 , 4.63 และ 4.62 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้แบบสอบถาม

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยว	ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหนความสำเร็จอยู่ที่นั่น	4.64	0.52	ระดับสูง
2. ท่านจะทำงานให้หนักเพราะต้องการให้งานสำเร็จ	4.14	0.84	ระดับสูง
3. เป้าหมายในการทำงานของท่านคือความสำเร็จอย่างดีเยี่ยม	4.41	0.61	ระดับสูง
4. แม้ว่าท่านจะไม่ถนัดในสิ่งที่ท่านทำอยู่ ท่านก็จะพยายามทำให้สำเร็จ	4.32	0.59	ระดับสูง
5. ท่านอยากทำในสิ่งที่ท่านสบายใจและมั่นใจว่าทำได้สำเร็จมากกว่างานที่ยากและท้าทาย	4.27	0.75	ระดับสูง
6. ท่านคิดว่างานที่ยากเป็นงานที่ทำท้าทาย	4.08	0.74	ระดับสูง
7. ท่านมักจะตั้งมาตรฐานการทำงานให้สูง***	3.59	1.10	ระดับปานกลาง
8. เมื่อท่านยังไม่ประสบความสำเร็จในงานใดท่านก็จะพยายามทำงานนั้นอีกครั้งจนกว่าจะสำเร็จ	4.10	0.74	ระดับสูง
9. เมื่อท่านพบว่างานที่กำลังทำอยู่นั้นยาก ท่านก็จะพยายามทำ***	4.06	0.81	ระดับสูง
10. ท่านสามารถทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้ติดต่อกันเป็นเวลานานโดยไม่เบื่อหน่าย	3.62	0.94	ระดับปานกลาง
รวม	4.12	0.42	ระดับสูง

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 9 สามารถสรุปผลระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมจะอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงในเรื่องความพยายาม เป้าหมายในการทำงาน ความพยายามทำในสิ่งที่ไม่ถนัด (ค่าเฉลี่ย 4.64 , 4.41 และ 4.32 ตามลำดับ)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยแบ่งออกเป็น 9 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติการสนับสนุน มิติความอบอุ่น มิติรางวัลและผลตอบแทน มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความขัดแย้ง มิติความรับผิดชอบ และมีมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

บรรยากาศองค์การ	ระดับบรรยากาศองค์การ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มิติโครงสร้าง			
1.หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายหรือนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานไว้ชัดเจน	4.85	0.99	ระดับสูง
2.การแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแต่ละตำแหน่งถูกกำหนดไว้ชัดเจน	4.68	1.13	ระดับสูง
3.ในหน่วยงานของท่าน มีนโยบาย กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทำให้ปฏิบัติงานได้คล่องตัว	4.64	1.10	ระดับสูง
4.มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความริเริ่มสร้างสรรค์***	3.84	1.33	ระดับปานกลาง
5.เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานของท่าน ท่านรู้สึกว่าการแบ่งปริมาณงานมีความเหมาะสม***	3.38	1.38	ระดับปานกลาง
รวม	4.28	0.86	ระดับปานกลาง
มิติการสนับสนุน			
6.หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญมากต่อการพัฒนาบุคลากร	4.59	1.09	ระดับสูง
7.ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้พิจารณาส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมโดยคำนึงความต้องการฝึกอบรมของผู้ใต้บังคับบัญชา***	3.71	1.40	ระดับปานกลาง
8.หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเข้ารับการอบรม ดูงานหรือศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้า	4.55	1.14	ระดับสูง
9.กฎ ระเบียบ เกี่ยวกับการเข้ารับการอบรมดูงาน ลาศึกษาไม่ใช่อุปสรรคสำหรับการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่***	3.41	1.44	ระดับปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

บรรยายกาตองคการ	ระดับบรรยายกาตองคการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
10. ถ้าท่านมีปัญหในการปฏิบัติงานสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานได้	4.82	0.88	ระดับสูง
11. ท่านและผู้ร่วมงานที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง	4.52	0.98	ระดับสูง
รวม	4.27	0.77	ระดับปานกลาง
มิติความอบอุ่น			
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่	4.68	0.98	ระดับสูง
13. การผูกมิตรระหว่างผู้ร่วมงานเป็นเรื่องที่ทำได้ง่าย***	4.54	1.18	ระดับสูง
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไขปัญหในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.63	0.96	ระดับสูง
15. ผู้บังคับบัญชาของท่านเข้าใจปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ***	4.22	1.16	ระดับปานกลาง
16. ท่านได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	4.50	1.02	ระดับสูง
17. ลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน***	4.30	1.23	ระดับปานกลาง
รวม	4.48	0.77	ระดับสูง
มิติรางวัลผลตอบแทน			
18. การพิจารณาเลื่อนขั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสามารถ***	3.32	1.44	ระดับปานกลาง
19. ท่านรู้สึกพอใจกับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ***	4.05	1.37	ระดับปานกลาง
20. หน่วยงานของท่านให้ความสนใจต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.52	0.95	ระดับสูง
21. เมื่อทำงานเสร็จผู้บังคับบัญชามักจะชมเชยและให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน	4.52	1.02	ระดับสูง
22. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อยผู้บังคับบัญชามักจะลงโทษตีเตือนอย่างรุนแรง	4.42	1.15	ระดับสูง
23. ผู้ร่วมงานมักยินดีกับผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น***	4.29	1.25	ระดับปานกลาง
รวม	4.19	0.79	ระดับปานกลาง
มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง			
24. ท่านปฏิบัติงานภายใต้ภาวะความเสี่ยงต่ำ***	4.23		
25. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน แม้ว่าท่านจะมีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาก็ตาม	3.55	1.35	ระดับปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

บรรยายกาตองค้การ	ระดับบรรยายกาตองค้การ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
26.การตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ต้องมีการพิจารณาอย่างรอบ ครอบและระมัดระวังเป็นอย่างมาก	5.06	0.73	ระดับสูง
รวม	4.28	0.68	ระดับปานกลาง
มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน			
27.ท่านมีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของกองบังคับการตำรวจ ท่องเที่ยว	5.30	0.76	ระดับสูง
28.ผู้ร่วมงานคบหาสมาคมกันเสมอ***	4.48	1.19	ระดับสูง
29.ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ ***	4.39	1.26	ระดับสูง
30.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงประโยชน์ ส่วนรวมมาก***	4.11	1.40	ระดับปานกลาง
รวม	4.57	0.88	ระดับสูง
มิติความขัดแย้ง			
31.ในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วย กันเอง***	4.25	1.19	ระดับปานกลาง
32.ในการปฏิบัติงานท่านสามารถแสดงการโต้แย้งของท่านได้ อย่างเปิดเผย	4.32	1.20	ระดับปานกลาง
33.ในกรณีที่ความคิดเห็นไม่ตรงกัน จะมีการเปิดโอกาสให้โต้แย้ง กันได้	4.24	1.18	ระดับปานกลาง
34.เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นทุก ๆ คนจะร่วมมือปรายเพื่อหาวิธีการ แก้ไข	4.16	1.23	ระดับปานกลาง
35.เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นผู้บังคับบัญชาพยายามแก้ไขปัญหา ด้วยวิธีการประนีประนอม	4.63	0.99	ระดับสูง
รวม	4.32	0.91	ระดับปานกลาง
มิติความรับผิดชอบ			
36.ท่านเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว	5.15	0.67	ระดับสูง
37.เมื่อได้รับการมอบหมายงานให้ติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ ท่านก็จะพยายามหาหนทางทำงานสุดความสามารถ	5.21	0.66	ระดับสูง
38.ท่านมีความพอใจในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน	5.02	0.82	ระดับสูง
39.ท่านไม่ละเลยหน้าที่ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาส่วนตัว***	4.41	1.27	ระดับสูง
รวม	4.95	0.60	ระดับสูง

ตาราง 10 (ต่อ)

บรรยายกาตองค้การ	ระดับบรรยายกาตองค้การ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน			
40.ในหน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐาน เป้าหมายของงานไว้อย่างเหมาะสม***	4.55	1.04	ระดับสูง
41.เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่หน่วยได้ตั้งไว้	4.50	1.04	ระดับสูง
42.เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าคุณกระตุ้นให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.12	1.29	ระดับปานกลาง
43.มีการกำกับและติดตามการทำงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน	4.52	1.05	ระดับสูง
รวม	4.42	0.65	ระดับสูง
รวม 9 มิติ	4.42	0.56	ระดับสูง

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 10 สามารถสรุปบรรยายกาตองค้การของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 9 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติการสนับสนุน มิติความอบอุ่น มิติรางวัลและผลตอบแทน มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความขัดแย้ง มิติความรับผิดชอบ และมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.42 และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับมิติโครงสร้างองค์การมีความเหมาะสมในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.85 ถึง 4.64) ยกเว้นในเรื่องกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการปฏิบัติงานและปริมาณงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.84 และ 3.38 ตามลำดับ) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

มิติการสนับสนุนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.59 ถึง 3.41) ยกเว้นในเรื่องความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการไปฝึกอบรมและอุปสรรคในการลาศึกษาต่อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.41 ตามลำดับ) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติการสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

มิติความอบอุ่นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.68 ถึง 4.50) ยกเว้นในเรื่องลักษณะการทำงานแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกันและการเข้าใจปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.30 ถึง 4.22) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติความอบอุ่นอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

มิติรางวัลและผลตอบแทนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.52 ถึง 4.42) ยกเว้นในเรื่องการยินดีกับผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น ความพอใจในอัตราเงินเดือนและสวัสดิการ การพิจารณาการเลื่อนขั้นขึ้นขึ้นอยู่กับความสามารถมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย

4.29 ถึง 3.32) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติรางวัลและผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.23 ถึง 3.55) ยกเว้นเรื่องการตัดสินใจในการดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 5.06) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 5.30 ถึง 4.39) ยกเว้นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

มิติความขัดแย้งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.32 ถึง 4.16) ยกเว้นเรื่องการแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชาด้วยวิธีประนีประนอมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

มิติความรับผิดชอบพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 5.21 ถึง 4.41) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95

มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.55 ถึง 4.50) ยกเว้นเรื่องการถูกกระตุ้นให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

สรุปว่าบรรยากาขององค์การที่พบทั้ง 9 มิติ มีความเหมาะสมโดยรวมสูง 4 มิติ คือ มิติความอบอุ่น มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความรับผิดชอบและมิติการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ส่วนอีก 5 มิติที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มิติโครงสร้าง มิติการสนับสนุน มิติรางวัลและผลตอบแทน มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงและมิติความขัดแย้ง

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมีทั้งหมด 6 ข้อ

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐานดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1

อายุมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 11 ผลการทดสอบอายุ และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
อายุ	.070	.228

n = 301

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอายุกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .228 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.2

อายุราชการมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : อายุราชการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 12 ผลการทดสอบอายุราชการ และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
อายุราชการ	.068	.240

n = 301

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอายุราชการกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .240 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.3

อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : อัตราเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 13 ผลการทดสอบอัตราเงินเดือน และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
อัตราเงินเดือน	.000	.999

n = 301

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอัตราเงินเดือนกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .999 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อัตราเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.4

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 14 ผลการทดสอบระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	.142*	.014

n = 301

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจ

ท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์น้อยเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.3 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 2.01 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.5

จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 15 ผลการทดสอบจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม	.058	.313

n = 301

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .313 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

สรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการฝึกอบรม มีเพียงระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อ 2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
ของตำรวจท่องเที่ยว

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 16 ผลการทดสอบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยว	.434**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยว กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .434 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 18.84 เปอร์เซ็นต์

สมมติฐานข้อ 3 ทักษะติดต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ทักษะติดต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : ทักษะติดต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : ทักษะติดต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 17 ผลการทดสอบทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว	
	r	P
ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว	.429**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท้องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท้องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .429 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท้องเที่ยวดีขึ้นจะทำให้ตำรวจท้องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท้องเที่ยวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยวได้ 18.40 เปอร์เซ็นต์

สรุปว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท้องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว

สมมติฐานข้อ 4 บรรยากาศองค์การของตำรวจท้องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 10 สมมติฐานดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.1

บรรยากาศองค์การของตำรวจท้องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว

H_0 : บรรยากาศองค์การของตำรวจท้องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว

H_1 : บรรยากาศองค์การของตำรวจท้องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท้องเที่ยว

ตาราง 18 ผลการทดสอบบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยว	.496**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยว กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .496 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วย แต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 24.60 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.2

มิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : มิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : มิติโครงสร้างการของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 19 ผลการทดสอบมิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติโครงสร้าง	.391**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .391 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมิติโครงสร้างสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 15.29 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.3 มิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 20 ผลการทดสอบมิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติการสนับสนุน	.380**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยว กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .381 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วย แต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมิติการสนับสนุนสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 14.44 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.4 มิติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 21 ผลการทดสอบมิติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติความอบอุ่น	.441**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .441 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมิติความอบอุ่นสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 19.45 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.5 มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงาน
 ของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ
 ตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ
 ตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 22 ผลการทดสอบมิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจ
 ท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติรางวัลผลตอบแทน	.256**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจ
 ท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ
 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรม
 การทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์
 สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .256 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้า
 มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรม
 การทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์น้อยเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.3 และมิติรางวัล
 ผลตอบแทนสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 6.55 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.6 มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์
 พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับ
 พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
 การทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 23 ผลการทดสอบมิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง	.175**	.002

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .175 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์น้อยเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.3 และมิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 3.06 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.7 มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 24 ผลการทดสอบมติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	.434**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .434 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 18.84 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.8 มติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 25 ผลการทดสอบมิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติความขัดแย้ง	.324**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .324 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมิติความขัดแย้งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 10.50 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.9 มิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 26 ผลการทดสอบมิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติความรับผิดชอบ	.540**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยว กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .540 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วย แต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมิติความรับผิดชอบสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 29.16 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.10 มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 27 ผลการทดสอบมิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง	.312**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .312 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 9.73 เปอร์เซ็นต์

สรุปว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การทั้งโดยรวมและรายมิติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อ 5 บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 10 สมมติฐานดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.1

บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 28 ผลการทดสอบบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยว	.375**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยว กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .375 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วย แต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และบรรยากาศองค์การสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 14.06 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.2

มิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติโครงสร้างการของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 29 ผลการทดสอบมิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติโครงสร้าง	.203**	.000

N = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .203 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์น้อยเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.3 และมิติโครงสร้างสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 4.12 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.3 มิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 30 ผลการทดสอบมิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิตินิสัยสนับสนุน	.211**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิตินิสัยสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยว กับ ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิตินิสัยสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .211 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิตินิสัยสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์น้อยเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.3 และมิตินิสัยสนับสนุนสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 4.45 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.4 มิตินิสัยสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิตินิสัยสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิตินิสัยสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 31 ผลการทดสอบมิตินิสัยสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิตินิสัยสนับสนุน	.305**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิตินิสัยสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยว กับ ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิตินิสัยสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจ

ท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .305 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีมติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมีมติความอบอุ่นสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 9.30 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.5 มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 32 ผลการทดสอบมิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติรางวัลผลตอบแทน	.234**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .234 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์น้อยเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.3 และมีมิติรางวัลผลตอบแทนสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 5.48 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.6 มิตินิสัยและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิตินิสัยและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : มิตិความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงาน
ของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 33 ผลการทดสอบมิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงาน
ของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง	.273**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของ
ตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยว
กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .273 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน
กล่าวคือ ถ้ามิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจ
ท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์น้อยเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อย
กว่า 0.3 และมิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของ
ตำรวจท่องเที่ยวได้ 7.45 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.7 มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับ
ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_0 : มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ
การทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

H_1 : มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ
การทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 34 ผลการทดสอบมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงาน
ของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	.366**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .366 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 13.40 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.8 มิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 35 ผลการทดสอบมิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติความขัดแย้ง	.212**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .212 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมิติความขัดแย้งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 4.44 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.9 มิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 36 ผลการทดสอบมิติความรับผิดชอบต่อตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติความรับผิดชอบ	.431**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติความรับผิดชอบต่อตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติความรับผิดชอบต่อตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .431 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติความรับผิดชอบต่อตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์ปานกลางเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3 – 0.7 และมิติความรับผิดชอบต่อตำรวจท่องเที่ยวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 18.58 เปอร์เซ็นต์

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.10 มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- H_0 : มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
- H_1 : มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

ตาราง 37 ผลการทดสอบมิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว	
	r	P
มิติการปฏิบัติงานและความคาดหวัง	.262**	.000

n = 301

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมิติการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มิติการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .262 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามิติการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีมากขึ้นด้วยแต่มีความสัมพันธ์น้อยเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.3 และมิติการปฏิบัติงานและความคาดหวังสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้ 6.86 เปอร์เซ็นต์

สรุปว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมและรายมิติมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 10 สมมติฐานดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.1

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

- H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance / One Way ANOVA) และเนื่องจากการทดสอบสมมติฐานนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob นั้นน้อยกว่า .05

ถ้าหากสมมติฐานข้อใดที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 38 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.340	.170	.736	.480
	ภายในกลุ่ม	298	68.934	.231		
	รวม	300	69.274			

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.480 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.2

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

ตาราง 39 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.946	.473	1.310	.271
	ภายในกลุ่ม	298	107.590	.361		
	รวม	300	108.537			

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการทำงาน ของ ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน ความปลอดภัย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.271 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ของ ตำรวจท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.3

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของ ตำรวจท่องเที่ยว ด้านการให้บริการ และ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

- H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของ ตำรวจท่องเที่ยว ด้านการ ให้บริการ และ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของ ตำรวจท่องเที่ยว ด้านการ ให้บริการ และ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ตาราง 40 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และ พฤติกรรมการทำงาน ของ ตำรวจท่องเที่ยว ด้านการ ให้บริการ และ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.308	.154	.504	.605
	ภายในกลุ่ม	298	90.978	.305		
	รวม	300	91.286			

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการทำงาน ของ ตำรวจท่องเที่ยว ด้าน การให้บริการ และ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.605 > .05) นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.4

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

- H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตาราง 41 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.163	.082	.209	.812
	ภายในกลุ่ม	298	116.579	.361		
	รวม	300	116.743			

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.812 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.5

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคงที่แตกต่างกัน

- H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคงไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคงแตกต่างกัน

ตาราง 42 ผลการทดสอบระดับการศึกษา และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.035	.518	.956	.386
	ภายในกลุ่ม	298	161.428	.542		
	รวม	300	162.463			

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.386 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.6

สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ตาราง 43 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
สถานภาพการสมรส	ระหว่างกลุ่ม	2	.816	.408	1.776	.171
	ภายในกลุ่ม	298	68.458	.230		
	รวม	300	69.274			

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์สถานภาพการสมรสกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.171 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.7

สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

ตาราง 44 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
สถานภาพการสมรส	ระหว่างกลุ่ม	2	1.666	.833	2.323	.100
	ภายในกลุ่ม	298	106.870	.359		
	รวม	300	108.537			

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์สถานภาพการสมรสกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.100 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความปลอดภัย ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.8

สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ตาราง 45 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านการให้

บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.523	.262	.859	.425
การสมรส	ภายในกลุ่ม	298	90.763	.305		
	รวม	300	91.286			

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์สถานภาพการสมรสกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.425 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีสถานภาพการสมรส ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.9

สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตาราง 46 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.374	.687	1.775	.171
การสมรส	ภายในกลุ่ม	298	115.368	.387		
	รวม	300	116.743			

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์สถานภาพการสมรสกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ด้านมวลชนสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.171 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านมวลชนสัมพันธ์ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6.10

สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคงที่แตกต่างกัน

- H_0 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคงไม่แตกต่างกัน
- H_1 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคงแตกต่างกัน

ตาราง 47 ผลการทดสอบสถานภาพการสมรส และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
สถานภาพการสมรส	ระหว่างกลุ่ม	2	.277	.138	.254	.776
	ภายในกลุ่ม	298	162.187	.544		
	รวม	300	162.463			

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์สถานภาพการสมรสกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าค่า F-Prob. มีค่ามากกว่า .05 (.776 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความมั่นคงที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

สรุปว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 7 อุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากคำถามปลายเปิดผู้วิจัยได้จัดจำแนกคำตอบออกเป็นเรื่องๆ พบว่า เรื่องที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมากที่สุด 3 อันดับ คือ อันดับหนึ่งอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์สำนักงาน(มีผู้เขียนตอบตอบจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31) เช่น คอมพิวเตอร์ขาดแคลนและ

ขาดความทันสมัย อันดับที่สอง คือ ยานพาหนะมีปริมาณไม่เพียงพอและที่มีอยู่ก็มีประสิทธิภาพต่ำ(มีผู้เขียนตอบจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.32) อันดับที่สาม คือ กำลังพลมีค่อนข้างน้อยไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง(มีผู้เขียนตอบจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.98) และยังมีเรื่องอื่นๆอีกเช่น ปัญหาในเรื่องการประสานงาน เพื่อนร่วมงาน ภาษาต่างประเทศ แต่มีจำนวนผู้เขียนตอบน้อย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ อายุ อายุราชการ เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
6. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
7. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ อายุ อายุราชการ เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
3. ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
4. บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
5. บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว
6. ปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 แผนก 3,5,6 (ประจำที่กรุงเทพมหานคร) และกองกำกับการ 3 แผนก 2 – 15 (ประจำในต่างจังหวัด) จำนวน 734 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 ตัวอย่าง ซึ่งได้จากหลักการสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) และแบบความสะดวก (Convenience Sampling) สามารถเก็บได้จริง 301 ตัวอย่าง คิดเป็น 96.78 เปอร์เซ็นต์ และการศึกษานี้เป็นการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม 2545 ถึง ธันวาคม 2545

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา เงินเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended response question) และคำถามปลายปิด (Close - ended response question) แบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 43 ข้อ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะประกอบคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว และอุปสรรคที่ขัดขวางการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ อายุ อายุราชการ เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

3.ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

4.บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

5.บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

6.ปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่ต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.90 และ 2.70 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมาคือสถานภาพโสด และ หย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 22.60 และ 5.00 ตามลำดับ

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 38.74 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 7.71

อายุราชการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุราชการเฉลี่ยเท่ากับ 17.34 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 8.61

อัตราเงินเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอัตราเงินเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 13,161.21 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 3,953.31

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเฉลี่ยเท่ากับ 10.11 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 6.10

จำนวนครั้งในการฝึกอบรมในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเฉลี่ยเท่ากับ 16.77 ครั้ง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 15.66

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

สามารถสรุปพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้านมวลชนสัมพันธ์ ด้านความมั่นคง จากโดยรวมจะอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.61 และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ พฤติกรรมการทำงานด้านความปลอดภัยระดับสูงต่อการติดตามนำทรัพย์สินมาคืนแก่นักท่องเที่ยว การสอดส่องดูแลบุคคลที่

ไม่น่าไว้วางใจ การเข้าไปช่วยเหลือพนักงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดอุบัติเหตุ การกวาดล้างอาชญากรรม (ค่าเฉลี่ย 5.16 , 5.12 , 5.05 และ 5.04 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

ด้านการให้บริการและช่วยเหลือพนักงานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูงต่อการตักเตือนพนักงานที่เกี่ยวข้องให้มีความระมัดระวัง การช่วยเหลือพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียมกัน การเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 5.10 , 5.06 , 5.02 และ 4.60 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

ด้านมวลชนสัมพันธ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูงต่อการมีจิตสำนึกในการบริการแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง การแนะนำให้ประชาชนคอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยของพนักงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 5.09 และ 5.07 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

ด้านความมั่นคงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูงต่อการสังเกตและติดตามพนักงานที่เกี่ยวข้องที่มีท่าทีไม่ไว้วางใจ การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อกฎหมายอย่างเคร่งครัดกับพนักงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.79 และ 4.78 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

สรุปค่าเฉลี่ยทุกด้านของพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน

ระดับทัศนคติต่อการทำงานโดยรวมจะอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติในระดับสูงในเรื่องการดูแลความปลอดภัยและทรัพย์สินของพนักงานที่เกี่ยวข้อง ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจท่องเที่ยว ความรู้สึกภูมิใจในการเป็นตัวแทนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.71 , 4.63 และ 4.62 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมจะอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงในเรื่องความพยายาม เป้าหมายในการทำงาน ความพยายามทำในสิ่งที่ไม่ถนัด (ค่าเฉลี่ย 4.64 , 4.41 และ 4.32 ตามลำดับ)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

สามารถสรุปบรรยากาศขององค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 9 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติการสนับสนุน มิติความอบอุ่น มิติรางวัลและผลตอบแทน มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความขัดแย้ง มิติความรับผิดชอบ และมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.42 และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับมิติโครงสร้างองค์การมีความเหมาะสมในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.85 ถึง 4.64) ยกเว้นในเรื่องกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการปฏิบัติงานและปริมาณงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.84 และ 3.38 ตามลำดับ) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

มิติการสนับสนุนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.59 ถึง 3.41) ยกเว้นในเรื่องความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการไปฝึกอบรมและอุปสรรคในการลาศึกษาต่อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.41 ตามลำดับ) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิติการสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

มิตีความอบอุ่นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.68 ถึง 4.50) ยกเว้นในเรื่องลักษณะการทำงานแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกันและการเข้าใจปัญหาของผู้บังคับบัญชา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.30 ถึง 4.22) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิตีความอบอุ่นอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

มิตีรางวัลและผลตอบแทนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.52 ถึง 4.42) ยกเว้นในเรื่องการยินดีกับผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น ความพอใจในอัตราเงินเดือนและสวัสดิการ การพิจารณาการเลื่อนขั้นขึ้นอยู่กับความสามารถมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.29 ถึง 3.32) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิตีรางวัลและผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

มิตีความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.23 ถึง 3.55) ยกเว้นเรื่องการตัดสินใจในการดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 5.06) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิตีความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

มิตีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 5.30 ถึง 4.39) ยกเว้นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิตีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

มิตีความขัดแย้งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.32 ถึง 4.16) ยกเว้นเรื่องการแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชาด้วยวิธีประนีประนอมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิตีความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

มิตีความรับผิดชอบพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 5.21 ถึง 4.41) และความเหมาะสมโดยรวมของมิตีความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95
มิตีมาตรฐานการปฏิบัติงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.55 ถึง 4.50) ยกเว้นเรื่องการถูกกระตุ้นให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีความเหมาะสมโดยรวมของมิตีมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมีทั้งหมด 6 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อ 1.

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

- 1.อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 2.อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 3.อัตราเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ

4.ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5.จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากสมมติฐานข้อ 1 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อ 2.

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

สมมติฐานข้อ 3.

ทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

สมมติฐานข้อ 4.

บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

1.บรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

2.มิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

3.มิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

4.มิติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

5.มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

6.มิติความเสียงและการรับความเสียงของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

7.มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

8.มิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

9.มิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

10.มิติการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากสมมติฐานข้อ 4 บรรยายการคาดการณ์โดยรวมและบรรยายการคาดการณ์รายมิติทุกมิติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งมีความรับผิดชอบสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้มากที่สุดคือ 29.16 เปอร์เซ็นต์รองลงมาได้แก่ มิติความอบอุ่นและมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่าเท่ากับ 19.45 และ 18.84 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 5.

บรรยายการคาดการณ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

1. บรรยายการคาดการณ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01
2. มิติโครงสร้างของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01
3. มิติการสนับสนุนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01
4. มิติความอบอุ่นของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01
5. มิติรางวัลผลตอบแทนของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01
6. มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01
7. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01
8. มิติความขัดแย้งของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01
9. มิติความรับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01
10. มิติการปฏิบัติงานและความคาดหวังของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากสมมติฐานข้อ 5 บรรยายการคาดการณ์โดยรวมและบรรยายการคาดการณ์รายมิติทุกมิติมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งมีความรับผิดชอบสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวได้มากที่สุดคือ 18.58 เปอร์เซ็นต์รองลงมาได้แก่ มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมิติความอบอุ่น มีค่าเท่ากับ 13.40 และ 9.30 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 6.

ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

- 1.ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 2.ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 3.ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 4.ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 5.ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 6.สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 7.สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 8.สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 9.สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านความมั่นคงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
- 10.สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวด้านมวลชนสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากสมมุติฐานข้อ 6 ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันทั้งรายด้านและรายรวม

อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว โดยการศึกษาปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล , ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ , ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน และปัจจัยบรรยากาศองค์การ โดยพิจารณาว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวหรือไม่ จากผลการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อายุราชการ อัตราเงินเดือน จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ แต่ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทิศทางบวก คือ ถ้าตำรวจท่องเที่ยวมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมากขึ้นจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นด้วย และสอดคล้องกับของ อัครเดช พิมลศรี (2542 : 38) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ข้าราชการชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยมากกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า ข้าราชการชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาใน

การปฏิบัติงานราชการในหน่วยงานน้อยกว่า และของคลัง เสถียรชนเศรษฐ์ (2540 : 41) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักแผนงานและงบประมาณ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งนานมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งที่ต่ำกว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาและสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทิศทางบวก คือ ถ้าตำรวจท่องเที่ยวมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีในระดับสูงเช่นกัน และสอดคล้องกับของ คลัง เสถียรชนเศรษฐ์ (2540 : 49) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานแผนงานและงบประมาณ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีผลการปฏิบัติงานดีกว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลาง และของ นิลุบล รุ่งคุณ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สินเชื่อในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทางบวก คือ ถ้าตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานในระดับสูงจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีในระดับสูงเช่นกัน และสอดคล้องกับของ วุฒิสักดิ์ รุ่งเมือง (2544 : 61) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ทัศนคติของเจ้าหน้าที่สายตรวจส่วนใหญ่อยู่ในระดับทัศนคติที่ดี เมื่อเจ้าหน้าที่สายตรวจมีทัศนคติต่างกัน จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกันไปด้วย ผู้ที่มีระดับทัศนคติดีมากจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่า ส่วนของ วีระชัย บุญจรีนาถ (2542 : 76) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การคुरुสภา พบว่า ทัศนคติในการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การคुरुสภามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว มิติของบรรยากาศองค์การทั้ง 9 มิติ ซึ่งได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติการสนับสนุน มิติความอบอุ่น มิติรางวัลผลตอบแทน มิติความเสียงและการรับความเสียง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความขัดแย้ง มิติความรับผิดชอบและมิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทางบวก คือ ถ้าบรรยากาศองค์การมีความเหมาะสมสูงจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีในระดับสูง และสอดคล้องกับของ พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลมได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน ด้านการสนับสนุน ด้านความอบอุ่น และด้านความเป็นอิสระ

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว มิติของบรรยากาศองค์การทั้ง 9 มิติ ซึ่งได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติการสนับสนุน มิติความอบอุ่น มิติรางวัลผลตอบแทน มิติความเสียงและการรับความเสียง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความ

ขัดแย้ง มิติตามความต้องการ และมิติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทางบวก คือถ้าบรรยากาศองค์การมีความเหมาะสมสูงจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีในระดับสูง และสอดคล้องกับของ เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช (2542 : 107) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของพนักงานต่อบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน และของ สุภางค์ สุตวัฒน์ (2544 : 83) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลกระทบต่อทัศนคติด้านการบริการของพนักงานรับ-ส่งข้อวิฤตติดตามตัว ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การกับทัศนคติด้านการบริการของพนักงานรับ-ส่งข้อวิฤตติดตามตัว มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1. พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีเพียงบางเรื่องเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารองค์กรสามารถที่จะพัฒนาได้ เช่น เรื่องปัญหาในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยจัดให้มีการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะตกลงกฎและกติกาในการทำงานร่วมกัน เรื่องที่สองคือการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร ควรมีการจัดอบรมภาษาต่างประเทศตามความต้องการของแต่ละพื้นที่และจัดให้มีการประเมินติดตามผลการฝึกอบรมว่ามีความเหมาะสมของหลักสูตรหรือไม่เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงโดยที่ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า เรื่องที่สามคือการเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างเท่าเทียมกัน ควรมีการปลูกฝังค่านิยมในเรื่องความเท่าเทียมกันในการบริการ เรื่องที่สี่คือการมีจิตใจบริการ ควรมีการปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจในการให้บริการนักท่องเที่ยวในทุกสถานการณ์ เรื่องที่ห้าคือเรื่องการให้บริการนักท่องเที่ยวแบบ One Stop Service ต้องมีการประสานงานหลายหน่วยโดยผู้บริหารแต่ละหน่วยต้องมีการประชุมกันถึงเรื่องปัญหาในการประสานงานในการให้บริการแบบ One Stop Service เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักท่องเที่ยว

2. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวก็คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ถ้ามีจำนวนปีในการปฏิบัติงานมากเท่าไรจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นเท่านั้น นั่นแสดงถึงประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นเอง ฉะนั้นผู้บริหารควรคำนึงถึงการย้ายตำแหน่งไม่ควรมีการข้ามสายงานที่จะต้องทำให้เสียเวลาในการเรียนรู้งานนั้นใหม่ กว่าจะเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานต้องอาศัยเวลาและต้นทุน ถ้าทางหน่วยงานสามารถพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ในหน่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นย่อมจะเสียต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรต่ำกว่าและทำให้หน่วยงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. จากผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวและทัศนคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ ผู้บริหารควรจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้แก่ข้าราชการตำรวจที่เข้ามาประจำการใหม่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจที่ประจำการอยู่เดิม โดยปกติตำรวจท่องเที่ยวมีการฝึกอบรม

ค่อนข้างบ่อยแต่จะฝึกอบรมในเรื่องของภาษา และจำนวนวันในการฝึกอบรมค่อนข้างน้อย โดยการฝึกอบรมควรจะเน้นทัศนคติในเรื่องความพร้อมที่จะเข้าไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและการเห็นความสำคัญของการที่จะจูงใจชุมชนให้ต้อนรับนักท่องเที่ยว ส่วนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ควรเน้นถึงความอดทนต่อการทำงานที่ต่อเนื่องและการตั้งเป้าหมายของตนเองให้สูงขึ้นในการปฏิบัติงาน

4. มิติบรรยากาศทั้ง 9 มิติที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 ทั้งสิ้น ส่วนค่าเฉลี่ยนั้นมี 4 มิติที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ มิติความอบอุ่น มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความรับผิดชอบและมิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ทั้ง 4 มิตินี้ผู้บริหารควรที่จะรักษาระดับค่าเฉลี่ยที่สูงนี้ไว้ และให้พัฒนา 5 มิติที่เหลือ คือ มิติรางวัลและผลตอบแทน มิติการสนับสนุน มิติโครงสร้าง มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงและมิติความขัดแย้ง

5. มิติรางวัลผลตอบแทน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ามิติบรรยากาศอื่นๆ เรื่องที่สามารถจะพัฒนาได้ คือ เรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้นโดยตั้งอยู่บนความสามารถของบุคคลและในเรื่องอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศว่าการพิจารณาเลื่อนขั้นตั้งอยู่บนความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับปานกลางแต่ต่ำกว่ามิติอื่นๆ ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งถ้าไม่มีการปรับปรุงในเรื่องนี้ อาจจะทำให้ตำรวจท่องเที่ยวรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน จะปฏิบัติงานดีแค่ไหนก็ไม่เกิดประโยชน์ ซึ่งอาจจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญยุทธธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้น ส่วนในเรื่องของอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆนั้น การเบิกจ่ายสวัสดิการมีความล่าช้าเพราะต้องมีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วโดยวิธีการอื่นๆ เช่น การสำรองจ่าย

6. มิติการสนับสนุน เรื่องที่จะสามารถพัฒนาได้ คือ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกฎระเบียบการอบรมดูงาน การลาศึกษาต่อของเจ้าหน้าที่และความต้องการในการได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

7. มิติโครงสร้าง เรื่องที่จะสามารถพัฒนาได้ คือ เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความริเริ่มสร้างสรรค์และการเปรียบเทียบระหว่างผู้ร่วมงานในเรื่องมีการแบ่งปริมาณงานมีความเหมาะสม ผู้บริหารควรที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นที่แปลกใหม่เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและในเรื่องปริมาณงานควรมีการแบ่งให้ชัดเจน

8. มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง เรื่องที่จะสามารถพัฒนาได้ คือ เรื่องความสามัคคีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน การแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย การเปิดโอกาสให้อธิบายในกรณีที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน และถ้าเกิดปัญหาทุกคนจะร่วมกันอภิปรายเพื่อหาวิธีการแก้ไข ผู้บริหารควรสร้างความสามัคคีให้แก่เจ้าหน้าที่โดยการเปิดโอกาสได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เมื่อเกิดปัญหาทุกคนต้องร่วมกันแก้ไขทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เพราะการที่หน่วยงานขาดความสามัคคีจะทำให้หน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพลดลง

9. อุปสรรคในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า อุปสรรคการติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ มีไม่เพียงพอกับความต้องการและขาดความทันสมัย ยานพาหนะขาดปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งกำลังพลมีจำกัด ดังนั้นกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยวควรพิจารณาให้ความสำคัญเป็นพิเศษเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีสิ่งที่จะทำการศึกษาต่อในอีกหลายข้อด้วยกัน

1. ทำวิจัยเชิงทดลองเพื่อหาต้นแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ให้แก่ตำรวจท่องเที่ยวทั้ง 3 กองกำกับการ
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่อาจจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
3. ศึกษาการทำงานของตำรวจหน่วยต่างๆว่าปัจจัยภายในและภายนอกใดที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อหาคำแนะนำและจัดงานวิจัยเชิงทดลองให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม
4. ควรมีการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวรวมทั้งศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- กรีช พรหมชัยนันท์. (2532). *ปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2530). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รวมสาส์น.
- กัลยา วานิชบัญญัติ. (2544). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้ สตูดิโอ.
- (2542). *การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยาณี สนธิสุวรรณ. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กาญจนา เหมะธ. (2542). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหไมเสดอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติ ศิริพงษ์. (2537). *บรรยากาศองค์การมีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คลัง เสถียรชนเศรษฐ์.ร.ต.อ.. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานแผนงานและงบประมาณ*. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชิตยา สุวรรณชฎ. (2520). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม*. พัฒนบริหารศาสตร์. 4 (ตุลาคม 2520) : 77.
- ดวงเดือน พันธุ์นาวัน. (2523). *การวิจัยขั้นสูงทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร(เอกสารการฝึกอบรมการวิจัยขั้นสูงทางพฤติกรรมศาสตร์).
- ดวงพร หุตะเสวี. (2544). *การศึกษาจุดหมายในอาชีพ แรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นิลุปบล รุ่งคุณ. (2539). **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสหราชอาณาจักรพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นุชนารถ ธาตุทอง. (2539). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท จิตลักษณะบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วภูมิภาค**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เนาวลักษณ์ เรียวเรืองแสงกุล. (2543). **การเปรียบเทียบตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานด้านส่งเสริมสุขภาพระหว่างอาจารย์วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกกับข้าราชการสาธารณสุขของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญใจ ลีมีศลา. (2541). **บรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1**. พิมพ์ครั้งที่ 1 มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์. (2543). **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- ปฎิมา ชพานนท์. (2542). **ทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขตส่วนภูมิภาค เขต 22**. วิทยานิพนธ์ ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). **ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารบุคคล**. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- พรพรรณ อุณจันทร์. (2543). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรณี ชูทัยเจนจิต. (2538). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คอมแพคท์พรีนท์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ.
- (2540). **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3 (ปฐมธานี) : ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาณุเดช สุขวงศ์ ร.ต.อ.. (2539). **ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจที่ปฏิบัติราชการสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง**. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : พัฒนบริหารศาสตร์.
- มณฑิรา บุญมาก. (2541). **การรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาคุณภาพ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : พัฒนบริหารศาสตร์.

- มัทนที ฉายชูวงศ์. (2543). *บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานประจำสถานีอนามัยจังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : พัฒนบริหารศาสตร์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : เอสเค บুকเน็ต.
- ยุพาพร พรเพชรรัตน์. (2544) *ปัญหาและความต้องการด้านสวัสดิการของตำรวจท่องเที่ยว*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระพีพัฒน์ ปาละวงศ์. (2532). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งทิพย์ เสลานอก. (2543). *พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายในเครือเจริญโภคภัณฑ์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช. (2542). *การรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ล้วนและอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. ภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. สุริยาสาสน.
- วรรณภรณ์ เต็มประยูร. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้น ธนาคารพาณิชย์ไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระชัย บุญจูนาค. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค่าของครูสภา*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วุฒิชัย จำนง. (2523). *แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พีระพัสชา.
- วุฒิศักดิ์ ร่องเมือง. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศราวุธ จิตต์ระเบียบ,พ.ต.ท.. (2541). *ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์.
- ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์. (2539). *อิทธิพลของบรรยากาศองค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน ภาคใต้ของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศุภางค์ สุตวัฒน์. (2544). *การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลกระทบต่อทัศนคติด้านการบริการของพนักงานรับ-ส่งข้อความวิทยุติดตามตัว*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สนั่น ชัยชนะ. (2544). *ความรู้และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเกษตรเชิงนิเวศ เพื่อพัฒนาบ้านโป่ง ต.ป่าไผ่ อ.สนทราย จ.เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สมชาย หิรัญกิจ. (2538). *การท่องเที่ยวอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัด*. (Tourist The Limitless Industry). อนุสาร อ.ส.ท. (สิงหาคม 2528) : 56 – 61.
- สมพล วงศ์ศรีสุนทร ร.ต.อ.. (2539). *ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองปราบปราม*. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมโภชน์ ประจิตร. (2539). *จิตลักษณะกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหารกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สมยศ นาวิการและดุสิต รุมาคม. (2520). *องค์การ : ทฤษฎีและพฤติกรรม*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สมาน พิชัยกมลฉัตร พ.ต.ท.. (2539). *กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนจังหวัดหนองคาย*. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 2 : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- สุนทรี ตริอำนาจ. (2539). *บรรยากาศองค์การโรงพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพจน์ ศรีรัตนะ,ร.ต.ท.. (2539). *ทัศนคติในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัด กองวิทยาการภาค 1*. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2538). *วิธีวิจัยทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 1 คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พรินติ้ง กรุงเทพฯ.
- อรอนงค์ แฝงสม ร.ต.อ.. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ กองอัตรากำลัง สำนักงานกำลังพล*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณี สังขพานิช. (2543). *ภาวะผู้นำและการปฏิบัติงานในหน้าที่การบริหารงานของสาธารณสุขอำเภอเขต 2*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อ้อมเดือน สดมณี. (2536). *ผลของการฝึกอบรมทางพุทธพฤติกรรมศาสตร์ต่อจิตลักษณะและประสิทธิผลของครู*. ปริญญาโท กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัครเดช พิมลศรี,พ.ต.ท.. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว*. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉรา ซาดิกานนท์. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขชุมชนเมือง เขตเมือง จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อุทัย หิรัญโต. (2526). *สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา – มานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดทิพย์อักษร.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอกวิทัศน์ บริรักษ์,ร.ต.อ.. (2539). *ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจภูธรจังหวัดอำนาจเจริญ*. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Website

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย <http://www.tat.or.th/stat/main.html>
- สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว <http://www.tourist.police.go.th>

ภาษาอังกฤษ

- Albanese, R. (1981). *Managing : Toward Accountability For Performance*. 3rd ed. Lillinois : Richard D. Irwin.
- Atkinson, J.W., & Birch, D. (1978). *An Introduction to Motivation*. New York : Van Nostrand.
- Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline*. New York : McGraw – Hill.
- Dessler, G. (1976). *Organization and Management : A Contingency Approach Englewood Cliffs*, N.J. : Prentice-hall.
- Forehand, G.A. & Gilmer, B.V.H. (1964). *Environmental in studies of organizational behavior*. Psychological Buullentin, 62, 361 – 382.
- Gibson, J.L. (1973). *Organization : Structure , Process , Behavior*. Texas : Business Publications.
- Gibson, J.,Irancevich, J. and Donnelly, J.H.. (1973). *Organization Behavior Structure Processes*. Texas : Business Publication.
- Halpin. A.W. (1966). *Theory and Research in Administration*. New York : The Mamillan Publishing Company.
- Halpin, A.W. and Croft, Don B. (1966). *The Organizational Climate of School*. Chicago : Midwest Administration center, University of Chicago.
- Harry, C. Triandis. (1971). *Attitude and Attitude Change*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Hellriegel, D. and J.W. Slocum. (1974). *Management : A Contingency Approach*. Phillipines : Addison - Wesley.
- Katz, D. (1960). *The Functional Approach to the study of Attitudes*, Public Quarterly, 24 , 343.
- Katz, D., and R. L. Kahn. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. New York : McGraw-Hill,Inc.
- Kelly, J. (1980). *Organizational Behavior*. Lllinois : Richaed D. Irwin, Inc.

- Knowles, M.S. (1974). *“Human Resources Development in OD”*. Public Administration Review, 34 (March/April 1974) : 239.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization : Tis Management and value*. New York : McGraw – Hill Kogakusha.
- Litwin, G.H. and Stringer, J.A.. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston : Division of research, Haward University of Graduate school of Business Administration.
- Marry, H.A. (1938). *Explorations in Personality*. New York : Oxford University Press.
- McClelland, D.C. (1961). *The Achieving Society. Princeton* : Van Nostrand.
- McClelland, F.C. and Winter David G Motivating. (1969). *Economic Achievement*. New York : The Free Press.
- Milton, R. (1970). *Beliefs, Attitudes and Values*. San Francisco : Jossey – Bass Inc., Publishers.
- Sekaran, Uma. (1992). *Research Methods for business*. 2nd ed. John Wiley & Son, Inc. New York Chichester Brisbane Toronto Singapore.
- Shaver, Relley G. (1977). *Principle of Social Psychology*. Massachusetts : Cambridge, wintrop Publisher, Inc.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. (1977). *Motivation and Work Behavior*. New York : McGraw – Hill.
- Tagiuri, R. and Litwin, G.H.. (1968). *Organization Climate*. Exploration of a Cencept. Boston : Harvard University.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons.
- Wholwill, Joachim F. (1970). “ The Age Variable in Psychological Research” , *Psychological Review*. 77(1) : 49-64.
- Yamane, Taro. (1973). *Statisties : An Introductory Analysis*. 3rd ed., Tokyo : Harper International Edition.
- Zikmund, William G. and Michael D. Amico. (1989). *Marketing*. 3rd ed. New York : John Wiley and Sons, Inc.

แหล่งข้อมูลอื่นๆ

- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 1 แผนก 5
 พันตำรวจโทอัครเดช เพ็ชรยัง สารวัตรแผนก 5 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว งานนโยบาย
 และแผนงาน
 หนังสือพิมพ์แนวหน้า ฉบับวันศุกร์ที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2545
 เอกสารสถิติสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี 2543 – 2545 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
 เอกสารนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว กองกำกับการ 1 แผนก 6 งานประชาสัมพันธ์
 พ.ศ. 2545

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
ของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ วรางคณา อติศรประเสริฐ | ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. พันตำรวจโท อัครเดช พิมลศรี | รองผู้กำกับการ 2 กองปราบปราม |
| 4. พันตำรวจโท เอกราช ลิ้มสังกาศ | สารวัตรแผนก 5 กองกำกับการ 2
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวอิสริยา สดมณี

วันเดือนปีเกิด

26 มีนาคม 2518

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

44/10 หมู่ 7 ซอยราษฎร์พัฒนา ถนนสุขาภิบาล 3

เขตสะพานสูง แขวงสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10240

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537

มัธยมศึกษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

พ.ศ. 2541

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

พ.ศ. 2546

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ