



รายงานการวิจัย เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว
ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

Satisfaction of Foreign Tourists with the service of Tourist Police
In Khao San Road, Bangkok

โดย
วันทิกา หิรัญเทศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์
ปีการศึกษา 2554



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว
ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

Satisfaction of Foreign Tourists with the service of Tourist Police

In Khao San Road, Bangkok

โดย

วันทิกา หิรัญเทศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2554

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ 2556

ชื่อโครงการวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว
ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้วิจัย นางสาววันทิกา หิรัญเทศ
 MISS WUNTIKA HIRUNTHET
ปีที่ทำการวิจัย 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิลำเนา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน โดยเลือก นักท่องเที่ยวชาว ต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม จากข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ โดยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ประเด็น คือ ด้านการให้บริการ (Service) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) และ ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ภูมิลำเนา จำนวนคืนที่พัก พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ตำรวจท่องเที่ยว

Title Satisfaction of Foreign Tourists with the service of Tourist Police
in Khao San Road, Bangkok

Author Wuntika Hirunthet

Year 2554

ABSTRACT

The research on the satisfaction of foreign tourists with the service of Tourist Police in Khao San Road, Bangkok, is a quantitative study and the objectives of the study are as follows: 1) to study satisfaction of foreign tourists with the service of tourist police in Khao San Road, Bangkok 2) to compare the levels of satisfaction of foreign tourists with the service of tourist police in Khao San Road, Bangkok by sex, age, area of residence and length of stay variables.

The sample used in this study comprises 400 people selected randomly by Convenient Random Sampling. The sample consisted of foreign tourists with the service of Tourist Police in Khao San Road, Bangkok. The main tool for collecting data is a questionnaire regarding personal data, satisfaction of foreign tourists with the service of Tourist Police in Khao San Road, Bangkok, and the other comments and suggestions of the satisfaction of foreign tourists.

The data is analyzed by descriptive statistic for frequency, percentage, mean and standard deviation and by inferential statistic for t-test and one-way anova.

The result of the study found that the satisfaction of foreign tourists with the service of Tourist Police in Khao San Road, Bangkok about service, facilities and security are fair.

The significant statistic number of comparing the satisfaction of foreign with the service of Tourist Police in Khao San Road, Bangkok by sex, age, area of residence and length of stay variables is 0.05.

Keyword Satisfaction, Foreign tourists, Tourist police

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพรรณ สุจารินพงศ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการการวิจัยทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนงานวิจัยสำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ ตำรวจท่องเที่ยว ห้างร้าน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง ในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขออุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน

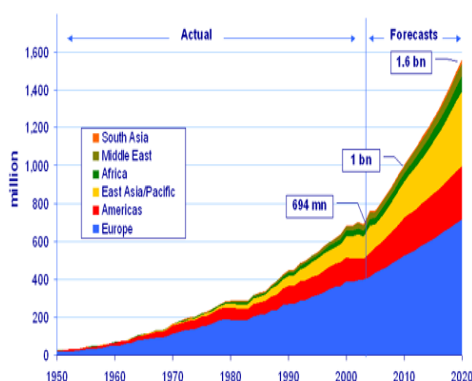
บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ ภูมิภาค ซึ่งในปี 2554 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 19.84% คือ 19 ล้านคน สร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ โดยประมาณ 700,000 ล้านบาท (ปิยะมาน เตชะไพบูลย์: 2554: เว็บไซต์) นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆ อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: 2554: เว็บไซต์)

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) ได้พยากรณ์ว่าเมื่อถึงปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวน 1,600 ล้านคน ภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออก และแปซิฟิก และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นจุดหมายการท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีนักท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก



ภาพ 1.1 ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2020

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: 2554: เว็บไซต์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ประเมินสถานการณ์ที่เป็น ตัวแปรทั้งด้านลบและบวกต่อ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในช่วงปี 2554 - 2555 ภายหลังประสบเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบในด้านต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น พิบัติภัยธรรมชาติ ภาวะการณ์ทางการเมือง รวมถึงการเปลี่ยนผ่านชั่วคราว เศรษฐกิจโลกจากซีกตะวันตกสู่กลุ่มประเทศเศรษฐกิจ จีใหม่ในเอเชีย (รัสเซีย อินเดีย จีน อินโดนีเซีย หรือ RICHI) ซึ่งเป็นประเทศคู่ค้าที่อยู่ใกล้ การเร่งตัวเข้าสู่ระบบภูมิภาควิวัฒน์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community- AEC) ความก้าวหน้าในการพัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยีในโลก ดิจิตอลที่สามารถใช้ประโยชน์ในการสร้างภาพลักษณ์เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงปรับแนวคิดสู่การตลาดสมัยใหม่ที่มีผู้บริโภค คือ นักท่องเที่ยวเป็นศูนย์กลาง ค้นหาความปรารถนาที่อยู่ในใจนักท่องเที่ยว แปรสู่การสร้างสรรคสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ให้อำนวยความสะดวก และมีคุณค่าตรงกับที่นักท่องเที่ยวต้องการ

สำหรับยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว ปี 2555 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้มุ่งเน้นการสร้าง สมดุลในมิติต่าง ๆ โดยเฉพาะมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความสมดุลในมิติมูลค่าที่ ประเทศไทยได้รับกับคุณค่าที่ส่งมอบเป็นการตอบแทน เพื่อคืนกลับให้กับนักท่องเที่ยว โดยจะดำเนินงาน ภายใต้อายุ 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ตอกย้ำภาพลักษณ์ “ทรงคุณค่า”
2. ต่อยอดความทันสมัยด้านการตลาดและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีแห่งโลกดิจิตอล
3. สานต่อแนวคิดเพิ่มมูลค่าและคุณค่าจากนวัตกรรม
4. ให้ความสำคัญกับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของภาคีทุกภาคส่วน

การขยายตัวของ การท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้ กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันได้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวนานาชาติ ดิฉันอันดับสูงกว่าสถานที่ท่องเที่ยวแหล่ง อื่นๆ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่ถือว่าเป็นแหล่งที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมามากที่สุดที่หนึ่ง คือ ถนนข้าวสาร เป็นแหล่งที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลก สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเป็นแหล่งที่ พักที่หลากหลาย สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติจากประเทศต่างๆ ให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวใน ประเทศไทยเพิ่มมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ถนนข้าวสารยังเป็นย่านการค้าทั้งกลางวันและกลางคืน

ที่มีสินค้ามากมาย เช่น ร้านอาหาร ตั้งแต่อาหารฝรั่งเศส อาหารอินเดีย อาหารอิตาลีและอาหารไทยยอดนิยมอย่างผัดไทย และปอเปี๊ยะ รวมไปถึงร้านอาหารของที่ระลึก การนวดแผนไทย ฯ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนหนึ่งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย จะต้องเข้ามาเที่ยวที่ถนนข้าวสาร ทำให้ถนนข้าวสารกลายเป็นแหล่งชุมนุมสังสรรค์ของบรรดานักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก และ ในขณะเดียวกันปัญหาอาชญากรรม และการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัญหาความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในลักษณะต่างๆ เหล่านั้น เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติการเกี่ยวกับการรักษา ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักร ซึ่งหน่วยงาน ตำรวจท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ประเทศอีกด้วย เพราะความสงบเรียบร้อยภายในประเทศถือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นและยังสะท้อนให้เห็นถึงความมั่นคงภายในประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกปลอดภัย ถ้าพบหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเป็น ไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ ปัญหาอาชญากรรม กลุ่มบุคคลที่แสวงหาผลประโยชน์ในการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็จะลดน้อยลงส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกมั่นใจต่อสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการเข้ามาท่องเที่ยว แต่ในขณะ เดียวกันหากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว เป็นไปในทางตรงกันข้าม ย่อมเป็นสาเหตุหนึ่งซึ่งทำให้รายได้จากธุรกิจท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวลดลง (นันทน์ภัส ธรรมผล: 2552)

จากปัญหาดังกล่าวในข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการในการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในด้านใดบ้าง ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพและบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิลำเนา

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

คำถามของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร คืออะไร
2. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันหรือไม่

ประโยชน์ของงานวิจัย

1. ผลการวิจัยทำให้ได้ภาพรวมของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
2. ผลการวิจัยเป็นแนวทางให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ ที่เดินทางท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนเมษายน – ธันวาคม 2555 จำนวน 19,098,323 คน เลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง จากการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

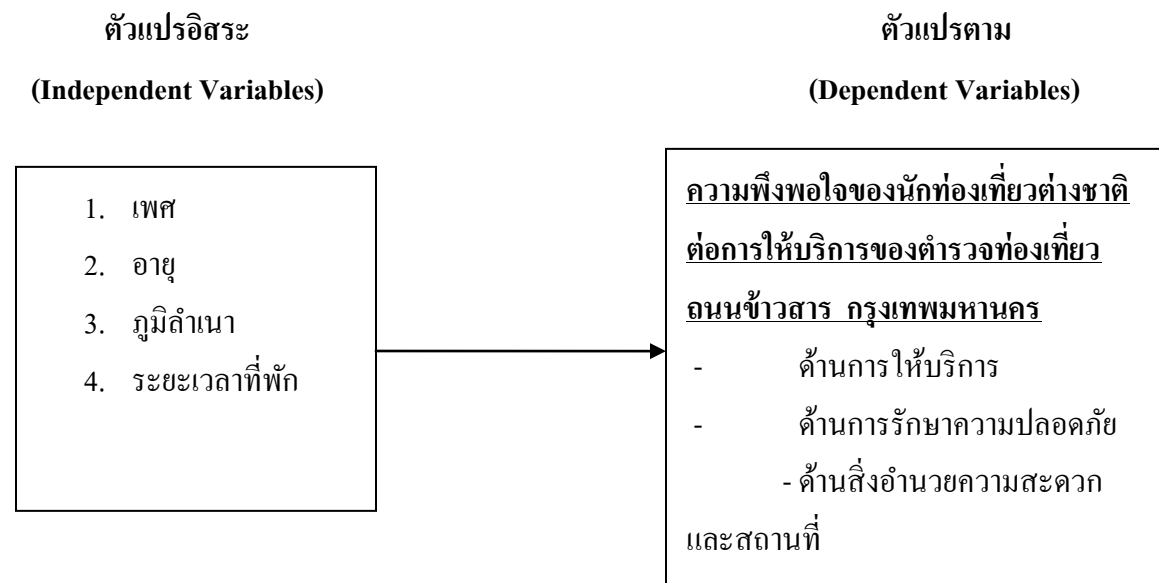
ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล ในด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิลำเนา

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิดของการวิจัย



ภาพ 1.2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่กำหนดศึกษามุ่งเน้นในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร (นำกรอบแนวคิดมาจากผลงานวิจัยของ นันทน์ภัส วรรณผล: 2552: 8)

- ด้านการให้บริการ
- ด้านการรักษาความปลอดภัย
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและ ภูมิฐานะ

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้กำหนดระยะเวลา ศึกษา ตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม 2555 รวม ระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง ระดับความรู้สึกประทับใจ และไม่ประทับใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติหลังจากการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ณ จุดบริการนักท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

- **ด้านการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งในสถานิและนอกสถานิ ประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านสถานที่ในการให้บริการ

- **ด้านการรักษาความปลอดภัย** หมายถึง การปราศจากภัยจากความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในสถานิตำรวจเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร

นักท่องเที่ยวต่างชาติ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ถือสัญชาติไทย ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ ที่เดินทางมาท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่การทำงานประจำ การหารายได้ หรือการเรียนหนังสือ โดยจะต้องมีการพักค้างคืน ณ ที่นั้นอย่างน้อยหนึ่งคืน

ตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีภารกิจหน้าที่ในการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ประจำ ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
4. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยว
5. ข้อมูลทั่วไปของถนนข้าวสาร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Kotler (1997: 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับ กับกลืนคำหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้ หรือได้รับสินค้าและบริการนั้น ๆ

กฤษณ์ รื่นรมย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภ และ สาวิกา อุณหนันท์ (2547: 98-99) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคล แสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับ หรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคน ๆ นั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้น ต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

ความคาดหวังของลูกค้าคนนั้นเกิดจากหลาย ๆ องค์ประกอบ อันได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าของเพื่อนฝูงและญาติมิตร แหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรือแม้แต่พันธสัญญาขององค์กรที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า บางองค์กรได้สร้างความคาดหวังแก่ลูกค้าในระดับสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความผิดหวัง แก่ลูกค้า

ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรกำหนดความคาดหวังไว้ต่ำ ก็ย่อมไม่สามารถชักนำลูกค้าให้เกิดความสนใจและมาซื้อสินค้าได้

อดุลย์ จาตุรงคกุล และ คลยา จาตุรงคกุล (2546: 83) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง การตัดสินใจโดยที่มีความชอบทัศนคติเกิดขึ้น ตามปฏิกิริยาในการซื้อสินค้า หรือมีการก่อปฏิกิริยาตอบสนองต่อสินค้าเพื่อผู้บริโภค งานวิจัยส่วนมากอิงอยู่กับทฤษฎีที่ว่า ความมั่นใจ ความไม่มั่นใจในมาตรฐานของสินค้าที่เกิดขึ้นขั้นตอนการบริโภค ซึ่งเป็นตัวกำหนดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่สำคัญยิ่ง ทั้งนี้หมายความว่า ลูกค้ามีมาตรฐานบริการบางอย่างในใจก่อนที่จะทำการบริโภค (ความคาดหวังของผู้บริโภค) มีการสังเกตการปฏิบัติการ และทำการเปรียบเทียบกับมาตรฐานจากนั้น จึงได้สร้างการตัดสินใจด้วยความพึงพอใจจากการเปรียบเทียบดังกล่าว ถ้าคุณภาพการบริการต่ำกว่า ความคาดหวัง ผลของการตัดสินใจจะเป็น การไม่ยืนยันแต่ผลออกมาเป็นแง่ลบ (Negative Disconfirmation) ถ้ากรณีที่คุณภาพของการบริการดีกว่าที่คาดหวังไว้ ผลของการตัดสินใจจะเป็นแบบ ไม่มีการยืนยันแต่ผลออกมาเป็นทางบวก (Positive Disconfirmation) และสามารถที่จะมีการยืนยันอย่างง่าย ๆ ชัดเจน (Simple Confirmation) ได้ถ้าผลออกมามาตรงตามความคาดหวัง อย่างไรก็ตาม แม้ไม่มีการยืนยันแต่ผลออกมาในทางบวกเป็นอย่างมากมาประกอบกันเป็นความพึงพอใจของลูกค้าที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นเช่นนั้น ลูกค้าก็จะยินดีและพอใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคตมากกว่า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 141) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ (customer satisfaction) หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้น ให้นานเท่าที่นานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือความจงรักภักดี (customer loyalty) ได้เกิดขึ้นแล้ว

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548: 169 -170) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” โดยมีลักษณะความพึงพอใจของการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548: 169 -170) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังใน

การบริการนั้น โดยที่ยังแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ตามความเกี่ยวเนื่องของบุคคลในการบริการนั้น ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) และ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (Job satisfaction) ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือลูกค้า มีการแบ่งความหมายออกเป็น 2 นัย คือ

1. การยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง
2. การยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อการใช้ บริการ การบริโภคสินค้าต่าง ๆ ซึ่งสิ่งที่ได้กลับมาเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริโภคผลิตภัณฑ์นั้นๆ

ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการลูกค้า

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548: 173 - 175) ได้กล่าวว่าลักษณะของความพึงพอใจในการบริการสามารถอธิบายได้หลายลักษณะด้วยกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ 3 ข้อ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ (reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (confirmation) ต่อการบริการและเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมายก็จะเกิดเป็นการยืนยันความไม่ถูกต้อง (disconfirmation) และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลานุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อน ขึ้น- ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

จะเห็นได้ว่าลักษณะของความพึงพอใจนั้น (1) เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ (2) เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ หนึ่ง (3) เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จากลักษณะดังกล่าวนี้สามารถอธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังนี้

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดย ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ภาระงาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการบริการแล้ว ผู้ประกอบกิจการบริการจะเห็นได้ว่าจะต้องสร้างให้เกิดความแตกต่างของคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการ เช่น รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ ที่แตกต่างจากคู่แข่ง และปรับปรุงกระบวนการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้นสู่ผู้รับบริการ โดยต้องอาศัยความจริงใจ และความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการเป็นสำคัญ แต่หากว่า ผู้ประกอบกิจการบริการไม่สามารถสร้างผลิตภัณฑ์บริการที่แตกต่างได้ สิ่งที่สำคัญที่จะต้องประเมินและพัฒนาก็คือรูปแบบการนำเสนอการบริการ ดังจะเห็น ได้จากการนำเสนอการบริการต่าง ๆ เช่น โรงแรม สปา ภัตตาคาร ซึ่งมุ่งเน้นการนำเสนอการบริการสู่ผู้รับบริการมากกว่าตัวผลิตภัณฑ์บริการ

อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบริการก็ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจทั้งสองด้าน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในกิจการบริการต่อไป

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

คุณทลี รื่นรมย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และ ศาวิกา อุณหันท์ (2547: 104) ได้นำเสนอวิธีการที่ทำให้องค์กรการตลาดสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการนำเสนอหรือส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า โดยปกติแล้วลูกค้าจะประเมินคุณค่าจากอัตราส่วนของผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับเมื่อเทียบกับต้นทุนทั้งหมดที่จ่ายไป ดังนั้น องค์กรการตลาดสามารถที่จะเพิ่มคุณค่าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าใน 2 แนวทาง คือ

1. การเพิ่มคุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้ามากขึ้น หมายถึง คุณประโยชน์ทั้งในด้านการใช้สอยของสินค้า เช่น ความทนทาน รูปแบบ และลักษณะ ความหลากหลายของการใช้งาน ฯลฯ ขณะเดียวกันยังหมายถึงคุณประโยชน์เชิงอารมณ์ เช่น ภาพลักษณ์ของตราหือหรือขององค์กรผู้ผลิตสินค้า ความมั่นใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้านั้น ๆ บุคลิกภาพที่สะท้อนมาจากการใช้สินค้าหรือตราหือนั้น

2. การลดต้นทุนให้ลูกค้า ซึ่งหมายถึง ลูกค้าจ่ายเงินในราคาที่ลดลงนั่นเอง ทั้งนี้ สิ่งที่เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องตระหนักอย่างยิ่ง คือ การลดต้นทุนดังกล่าวนี้ต้องไม่บั่นทอนคุณภาพ หรือคุณประโยชน์ของสินค้าลงแต่อย่างใด

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548: 180-183) ได้กล่าวถึงการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจบริการซึ่งความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่ อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า

คุณทลี รื่นรมย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และ ศาวิกา อุณหันท์ (2547: 109-110) ได้อธิบายถึงการบริการลูกค้าและสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้าไว้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งในการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อองค์กรสามารถทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจแล้วขั้นต่อไปคือ การรักษาระดับความพึงพอใจให้อยู่คู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งโดยทั่วไปใช้ 2 แนวทาง คือ

1. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า องค์กรการตลาดต้องมีการตรวจสอบและติดตามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยมีรูปแบบเชิงปฏิบัติ 5 วิธีการ ดังนี้

1.1 พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น กล้องรับข้อเสนอแนะ โทรศัพท์ (Toll Free) และผ่านทางเว็บไซต์ หรือแบบฟอร์มที่จัดให้ลูกค้ากรอก หรืออาจผ่านฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฯลฯ

1.2 ดำรงความพึงพอใจลูกค้า โดยองค์กรจะมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ ด้วยแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

1.3 การปลอมตัวเพื่อซื้อสินค้า โดยองค์กรอาจให้ผู้เชี่ยวชาญภายนอกทำการเยี่ยมชมศูนย์บริการหรือศูนย์จำหน่าย พร้อมกับให้ประเมินคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ

1.4 การวิเคราะห์อัตราการสูญเสียลูกค้า โดยพิจารณาตัวเลขของลูกค้าเก่าที่หายไป พร้อมศึกษาสาเหตุการจากไปของลูกค้า ซึ่งองค์กรจะต้องมีการโทรศัพท์หรือสื่อสารกับลูกค้า จึงจะสามารถประเมินความพึงพอใจและได้ผลลัพธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.5 ข้อมูลจากพนักงานขายหรือพนักงานบริการ เนื่องจากเป็นผู้ใกล้ชิดลูกค้า ย่อมทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี

2. การตลาดสัมพันธ์ภาพ หมายถึง การตลาดที่มุ่งเน้นการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง จนเกิดความภักดีในระยะยาวนอกเหนือจากแนวคิดหลักในเรื่องคุณภาพสินค้าหรือบริการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ยังมีเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุง เพื่อสร้างตลาดสัมพันธ์ภาพเฉพาะ คือ การสื่อสารและจัดกิจกรรมให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอหรือการสร้างแรงยึดเหนี่ยวด้วยข้อเสนอด้านสิทธิประโยชน์บางอย่าง อันได้แก่

2.1 การเพิ่มประโยชน์ทางการเงิน เช่น เสนอโปรแกรมเพื่อให้ลูกค้าเพิ่มความถี่ในการซื้อสินค้า หรือให้รางวัลแก่ลูกค้าที่ซื้อสินค้าจำนวนมาก

2.2 การเพิ่มประโยชน์ด้านสังคม โดยการให้ลูกค้ามีกิจกรรมร่วมกันหรือสร้างความรู้สึกร่วมใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม ซึ่งได้รับการยอมรับหรือเสนอสิทธิประโยชน์อื่น ๆ

2.3 การเพิ่มความสัมพันธ์ทางด้านโครงสร้าง ได้แก่ การลงทุนร่วมกับลูกค้า การสร้างหรือใช้เครือข่ายร่วมกัน เช่น เครือข่ายในสมาชิกการค้าปลีก เพื่อเสริมประโยชน์ร่วมกันในการสั่งซื้อ เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551: 8) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536: 13) กล่าวว่า การบริการ เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

Kotler (1988: 447) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Lehtinen (1983: 21) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Gronroos (1998: 27) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2553: 2) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง (ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ) แต่ไม่ใช่การผลิตสินค้าที่จับต้องได้โดยตรงการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตและส่งมอบบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2546: 4) ให้นิยามของการบริการ 2 วิธี คือ

บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้

บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอา 1 ความเปลี่ยนแปลงมาให้

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อุษยา (2549: 6) กล่าวว่า การบริการมีความหมายค่อนข้างกว้าง อาจรวมถึงการบริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงบริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ (Product) ต่างๆ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548: 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษา ต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ ฯลฯ

การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การบริการติดตั้งเครื่องซักผ้าภายหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตาม ระยะเวลา หรือการให้ คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมการใช้เครื่องจักรในการผลิตให้แก่ลูกค้าอุตสาหกรรม ฯลฯ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549: 14) หมายถึง การกระทำ พหุติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พหุติกรรม หรือปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 18) หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ การปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอให้ผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

ความสำคัญของการบริการ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2553: 3) กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะในประเทศพัฒนาแล้วหรือประเทศอุตสาหกรรม นอกจากนั้นอุตสาหกรรมการ

บริการเป็นแหล่งสร้างงานส่วนใหญ่ ของประชาชน โดยเฉพาะจากธุรกิจการเดินทางและการท่องเที่ยว เนื่องจากการเดินทางท่องเที่ยวได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตผู้คน จึงทำให้เกิดการจ้างงานในภาคบริการจำนวนมาก

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549: 2) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการมีดังนี้

1. การบริการกับผู้บริโภค การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการส่วนแต่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนอยู่เสมอ นอกจากนี้การบริการยังมีส่วนช่วยให้การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคมีความสะดวกสบายมากขึ้นอีกด้วย

2. การบริการในระบบเศรษฐกิจโลก ในปัจจุบันภาคบริการกลายเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากที่สุดในกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำของโลกในฐานะที่เป็นแหล่งที่มาของรายได้และการจ้างงานที่สำคัญที่สุดแทนที่ภาคอุตสาหกรรมที่เคยมีความสำคัญมาก่อนในอดีต

3. การขยายตัวอย่างรวดเร็วของการบริการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร การเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองและกฎหมาย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2551: 9) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายนมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและ แข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก คือ

- ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีความหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

- ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิด

ความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก
อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

- ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้อง
ปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้สนใจเป็นพิเศษกับการบริการ
ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ การดำเนินกิจการบริการ
ประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

- ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมา
ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต ่างๆ มากมาย โดยมี
จุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การ
ประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

ลักษณะเฉพาะของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 27) กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของการบริการ มี 5 ประการ คือ

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility)

บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่ว่าจะเป็น
ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability)

ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อม
กัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ทั้งสองฝ่ายไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perishability)

การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการใน
ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานโดย
เปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand)

ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ
จะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity)

ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง หมายถึง ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคน หรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549: 19) กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของการบริการประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่

1. **ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)** หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนจะมีการซื้อ

2. **ไม่แน่นอน (Variability)** ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จำให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3. **ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)** กล่าวคือ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้น ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4. **ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)** บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสมำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

จิตยาพร เสมอใจ (2548: 15) กล่าวว่า สามารถจำแนกความแตกต่างออกตามเกณฑ์ 5 ประการ ดังนี้

1. **บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)** เราไม่สามารถมองเห็น จับต้อง หรือรู้สึกถึงการบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่จะสามารถรับรู้ว่าการบริการนั้นดีหรือไม่ดีก็ต่อเมื่อได้เข้ารับการบริการนั้นๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้อง หรือพิจารณาคุณสมบัติของสินค้าก่อนซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ จึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และง่ายกว่าการจัดสินใจซื้อบริการ

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการและรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคบริการออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลและข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คนจึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลายๆ รายในเวลาเดียวกันได้

3. บริการมีความไม่แน่นอน (Variability) เมื่อให้และรับบริการในเวลาเดียวกัน ย่อมถึงแม้จะมีการวางแผนกระบวนการให้บริการไว้ล่วงหน้าแต่บริการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล ทำให้คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของพนักงาน รวมถึงความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการด้วย

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ ยาก (Heterogeneous) ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอรรถาธิบายของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากการบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2553: 6) กล่าวว่า คุณลักษณะของการบริการ ประกอบไปด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถแสดงให้เห็นในเชิงกายภาพได้ เราไม่สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในการรับรู้การบริการได้นั่นคือ การมองเห็น การจับต้อง การดมกลิ่น การลิ้มรส และการได้ยินกับการบริการได้ ทำให้การซื้อบริการตัดสินใจซื้อบริการยากกว่าเพราะเราจะรู้ว่าการบริการนั้นจะดีหรือไม่ดีก็ต่อเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว

2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การผลิตหรือให้บริการ การส่งมอบ และการรับหรือใช้บริการนั้นต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน เราไม่สามารถแยกกระบวนการทั้ง 3 ออกจากกันได้ เราจะให้บริการได้ก็ต่อเมื่อมีลูกค้าปรากฏขึ้น ณ เวลานั้นเท่านั้น

3. การบริการมีความหลากหลาย (Heterogeneous/ Variability) คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยโดยเฉพาะความพร้อมของผู้ให้บริการทั้งร่างกายและจิตใจ ความหลากหลายในการให้บริการเกิดได้จาก

- หน่วยงานบริการต่างกัน
- ผู้ให้บริการต่างคนกัน

- ผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างเวลา

- ผู้รับบริการมีความหลากหลาย แต่ละคนมีประสบการณ์การใช้บริการต่างกัน อารมณ์ทัศนคติ บุคลิกนิสัยต่างกัน ย่อมทำให้การรับรู้และประเมินคุณภาพการบริการต่างกัน

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถถูกผลิตคราวละมากๆ และเก็บไว้ขายในโอกาสต่อไปได้ซึ่งต่างกับสินค้าที่สามารถเก็บคงคลังได้ หากเราไม่สามารถขายบริการไป ณ เวลานั้นได้ ก็เท่ากับสูญเสิวยาวได้ไป

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551: 23) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางธุรกิจซื้อขายสินค้าและบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้ การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันคุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบ่อยครั้งขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

คุณภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550: 106) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดี

องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ข้อ ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน หอพัก การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งเหล่านี้ นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์กับลิบปีจะต้องไม่ไกลกันจนเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงจนเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย เป็นต้น

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือควรที่จะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่าง รวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความสุภาพ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุขภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่อย่างตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

3. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ความหมายของความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551: 113) กล่าวว่า ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยทางอุบัติเหตุหรือความปลอดภัยจากอาชญากรรม หากนักท่องเที่ยวประสบความเดือดร้อน ถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าแม่ค้าหรือมัลลเทศก์ที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียน หรือรถรับจ้างสาธารณะที่เรียกค่าบริการในอัตราสูงเกินไป ย่อมต้องส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศ และอาจสูญเสียผู้ที่กลับมาเที่ยวในครั้งต่อไป ในทางตรงกันข้าม แหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการด้านความปลอดภัยและสวัสดิภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ทำให้เงินตราไหลเข้ามาสู่ประเทศเพิ่มมากขึ้น เศรษฐกิจของประเทศก็จะดีขึ้นด้วย

สถาบันการโรงแรมและการท่องเที่ยว (สรท.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545:

5: อ้างในนันทน์ภัส อรรถผล: 2552: 16) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว สรุปได้ว่า ความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อภาพ ลักษณ์โดยรวมของการท่องเที่ยวของประเทศไทยและอาจส่งผลต่อการสูญเสียนักท่องเที่ยวในครั้งต่อไป จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่คนไทยหรือคนในประเทศจะต้องช่วยกันดูแลและให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวให้เกิดความ สะดวกสบาย ความปลอดภัย และให้ความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่ ประเทศไทยและเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวซ้ำส่งผลให้มีเงินตราต่างประเทศไหลเข้าสู่ ประเทศเพิ่มขึ้นเศรษฐกิจก็จะดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของ อบต. . กับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (มปป.: แผ่นพับ) ได้ให้แนวทางการวางแผน พัฒนาและจัดการด้านการท่องเที่ยวสำหรับ อบต. ซึ่งสร้างประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นด้วยการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืนเกี่ยวกับการช่วยกันดูแลความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่สำคัญจะต้อง

จัดให้มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวโดยการวางระบบในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และสุขอนามัยของที่พักร้านอาหารและเครื่องดื่มควบคู่กันไป

ประเภทและปัญหาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551: 114) กล่าวว่า ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว อาจแบ่งได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. ภัยในที่พักรับ เช่น โรงแรม บังกะโล รีสอร์ท แมนชั่น คอนโดมิเนียม เกสเฮาส์ ไม่ว่าจะเป็นที่พักแบบใด ก็มีความเสี่ยงกับอันตรายที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาซึ่งภัยอันตรายที่เกิดจากที่พักอาศัยมีหลายรูปแบบ เช่น

- ภัยจากโจรผู้ร้าย โดยนักท่องเที่ยวอาจถูกขโมยทรัพย์สิน ข่มขืน หรือฆ่าเพื่อเอาทรัพย์สิน
- ภัยจากการเกิดอัคคีภัย ซึ่งการเกิดอัคคีภัยในแต่ละครั้ง นั้นนำมาซึ่งความเสียหาย การเกิดอัคคีภัยในอาคารสูงแต่ละครั้ง จะมีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ซึ่งการสูญเสียของโรงแรมมักส่งผลกระทบต่อถึงการท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นควรมีมาตรการที่รัดกุมเพื่อความปลอดภัย เช่น ตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์ต่างๆ เช่น สายไฟ เครื่องจักรกล เครื่องทำความร้อน อย่างสม่ำเสมอ และจัดเตรียมอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อม โดยระลึกเสมอว่าเมื่อเกิดอัคคีภัยต้องปฏิบัติดังนี้

1. แจ้งข่าวเพลิงไหม้ทันที โทร 199 หรือสถานีดับเพลิงตำรวจใกล้เคียงโดยแบ่งหน้าที่กันทำ
2. ดับเพลิงด้วยเครื่องดับเพลิงที่มีอยู่ในบริเวณที่ใกล้เคียงกับที่เกิดเหตุ
3. หากดับเพลิงขั้นต้นไม่ได้ ให้ปิดประตูหน้าต่างทุกบาน และอุดท่อต่างๆ ที่อาจเป็นทางผ่านความร้อน ก๊าซและควันเพลิง

2. ภัยจากการเดินทาง โดยแบ่งเป็น

2.1 ภัยจากการเดินทางทางอากาศ นักท่องเที่ยวควรปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่โดยเคร่งครัด เพราะเมื่อเครื่องบินตกแต่ละครั้งจะพบว่ามีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก

2.2 ภัยจากการเดินทางทางบก สาเหตุที่สำคัญของการเกิดอุบัติเหตุทางบกก็อาจเกิดจากผู้ขับโดยสภาพร่างกายของผู้ขับขี่ไม่พร้อม เช่น ผู้ขับขี่อยู่ในสภาวะมึนเมา หรือเหนื่อยล้าเกินไป

2.3 ภัยจากการเดินทางทางน้ำ เช่น เรือโดยสาร เรือหางยาว เรือพาย เรือ ลำราญแพ โดยสถิติพบว่าอุบัติเหตุการเดินทางทางน้ำ จะเกิดจากความประมาทของผู้ขับเรือและแต่ละครั้งจะมีผู้เสียชีวิตพร้อมกันหลายคน นกจากที่ผู้ขับเรือต้องระมัดระวังแล้ว ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามคำแนะนำ

ของเจ้าหน้าที่ และควรพึงพยากรณ์อากาศของกรมอุตุนิยมวิทยา หากมีคำ เตือนเรื่องพายุลมแรง ควรงดการเดินทางเสีย

3. ภัยจากแหล่งท่องเที่ยว

สาเหตุความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

3.1 อาชญากรรม หมายถึง โจร ผู้ร้ายที่อาจก่ออันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การ ล้วงกระเป๋า การทำร้ายร่างกาย ตลอดจนการสังหารนักท่องเที่ยว จากการศึกษาเรื่องความปลอดภัย พบว่า ในประเทศอิตาลี นิวยอร์ก อเมริกาใต้ หรือประเทศอียิปต์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความวิตกเรื่องความปลอดภัย

3.2 การประสบอุบัติเหตุ ซึ่งมักเกิดจากความประมาทหรือการขาดความระมัดระวังในการ ประกอบกิจกรรมท่องเที่ยว ทั้งที่เกิดจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ เช่น พนักงานขับจักรยานพาหนะ ต่างๆ หรือจากนักท่องเที่ยวเอง เช่น การปีนป่ายภูเขา น้ำตก การว่ายน้ำทะเลหรือแม่น้ำลำคลอง เป็นต้น

3.3 สาธารณสุข หมายถึง การเกิดโรคร้ายไข้เจ็บขณะท่องเที่ยวหรือปัญหาสุขภาพอันเกิด จากการขาดสาธารณสุขที่มีมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ในอาหารและน้ำและจากโรคติดต่อที่ แพร่ระบาดในบริเวณนั้น เช่น โรคไวรัสในตับ โรคมาเลเรีย โรคซาร์ โรคไข้หวัดนก เป็นต้น

3.4 ภัยธรรมชาติ หมายถึง ภัยธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวที่มีโอกาสเกิดได้ตามธรรมชาติ ตามฤดูกาล หรือเกิดขึ้นฉับพลัน เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม แผ่นดินไหว ไฟไหม้ป่า เป็นต้น

3.5 การหลงทาง ซึ่งอาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นป่าหรือภูเขาที่นักท่องเที่ยวเดินทางไป โดยปราศจากผู้นำเที่ยว

3.6 พืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว เกิดจากการแหย่หรือพยายามทำร้ายสัตว์ในอุทยาน แห่งชาติ การส่งเสียงดังในป่า การเค็ดหรือทำลายพืชพันธุ์ในป่า เป็นต้น

ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ควรกำหนดแนวทางและมาตรการรักษาความปลอดภัย เพื่อ ป้องกันนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่น

แนวทางการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

การจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็น อุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่ภาครัฐและเอกชน ดังนั้น เอกชนควรเข้ามามีส่วนร่วมในการ จัดการด้านความปลอดภัยซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดัง รายละเอียดต่อไปนี้

แนวทางการจัดการความปลอดภัยที่รัฐควรดำเนินการ คือ

1. การปฐมนิเทศ นักท่องเที่ยวก่อนเข้าชมในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อชี้แจงสาเหตุของความปลอดภัย แนวทางการป้องกัน โดยอาจใช้ในรูปแบบการบรรยาย การ จัดนิทรรศการ หรือ การแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์

2. การอบรมเจ้าของท้องถิ่น หรือพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อชี้แจงสาเหตุของความปลอดภัย แนวทาง ตลอดจนวิธีการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอันตรายต่างๆ

3. การจัดหน่วยรักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจท่องเที่ยวเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดตำรวจตรวจตราความสงบเรียบร้อยตลอดเวลา และครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดอย่างทั่วถึง

4. การออกกฎระเบียบ ตลอดจนมาตรการลงโทษผู้ที่กระทำผิดอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการขู่โจร ผู้ร้ายให้เกิดความเกรงกลัว ไม่กล้ากระทำความผิด

5. การให้ความสำคัญต่อสาธารณสุข โดยการให้ความรู้ด้านสาธารณสุขที่จำเป็นแก่ผู้ประกอบการและประชาชนและการบังคับใช้มาตรฐานด้านสุขภาพอนามัยแก่นักท่องเที่ยวรวมทั้งประชาชนในท้องถิ่น

6. เมื่อเกิดเหตุของความปลอดภัยขึ้น ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชน จะต้องร่วมมือกันจัดการปัญหาต่างๆ ด้วยความซื่อตรง เปิดเผยข้อเท็จจริงแก่สื่อมวลชน แสดงความห่วงใยต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือเดือดร้อนและจัดการเรื่องราวต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

7. เพื่อป้องกันการเกิด ความไม่ปลอดภัยในอนาคต ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแหล่งท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมกันดำเนินการต่อไปนี้

7.1 จัดตั้งคณะทำงานจัดการวิกฤติความไม่ปลอดภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดทำบัญชีรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของคณะทำงาน

7.2 จัดทำแผนดำเนินการ งานต่างๆ เพื่อป้องกันความไม่ปลอดภัย เช่น แผนระดมพลฉุกเฉิน

7.3 จัดเจ้าหน้าที่ร่วมงานและติดตั้งอุปกรณ์ใช้งานที่จำเป็น

7.4 มีการประสานงานตามขั้นตอนต่างๆ กับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

สาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ปลอดภัย

ศรัญยา วรากุลวิทย์ (2548: 212) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ปลอดภัย มีดังต่อไปนี้

1. **วัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างชนชาติ** การดำเนินชีวิต ขนบธรรมเนียมและประเพณีระหว่างนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่น มีความแตกต่างกัน อาจนำมาซึ่งความไม่เข้าใจกันและกัน เช่น การจับสรีระของชาวตะวันตก ทำให้เกิดความไม่พอใจของประชาชนในท้องถิ่น มีผลต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
2. **รถรับจ้างทั่วไป** รถรับจ้างที่ไม่มีมิเตอร์ โก่งราคาค่าโดยสารหรือ ารับจ้างไปส่งนักท่องเที่ยวเฉพาะที่ คิดราคาเกิดความเป็นจริง หรือการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวและรถรับจ้างไม่เข้าใจกัน ในเรื่องการต่อรองราคา เช่น ตกลงค่าจ้างราคาหนึ่ง เมื่อเสร็จสิ้นการเดินทางคิดค่าจ้างเหมารถอีกราคาหนึ่ง ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเสียเปรียบ เกิดความประทับใจที่ไม่ดี
3. **ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญ** บริเวณสถานีรถไฟ สถานีขนส่ง สนามบิน ผู้ขับจี้รถรับจ้างทุกประเภท ตามดื้อเยี่ยงรบกวนผู้โดยสารให้มาใช้บริการรถของตน ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีในสายตานักท่องเที่ยวโดยภาพรวม บริเวณสถานที่สำคัญ มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น มีพ่อค้าแม่ค้าขายของที่ระลึก เสนอขายสินค้าในลักษณะตามดื้อเยี่ยงการซื้อ บางครั้งมีการทะเลาะกันเองของกลุ่มผู้ขายของที่ระลึก ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว
4. **ปัญหาทรัพย์สินสูญหาย** เช่น ลืมทรัพย์สินไว้บนรถโดยสารประจำทาง ลืมทรัพย์สินไว้ในที่พัก ฯลฯ ตามสถานที่ท่องเที่ยวขณะเดินทางท่องเที่ยว และทรัพย์สินสูญหายในที่พัก ฯลฯ
5. **ปัญหาการลักทรัพย์** ปัญหานี้เกิดขึ้นตามสถานที่ชุมชุกการะต่างๆ ซึ่งมีระเบียบว่า นักท่องเที่ยวจะต้องถอดรองเท้าไว้ด้านนอกของสถานที่นั้นๆ ทำให้พวกมิจฉาชีพฉวยโอกาสขโมยรองเท้าของนักท่องเที่ยว ขณะที่นักท่องเที่ยวเข้าไปด้านในสิ่งก่อสร้างนั้นๆ
6. **ปัญหาการฉกชิงวิ่งราวทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว** ขณะที่นักท่องเที่ยวขึ้นจักรยาน หรือ เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งชุมชน ปัญหานี้จะเกิดจากนักท่องเที่ยวเช่าจักรยานตามร้านบริการทั่วไปเพื่อขึ้นจักรยานท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ นักท่องเที่ยววางกระเป๋าทรัพย์สินไว้ในที่ตะกร้าน้ำรด โดยคนร้าย 2 คน จะใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะตระเวนไปตามที่เปลี่ยว เมื่อพบว่า นักท่องเที่ยวขึ้นจักรยานท่องเที่ยวตามลำพัง พวกมิจฉาชีพจะฉวยโอกาสวิ่งราวเอาทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวไป
7. **ปัญหาความนิยมของนักท่องเที่ยวในการอาศัยหนังสือนำเที่ยว** หนังสือนำเที่ยวบางเล่มซึ่งจัดพิมพ์มานาน นักท่องเที่ยวใช้ข้อมูลในหนังสือนำเที่ยวเป็นเพื่อนเดินทางและเข้าพักในโรงแรมที่ไม่มี

มาตรการในการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ทำ ให้ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายในที่พัก หรือเดินทาง การเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวในยามวิกาล โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัย

8. ปัญหาเสพติด ปัญหานี้เป็นปัญหาที่ยิ่งใหญ่เป็นภัยต่อสังคม พ่อค้ายาเสพติดที่แฝงมาในฐานะนักท่องเที่ยวหรือเดินทางมาเพื่อเสพยาเสพติด ค จำหน่ายยาเสพติด ฯลฯ ล้วนก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาทั้งสิ้น ก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาทและคดีอาญาอื่นๆ

9. มัคคุเทศก์นอกกฎหมาย ตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ .ศ.2535 กำหนดให้มัคคุเทศก์ทุกคนต้องมีใบอนุญาตการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และต้องมีบัตรอนุ ญาตทุกเวลาที่มีการตรวจตรา ในปัจจุบันปัญหามัคคุเทศก์นอกกฎหมายลดน้อยลงมาก เนื่องจากมีข้อบังคับให้มัคคุเทศก์แขวนหรือติดบัตรเมื่อปฏิบัติงานนำเที่ยว เป็นการสะดวกในการตรวจตรา และควบคุมมัคคุเทศก์ที่ไม่ถูกกฎหมาย

10. การฆาตกรรม ปัญหาคดีฆาตกรรมที่เกิดขึ้นกับนี้ กท่องเที่ยว เป็นคดีที่รุนแรงและครึกโครมเป็นอย่างมาก แม้ว่าคดีดังกล่าวจะเกิดขึ้นนานๆ ครั้งก็ตาม แต่เป็นที่สนใจของสื่อสารมวลชนกระจายข่าวทั้งในประเทศและต่างประเทศ คดีเหล่านี้ อาจเกิดขึ้นจากการชิงทรัพย์ การทะเลาะวิวาท ข่มขืน และขัดผลประโยชน์ ฯลฯ ทำให้เสียภาพพจน์

11. การหลอกลวง ปัญหาหลอกลวงในการซื้อขายอัญมณี บริษัทนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ และบริษัทนำเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยว ฯลฯ สำหรับร้านค้าอัญมณี จะมีเครือข่ายปฏิบัติการขายกับมัคคุเทศก์ให้นักท่องเที่ยวเข้าร้านค้าที่มัคคุเทศก์ และคนขับรถ ได้รับประโยชน์ ส่วนแบ่งค่านายหน้าหรือค่าน้ำ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว คือ การขายอัญมณีในราคาที่สูงกว่าความเป็นจริงมาก นำอัญมณีปลอมมาขายให้ลูกค้า โดยนำอัญมณีมาส่องไฟให้ลูกค้าชมเกิดประกายสวยงาม ชาวต่างประเทศที่ซื้ออัญมณีไม่เป็นจะถูกหลอกให้ซื้อ เป็นต้น

12. กลุ่มตมตุน เช่น ผู้ขายประเภทสองที่หากินกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยวิธีเข้าไปเป็นมิตรสนิทสนมชวนกันไปดื่มเหล้า และใส่ยาสลบลงไปในเหล้าให้นักท่องเที่ยวดื่ม เมื่อนักท่องเที่ยวหมดสติ จะขมทรัพย์สินเงินทองของมีค่าหลบหนีไป

13. สถานเริงรมย์ สถานเริงรมย์ แหล่งบันเทิงเหล่านี้เป็นที่รวมของนักท่องเที่ยว หญิงบริการ การโชว์ประเภทต่างๆ สถานที่ท่องเที่ยวประเภทนี้ จะสร้างปัญหาให้แก่นักท่องเที่ยวเสมอ เช่น การกรรโชกทรัพย์จากนักท่องเที่ยว ค่าเครื่องดื่มราคาแพง ถ้านักท่องเที่ยวไม่ยอมจ่ายจะถูกกรรโชกทำร้าย

14. ภาษาที่ใช้ นักท่องเที่ยวที่มาจากเมืองไทย มักมีปัญหาเรื่องภาษาเพราะนักท่องเที่ยวพูดภาษาไทยไม่ได้ และคนไทยพูดภาษาต่างประเทศไม่ค่อยได้เช่นกัน ทำให้เข้าใจกันยากกว่าจะรู้เรื่องการ

ติดต่อสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับประชาชนในท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องลำบากใจมากสำหรับ
นักท่องเที่ยวต่างประเทศ

มาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2551: 117) กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยว ทั้ง
ภาครัฐและเอกชนควรพิจารณาดำเนินการรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับสาเหตุ ดังนี้

1. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอาชญากรรม

- 1.1 จัดตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุในแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะบริเวณที่มีโอกาส
เสี่ยงสูงต่อการโจรกรรม เช่น บริเวณแหล่งขายสินค้าต่างๆ
- 1.2 จัดทำป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัยนักท่องเที่ยวให้ทราบว่าบริเวณใดมี ความเสี่ยงจากโจร
ผู้ร้าย เพื่อให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังภัยที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สิน
- 1.3 ฝึกอบรมให้ความรู้กับอาสาสมัครที่คอยให้การดูแลด้านความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายที่
แอบแฝงตัวเพื่อหวังทำร้าย ข่มขืน หรือจี้เอาทรัพย์สินจากนักท่องเที่ยว

2. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ

- 2.1 จัดทำป้ายเตือนเกี่ยวกับประเภทหรือลักษณะของอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุกจุดที่มี
โอกาสเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย เพื่อให้นักท่องเที่ยวเพิ่มความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น
- 2.2 จัดเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือประจำจุดที่มีโอกาสเสี่ยงสูงในการเกิดอุบัติเหตุ เช่น บริเวณ
หน้าผา บริเวณน้ำตก
- 2.3 จัดฝึกอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย พร้อมวัสดุอุปกรณ์กู้ภัยประจำบ้าน ไว้ ณ
จุดที่สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้สะดวกที่สุด
- 2.4 สร้างสิ่งป้องกันถาวรเพื่อป้องกันอันตรายตามความเหมาะสม เช่น สะพานข้ามลำน้ำ
ทุลอย สำหรับแหล่งท่องเที่ยวและออกกฎหมายบังคับให้มีการประกันชีวิตและทรัพย์สินของ
นักท่องเที่ยว
- 2.5 จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม เพื่อให้การปฐมพยาบาลผู้
ประสบเหตุอย่างทันท่วงที

3. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข

- 3.1 กำหนดมาตรการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้ประกอบการ
ภายใต้สุขอนามัยและตามกฎหมาย

3.2 ตรวจสอบร้านอาหารที่มีสุขอนามัยดีและประกาศเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความสะอาด เช่น โครงการ Clean Food Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาดเป็นต้น

3.3 รักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น จัดถังขยะไว้ให้ทั่วบริเวณและคำจัดขยะให้ถูกวิธีและจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

4. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านธรรมชาติ

4.1 จัดตั้งหน่วยกู้ภัยในบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงสูงต่อการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ไฟไหม้ป่า เป็นต้น

4.2 จัดหาและเตรียมอุปกรณ์ติดตั้งไว้ตามจุดเสี่ยงต่างๆ ตามความเหมาะสมกับภัยธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้น เช่น ชูชีพ เชือก บันไดลิง และสายยาง สำหรับดับเพลิง

4.3 จัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยไว้ตลอดเวลา ณ จุดที่สามารถจะปฏิบัติงานได้สะดวก

4.4 จัดให้มีหน่วยบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดต่างๆ ที่เสี่ยงต่อภัยธรรมชาติโดยหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนกันตลอดเวลา

4.5 ติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัย ที่สามารถรับรู้กันได้ทั่วถึงภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเตือนล่วงหน้าก่อนภัยธรรมชาติจะมาถึงตัว

4.6 ติดตั้งระบบเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา กรมยุทธศาสตร์ และศูนย์ตรวจสอบความสั่นสะเทือนของแผ่นดินไหว ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ กองทัพเรือและหน่วยป้องกันไฟป่า กรมป่าไม้ เป็นต้น

5. มาตรการด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง

5.1 ปฐมนิเทศนักท่องเที่ยวก่อนการเที่ยวชมภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับพื้นที่

5.2 จัดฝึกอบรมผู้นำเที่ยวอาสาสมัคร เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางนักท่องเที่ยว

5.3 จัดทำป้ายสื่อความหมายหรือนำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว

5.4 จัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งของต่างๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานและทิศทางที่ถูกต้อง

5.5 ควบคุมดูแลการประกอบการนำชมแหล่งท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์อาชีพให้ถูกต้องและเหมาะสม

5.6 จัดทำหรือก่อสร้างสิ่งกีดขวางป้องกัน เช่น รั้วลวดหนามหรือสิ่งอื่นในบริเวณที่ป้องกันให้นักท่องเที่ยวไม่หล่นลงไปจากแหล่งท่องเที่ยวได้

6. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ภายในแหล่งท่องเที่ยว

6.1 ปฐมนิเทศนักท่องเที่ยวให้ทราบล่วงหน้าว่าภายในแหล่งท่องเที่ยวมีพืช และสัตว์อะไรบ้างที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อนักท่องเที่ยว

6.2 ทำป้ายประกาศเตือน จุดที่มีพืชหรือสัตว์ที่เป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยวตลอดจนป้ายประกาศถึงอันตรายที่อาจเกิดจากพืชและสัตว์และกิจกรรมอะไรบางอย่าง ที่ไม่ควรกระทำเพราะอาจเกิดอันตรายตามมาได้ เช่น การเล่นหรือเหยียบหรือพยายามทำร้ายสัตว์ การเด็ดหรือทำลายพันธุ์ เป็นต้น

6.3 จัดเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครคอยเฝ้าระวังดูแล ณ จุดที่อาจเกิดอันตราย

6.4 จัดทำรั้วกั้นไม่ให้นักท่องเที่ยวรบกวนหรือทำลายพืชและทำร้ายสัตว์ระหว่างเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยวในขณะเดียวกันเป็นการช่วยป้องกันไม่ให้สัตว์ทำร้ายนักท่องเที่ยว

4. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยว

ประวัติตำรวจท่องเที่ยว

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปีสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันอาชญากรรม และการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นมาเป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงได้จัดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนอกเหนือไปจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่

โดยแรกเริ่มในปี พ.ศ. 2519 ธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อ.ส.ท. ในขณะนั้น ได้ประสานความร่วมมือให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการให้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปรามมีกำลังพลประมาณ 60 นายทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน และตรวจตราให้ความคุ้มครอง รักษาความปลอดภัยในย่านชุมชน และแหล่งท่องเที่ยวให้เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนั้นธุรกิจเอกชนได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารให้ไว้ในการปฏิบัติการกิจ ในเวลาเดียวกันนั้นเอง กรมตำรวจได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านการ

อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยพระรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2519 แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ

ต่อมารัฐบาลได้ประกาศในปี พ.ศ. 2523 เป็นปีท่องเที่ยวและให้กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยจัดให้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง กรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกันปรับปรุง ศอ.นท.เป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศช.นท.) ขึ้นเพื่อนับบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ กรณีประสบปัญหาอาชญากรรม การเอารัดเอาเปรียบ โดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันได้แก่ เมืองเชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และหาดใหญ่

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

อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วประเทศ โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการจึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติการกิจการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นให้เป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534

หลังจากที่มีการขยายขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนตัวกำลังพลที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง กรมตำรวจจึงต่อมามีพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2541 โอนจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2541

ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งมีผลให้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 1 ฝ่ายอำนวยการ และ 6 กองกำกับการ ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งมีผลบังคับใช้ 7 กันยายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป

ททท. พยายามประสานงานผลักดันให้มีการจัดตั้งหน่วยสำรวจท่องเที่ยวโดยตลอด เพราะเห็นว่าปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นปัญหาที่กระจายอยู่ทั่วทั้งราชอาณาจักร และสะสมมาเป็นเวลานาน ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบควรเป็นหน่วยงานที่ถาวรและรองรับปัญหาได้ทั่วราชอาณาจักร ททท. ได้เสนอให้มีการจัดตั้งหน่วย งานสำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการ สังกัดกองกำกับการ 8 ของกองบังคับการกองปราบปราม เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2524 โดยแบ่งการบริหารงานภายในเป็น 8 แผนก ตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

แผนก 1 รับผิดชอบงานทางด้านธุรการ

แผนก 2 รับผิดชอบงานด้านการต่างประเทศ

แผนก 3 รับผิดชอบงานด้านสายตรวจ ป้องกันอาชญากรรมทั่วประเทศ

แผนก 4 รับผิดชอบตามประมวลกฎหมาย วิถี พิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่นชั่วคราว ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตจังหวัดใกล้เคียง คือ พระนครศรีอยุธยา สิงห์บุรี ลพบุรี ชัยนาท อ่างทอง สระบุรี ปทุมธานี นนทบุรี นครปฐม เพชรบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี กาญจนบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร มีที่ทำการแผนกอยู่ที่อาคารสำนักงาน ททท. ถนนราชดำเนินนอก

แผนก 5 รับผิดชอบงานเช่นเดียวกับแผนก 4 มีเขตรับผิดชอบในเขตภาคตะวันออกและภาคอีสาน รวม 25 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ ขอนแก่น อุดรธานี หนองคาย สกลนคร เลย นครพนม มุกดาหาร มีที่ทำการแผนกอยู่ที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โทร.038-418740

แผนก 6 รับผิดชอบเช่นเดียวกับแผนก 4,5 มีเขตรับผิดชอบในเขตภาคเหนือทั้งหมด 16 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน น่าน ลำปาง ลำพูน แพร่ สุโขทัย ตาก กำแพงเพชร เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี อุตรดิตถ์ พะเยา มีที่ทำการ แผนกร่วมอยู่กับ ททท. ที่จังหวัดเชียงใหม่ ถนนปรมณีย์ โทร.053-234490

แผนก 7 รับผิดชอบเช่นเดียวกับ แผนก 4,5,6 มีเขตรับผิดชอบในเขตภาคใต้ตอนบนทั้งหมด 10 จังหวัด ได้แก่ ภูเก็ต พังงา กระบี่ ระนอง สุราษฎร์ธานี ชุมพร นครศรีธรรมราช ตรัง สตูล มีที่ทำการ แผนกร่วมกับททท. สำนักงานภูเก็ต โทร.076-221036

แผนก 8 รับผิดชอบเช่นเดียวกับ แผนก 4,5,6,7 มีเขตรับผิดชอบในเขตภาคใต้ตอนล่าง ทั้งหมด 4 จังหวัด ได้แก่ สงขลา ยะลา ปัตตานี นราธิวาส มีที่ทำการแผนกร่วมกับททท. สำนักงานหาดใหญ่ โทร.074-246733

กองกำกับการ 8 กองบังคับการกองปราบปรามได้ประสานงานร่วมมือกับตำรวจในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด ทั้งทางด้านการป้องกัน และปราบปราม พร้อมทั้งศูนย์ประสานงานให้ผ่านคุ้มครองนักท่องเที่ยวคำแนะนำนโยบายของกรมตำรวจ ในด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักร โดย กก.8 ป. สามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเฉลี่ยประมาณ 89.10% โดยปัญหาความเดือดร้อน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเช่นเดียวกับที่มีการร้องเรียนที่ ศช. ทท. คือ ลักทรัพย์ วังราวทรัพย์ ถูกโกงราคาสินค้า ปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ เป็นต้น

โครงสร้าง



ภาพ 2.1 แสดงโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ที่มา: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว: เว็บไซต์

อำนาจหน้าที่

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

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

วิสัยทัศน์

บริการ ดูแล รักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ด้วยไมตรีจิตมีมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ เพื่อรักษาชื่อเสียงของประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาค ทำรายได้หลักสู่ระบบเศรษฐกิจเป็นมรดกตกทอด ถึงลูกหลานไทยต่อไป

พันธกิจ

1. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจ ในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
3. จัดปัญหาการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบ และคุ้มครองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว
4. จัดปัญหา การทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม เสียหาย ไร้ระเบียบ
5. ปกป้อง คุ้มครอง วงจรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
6. สร้างความร่วมมือที่ีระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจหรือหน่วยบังคับใช้กฎหมายทั้งในและนอกประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว: ม.ป.ป. : เว็บไซต์)

5. ข้อมูลทั่วไปของถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ประวัติ

ถนนข้าวสารเป็นถนนที่สร้างขึ้นใน พ.ศ. 2435 รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยกรมโยธาธิการได้กราบบังคมทูลให้ตัดถนนตรอกข้าวสาร เริ่มตั้งแต่ถนนหน้าวัดชนะสงคราม (ซึ่งได้นามว่าถนนชนะสงคราม) ตัดมาทางตะวันออกตามตรอกข้าวสารแล้วสร้างสะพานข้ามคลองมาบรรจบกับถนนเฟื่องนครตอนหน้าสวนหลวงจิกดิน พระราชทานนามถนนตามเดิมว่า "ถนนข้าวสาร"

ถนนข้าวสาร เดิมเป็นย่านเก่าตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6 เป็นตรอกที่ขายข้าวสาร เป็นแหล่งค้าขายข้าวสารที่ใหญ่ที่สุดของเขตพระนคร ซึ่งข้าวสารจำนวนมากจะถูกขนส่งมาจากโรงสีหลวง สะพานช้างโรงสี ริมคลองคูเมืองเดิม หรือ ปัจจุบันก็คือ คลองหลอด เลียบมาตามแม่น้ำเจ้าพระยาขึ้นที่ท่าเรือบางลำพู เพื่อนำข้าวมาขายให้แก่ชาวบ้านในชุมชนต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในบริเวณนี้ นอกจากนี้ก็ยังจำหน่ายถ่านเพื่อใช้ประกอบอาหาร ของชำ โดยถัดออกไป 1 ถนน จะเป็นคลองที่เชื่อมต่อมาจากแม่น้ำเจ้าพระยา มีการค้าขายข้าวสารมากมายจึงเรียกว่าตรอกข้าวสาร (เพราะขนาดเล็ก) ต่อมาจึงเปลี่ยนเป็นถนนข้าวสาร หลังจากนั้นก็เริ่ม เกิดชุมชนขึ้น และขยายขยายต่อไป ต่อมาเริ่มมีร้านขายของมากขึ้น เช่นร้านขายของเล่น อย่างลูกข่าง ร้านขายก๊วยเตี๋ยวเรือต่อมาความเป็นอยู่ของชุมชนแห่งนี้เริ่มเปลี่ยนไป เมื่อมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาในช่วงปี พ.ศ. 2525 ซึ่งเป็นปีแห่งการเฉลิมฉลองกรุงเทพมหานครครบรอบ 200 ปี ได้เข้ามาเช่าห้องพักรออาศัยเพื่อเที่ยวชมเมืองหลวงของไทยในช่วงเทศกาลสำคัญนี้ และเริ่มมีฝรั่งเข้ามาถ่ายภาพยนตร์ฮอลลีวู้ด โดยมีทีมงานกองถ่ายมาอยู่กันจำนวนมาก ที่มาเช่าที่เช่าเกสเฮาส์ ซึ่งตอนนั้นยังไม่มี ก็ต้องเช่าจากบ้านที่อยู่แถวนั้นซึ่งใช้แบ่งเช่า จึงเป็นที่มาของเกสเฮาส์ เกสต์เฮาส์ ของชาวต่างชาติเริ่มมีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2528-2529 ระยะเวลาเริ่มมีคนเข้ามาเรื่อย ๆ จนกลายเป็นศูนย์รวมของพวกแบ็คแพ็คเกอร์ที่มาท่องเที่ยวประเทศไทย จนเป็นที่โด่งดังในที่สุด ก่อนที่จะมาปรับเปลี่ยนรูปแบบอีกทีในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมากลายเป็นย่านบันเทิงยามราตรีที่สำคัญของกรุงเทพฯ (วิกิพีเดีย : ม.ป.ป.: เว็บบไซต์)

ถนนข้าวสารถือเป็นถนนที่ได้รับความนิยมในการเล่นน้ำในวันสงกรานต์ที่ครึกครื้นไปด้วยนักท่องเที่ยวต่างชาติจากทั่วทุกมุมโลก การเล่นสงกรานต์บนถนนข้าวสารเริ่มเมื่อประมาณ พ.ศ. 2533 เนื่องจากที่ถนนข้าวสารนี้เป็นแหล่งที่พักรออาศัยชั่วคราว หรือที่เรียกว่าเกสเฮาส์ ดังนั้นประเพณีการเล่นน้ำสงกรานต์ของคนไทยจึงถูกใจนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาพักในถนนข้าวสารเป็นอย่างมาก โดยการเล่นสงกรานต์ถนนข้าวสารในช่วงแรกๆ ก็เป็นแต่เพียงเล่นสาดน้ำกันธรรมดาเท่านั้น แต่

เทศกาลสงกรานต์นี้มาโด่งดังในช่วง พ.ศ. 2542-2543 โดยนอกจากการเล่นสาดน้ำเป็นปกติแล้ว ก็ยังมีทั้งการจัดกิจกรรม มีเวทีการแสดง มีสปอนเซอร์เข้ามาสนับสนุน จากแต่ก่อนที่คนเล่นต้องเตรียมน้ำเตรียมแป้งมาเล่นกันเอง และมีน้ำเตรียมไว้ให้เล่นตามจุดต่างๆ ด้วย

อเล็กซ์ การ์แลนด์ (Alex Garland) เจ้าของบทประพันธ์ เรื่อง The Beach เคยให้คำนิยามถนนสายนี้ ในรายการวิทยุ BBC-Radio 1 ไว้ที่น่าสนใจว่า "จะมีที่ไหนหนอที่มี คนสารพัดชาติมารวมตัวกันที่นี่ ที่ถนนข้าวสาร ถนนที่เพียบไปด้วยเรื่องเหลือเชื่อ เพราะที่นี่คุณจะหาเทพีจากวงดั่งวงไหนก็ได้ในโลก มีที่พักราคาถูก"

สำหรับเกสเฮาส์ที่มีชื่อเสียงมาช้านานและเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวประเภทแบกเป้ต่างประเทศเป็นอย่างดีจะมีอยู่ไม่กี่แห่ง ได้แก่ TOP GUEST HOUSE ที่ตั้งอยู่ข้างตรอกสวรรค์ และ BONNY GUEST HOUSE ซึ่งเป็นเกสเฮาส์แห่งแรกของถนนข้าวสารที่ได้รับความนิยมมาตั้งแต่ปี 2527 เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลกทีเดียว ราคาเช่าห้องค้างคืนตามเกสเฮาส์ต่างๆ จะถูกมาก ถูกกว่าไปพักตามโรงแรมหรูๆ คือราคาเช่าห้องเริ่มตั้งแต่ 100 บาทไปจนถึง 500-600 บาทต่อวัน แต่ก็จะอยู่กันเป็นเดือนๆ แต่คิดค่าเช่าเป็นรายวัน ราคาที่วันนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของแต่ละสถานที่ที่เปิดให้บริการอย่างไรก็ดี ในปัจจุบันมีโรงแรมขนาดกลางมาเปิดเพิ่มมากขึ้น เช่น Buddy Boutique Hotel ซึ่งค่าห้องจะมีราคาสูงกว่าเกสเฮาส์ทั่วไปอยู่ในระดับหลักสองพันบาทขึ้นไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพฯ ในช่วงเทศกาลปีใหม่ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติร้อยละ 87.6 เห็นว่าสถานการณ์วิกฤตน้ำท่วมประเทศไทยส่งผลน้อยถึงน้อยที่สุดต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยว ขณะที่ร้อยละ 12.4 เห็นว่าส่งผลมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อถามถึงสิ่งที่ดึงดูดให้เดินทางมาท่องเที่ยว กรุงเทพฯ มากที่สุดอันดับแรกคือ อาหารไทย (ร้อยละ 56.9) รองลงมาคือ โบราณสถานและโบราณวัตถุ (ร้อยละ 54.0) และอรรถาธิบายไมตรีของคนไทย (ร้อยละ 41.7) สำหรับสิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินึกถึงเป็นอันดับแรก เมื่อคิดถึงกรุงเทพฯ ได้แก่ วัดพระแก้วและพระบรมมหาราชวัง (ร้อยละ 29.6) รองลงมาคือ วัดวออาราม (ร้อยละ 13.7) และแหล่งช้อปปิ้ง (ร้อยละ 10.5) อย่างไรก็ตามเรื่องนี้นักท่องเที่ยวเป็นกังวลมากที่สุดเมื่อมาท่องเที่ยวกรุงเทพฯ อันดับแรกคือ การจราจรติดขัด (ร้อยละ 35.2) รองลงมาคือ สินค้าราคาแพง ถูกโกงราคา (ร้อยละ 17.3) และการโกงค่าโดยสารของ รถแท็กซี่ รถตุ๊กๆ (ร้อยละ 15.0) ด้านคะแนนความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพฯ ในภาพรวม พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมี

ความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 7.65 คะแนนจากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากการสำรวจเมื่อเดือนเมษายนที่ผ่านมา (7.52 คะแนน) 0.13 คะแนน โดยมีคะแนนความพึงพอใจในอาหารและเครื่องดื่มสูงสุดที่ 8.65 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพอากาศต่ำสุดที่ 5.05 คะแนน

เมื่อถามถึงความตั้งใจในการเฉลิมฉลองเทศกาลปีใหม่ในประเทศไทยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติร้อยละ 58.6 คิดว่าจะอยู่เฉลิมฉลองเทศกาลปีใหม่ในประเทศไทย โดยสถานที่ที่ตั้งใจจะไปเฉลิมฉลองเทศกาลปีใหม่อันดับแรกคือ เกาะสมุย (ร้อยละ 8.5) รองลงมาคือจังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 7.8) และถนนข้าวสาร (ร้อยละ 5.6) ขณะที่ร้อยละ 31.1 คิดว่าจะไม่อยู่ และร้อยละ 10.3 ยังไม่แน่ใจ เมื่อถามต่อว่าเชื่อมั่นต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยในช่วงเฉลิมฉลองเทศกาลปีใหม่ของไทยหรือไม่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติร้อยละ 80.2 เชื่อมั่น มีเพียงร้อยละ 19.8 ที่ไม่เชื่อมั่น เมื่อสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถึงความต้องการจะกลับมาเที่ยวกรุงเทพฯ อีกหรือไม่ พบว่าร้อยละ 83.6 ระบุว่าจะกลับมาอีก ขณะที่ร้อยละ 1.0 ระบุว่าจะไม่กลับมาอีก และร้อยละ 15.4 ยังไม่แน่ใจ เมื่อถามต่อว่ายินดีที่จะแนะนำและบอกต่อให้ผู้อื่นมาเที่ยวกรุงเทพฯ หรือไม่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติร้อยละ 92.2 ระบุว่าแนะนำ ขณะที่ร้อยละ 0.7 ระบุว่าจะไม่แนะนำและ ร้อยละ 7.1 ไม่แน่ใจ

นันทน์ภัส ธรรมดาผล (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้าน ภูมิภาค การเดินทางมาท่องเที่ยว ประสบการณ์การเดินทางมาท่องเที่ยว การรับรู้ข้อมูลตำรวจท่องเที่ยว มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ และสถานภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน ด้านการรักษาความปลอดภัย ปัจจัยด้าน เพศ สถานภาพ ภูมิภาค การเดินทางมาท่องเที่ยว มีความแตกต่างกัน ปัจจัยด้าน อายุ ประสบการณ์การเดินทางมาท่องเที่ยว ไม่มีความแตกต่างกัน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้าน อายุ ภูมิภาค การเดินทางมาท่องเที่ยว ประสบการณ์การเดินทางมาท่องเที่ยว มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัย เพศ สถานภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ จากผลการวิจัย ควรมีการพัฒนา เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา ควรมีการตรวจสอบสภาพปัญหาจากแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ซึ่งจะทำได้ข้อมูลในด้านต่างๆ เพียงพอที่จะนำไปปรับปรุงการให้บริการ ของตำรวจท่องเที่ยว จัดให้มีศูนย์การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้เพียงพอและทันต่อเวลาเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

พชร ภูเจริญ และคณะ (2551) การศึกษาระดับปัจจัยในการเลือกที่พักประเภทเกสเฮาส์บริเวณถนนข้าวสารของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันตัดสินใจเลือกพักที่ถนนข้าวสารมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงของถนนข้าวสาร เพราะถนนข้าวสารเป็นสถานที่ที่มีชื่อในด้านที่พักแบบราคาถูก มีความปลอดภัย อีกทั้งยังเห็นว่าสถานที่แห่งนี้มีสินค้าหลากหลายให้เลือกซื้อเป็นของที่ระลึก บริเวณถนนข้าวสารมีร้านค้าเหล่านี้นี้มาก ไม่จำกัดเพียงในบริเวณถนนข้าวสารเท่านั้น แต่รวมไปถึงบริเวณใกล้เคียง เช่น บางลำพูที่เป็นแหล่งซื้อสินค้าที่มีชื่อเสียงอยู่คู่กับกรุงเทพฯ มานานนับหลายสิบปี นอกจากนี้ถนนข้าวสารยังเต็มไปด้วย ผับ บาร์ ร้านอาหาร ร้านอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ซึ่งเป็นแหล่งกิจกรรมบันเทิงยามค่ำ ค่ำที่รวบรวมบรรดานักท่องเที่ยวทั้งหลายเข้าไว้ด้วยกัน หลากชาติ หลากภาษา เป็นโอกาสอันดีที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้เก็บเกี่ยวประสบการณ์ชีวิตด้วยเหตุนี้นักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน จึงตัดสินใจเลือกพักในบริเวณนี้ในการศึกษาความพึงพอใจ ในการใช้บริการสถานที่พักแรมในถนนข้าวสารในภาพรวมพบว่า นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ต่อการให้บริการสถานที่พักแรมประเภทเกสเฮาส์ที่ถนนข้าวสาร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่านักท่องเที่ยวชาวอเมริกันมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันต่อการบริโภค สถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร

สมกมล พวงพรหม (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในชุมชนถนนข้าวสาร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 29 ปี และมีสถานภาพสมรสโสด นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ อเมริกา อังกฤษ และญี่ปุ่น ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นนักเรียน /นักศึกษา มีรายได้/ปี น้อยกว่า US\$ 10,000 และพบว่า 1. ปัจจัยเชิงจิตในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อความสนุกสนานบันเทิง ที่พักราคาถูก และเพื่อความสะดวกในการซื้อสินค้า 2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารมากที่สุด ได้แก่ จากเพื่อน และจากอินเทอร์เน็ต 3. จากการศึกษาวิจัยทัศนคติในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว ต่างชาติ พบว่า 3.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเกี่ยวกับราคาของที่พักอยู่ในระดับที่ดี ส่วนทัศนคติเรื่อง ความสะอาดและความปลอดภัยของที่พัก อยู่ในระดับที่ไม่ดี 3.2 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเกี่ยวกับรูปแบบดนตรีในบาร์เบียร์ ผับ คลับ หรือสถานบันเทิง อยู่ในระดับที่ดี ส่วนทัศนคติเรื่องความหลากหลายในการให้บริการ , ราคาของเครื่องดื่ม , ความหรูหรา และคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง 3.3 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเกี่ยวกับรสชาติของ

อาหารไทย และความหลากหลายของ ร้านอาหารอยู่ในระดับที่ดี ส่วนทัศนคติเรื่องรสชาติของอาหารนานาชาติ, คุณภาพของอาหารนานาชาติ และคุณภาพของอาหารไทย อยู่ในระดับปานกลาง 3.4 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเกี่ยวกับความหลากหลายของบริการ, ราคาค่าบริการ และการให้บริการของธุรกิจนำเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง 3.5 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเรื่องความหลากหลายของประเภทสินค้า, ความทันสมัยของสินค้า เมื่อเทียบกับแหล่งช้อปปิ้งอื่น ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและราคาของสินค้า เมื่อเทียบกับแหล่งช้อปปิ้งอื่น ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง 3.6 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเรื่องราคาค่าบริการ และความเร็วของอินเทอร์เน็ต และการส่ง Mail เมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตอื่น ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง 4. พฤติกรรมในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารในครั้งนี้นักท่องเที่ยวได้แก่ เพื่อนและตัวเอง และในการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เดินทางมากับเพื่อน และพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่ 2 จำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในครั้งนี้อยู่ที่ US\$ 43.29 และนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่คิดว่า อาจจะมาท่องเที่ยวอีกครั้งในคราวหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 5. จากการศึกษาวิจัย ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร พบว่า 5.1 เพศ และรายได้ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านแหล่งบันเทิงในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารแตกต่างกัน 5.2 สถานภาพสมรส, อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านที่พักในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารแตกต่างกัน 5.3 การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านร้านอาหารในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารที่แตกต่างกัน 6. การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารแตกต่างกัน 7. ปัจจัยสนใจในการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติด้านแหล่งบันเทิง ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว แหล่งช้อปปิ้ง และร้านอินเทอร์เน็ต ในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร 8. ปัจจัยสนใจในการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวต่างชาติในการ ท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร 9. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติด้านที่พัก และด้านแหล่งบันเทิง ในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร 10. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร 11. ทัศนคติด้านที่พัก, แหล่งบันเทิง, ร้านอาหาร, ธุรกิจนำเที่ยว, แหล่งช้อปปิ้ง และร้านอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร

มนสิณี อรรถวานิช (2549) ศึกษาเรื่อง แนวคิดในการอนุรักษ์บนพื้นฐานการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบกายภาพเมือง : กรณีศึกษา บริเวณถนนข้าวสาร ผลการศึกษาพบว่า ถนนข้าวสาร ส่วนหนึ่งของเมืองเก่า กรุงรัตนโกสินทร์ ถนนที่มีความเป็นมาและประวัติศาสตร์อันยาวนาน จากแหล่ง คำข้าวสารของพระนคร เป็นที่ตั้งของวังเจ้านายจากการขยายวังหน้ามาทางด้านเหนือข้ามคลองเมืองเดิม เช่น กลุ่มวังสะพานเลี้ยว หรือวังในสมเด็จพระปิ่นเกล้าและบ้านข้าราชการ ด้วยทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้วังหลวงและ แหล่งท่องเที่ยวในเมืองเก่า ทำให้บริเวณถนนข้าวสารมีการพัฒนาการเป็นแหล่งที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติหรือที่เรียกกันว่า เกสต์เฮาส์ จนปัจจุบันถนนข้าวสารได้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของ นักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติและชาวไทย สีสันและบรรยากาศในยามค่ำคืน แหล่งสถานบันเทิง ถนนคนเดิน ตรอกซอย และที่ว่างภายใน ได้กลายเป็นลักษณะเฉพาะของถนนข้าวสาร งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอ แนวคิดในการอนุรักษ์ถนนข้าวสาร ซึ่งเกิดจากการพัฒนาขึ้นจากพื้นฐานทางประวัติศาสตร์ของเมืองเก่า โดยเริ่ม จากการศึกษา หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ การเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบกายภาพใน บริเวณพื้นที่ศึกษา จากแผนที่ในช่วงเวลาต่างๆ ร่วมกับข้อมูลทางประวัติศาสตร์รวมถึงการลงพื้นที่ในการ สัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบกายภาพ รวมไปถึงวิเคราะห์ปัญหาของพื้นที่เพื่อนำมาสรุปเป็นแนวคิดในการ อนุรักษ์พื้นที่บริเวณถนนข้าวสารบนพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบกายภาพเมือง ผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบกายภาพของพื้นที่ มีการเปลี่ยนแปลงการสัญจรจากทางน้ำ เป็นทางบก องค์ประกอบทางด้านอาคารที่มีการรื้อถอนเป็นรูปแบบของอาคารสมัยใหม่ อาคารเก่าที่ยังคงอยู่ใน พื้นที่และการแบ่งแปลงที่ดินจากแปลงที่ดินขนาดใหญ่เป็นแปลงที่ดินขนาดเล็ก การศึกษาทำให้พบองค์ประกอบที่มี ความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ส่วนการเปรียบเทียบแผนที่ในแปลงที่ดินทำให้พบรูปแบบการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบกายภาพ ที่ส่งผลให้ถนนข้าวสารมีลักษณะเฉพาะ ตัว การเสนอแนวคิดในการอนุรักษ์ถนนข้าวสาร จึงพิจารณาบนพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบกายภาพบริเวณถนนข้าวสาร เป็นแนวคิดในการยอมรับความเปลี่ยนแปลงของเมืองในปัจจุบันเพื่อรักษาคุณค่าที่เกิดขึ้นและบอกเล่าเรื่องราวประวัติศาสตร์ของพื้นที่ โดยการ ศึกษาที่มุ่งหวังให้เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้กับพื้นที่อื่นๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะใกล้เคียงกับบริเวณ ถนนข้าวสารได้ต่อไปและเพื่อรักษาองค์ประกอบกายภาพในฐานะเมืองเก่า รัตนโกสินทร์

รัชชัย อ่อนสุตกรักษ์ (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นนักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน โดยนักท่องเที่ยวเกือบครึ่งหนึ่งมีอายุ 21 - 30 ปี และ 1 ใน 4 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 2 คนใน 5 คนมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาโท และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย นักท่องเที่ยว 2 ใน 4 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และเป็นนักศึกษา อย่างละกึ่งหนึ่ง ในส่วนรายได้นักท่องเที่ยว พบว่า 3 ใน 5 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 4,000 ดอลลาร์ 3,001 - 4,000 ดอลลาร์ และ 1,001 - 2,000 ดอลลาร์ ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน และนักท่องเที่ยวเกือบ 3 ใน 5 มีภูมิลำเนาในเขตทวีปยุโรปกับเอเชีย อย่างละกึ่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวทั้งหมด และ 1 ใน 5 มาจากอเมริกา ส่วนที่เหลือเป็นนักท่องเที่ยวจากโอเชียเนีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

จากการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า นักท่องเที่ยว 9 ใน 10 เดินทางมายังกรุงเทพมหานครด้วยเครื่องบิน มีเพียงส่วนน้อยที่ เดินทางรถโดยสาร รถตู้ และรถส่วนตัว โดยนักท่องเที่ยวเกือบ 1 ใน 4 เคยเดินทางมาท่องเที่ยวแล้ว และนักท่องเที่ยวเกือบครึ่งหนึ่งเลือกมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครในฤดูร้อน และไม่นิยมท่องเที่ยวในฤดูฝน ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตัวเอง นักท่องเที่ยวให้เหตุผลสำคัญในการเลือกมาเที่ยวกรุงเทพมหานคร คือ ผู้คนเป็นมิตร มีเหตุผลว่ากรุงเทพมหานครมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการและมีอากาศดี ในส่วนเรื่องค่าใช้จ่ายไม่เกิน 2,500 บาท ต่อครั้ง และใช้บริการที่พักโรงแรมพักผ่อนในกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยเป็นระยะเวลา 7 วัน ในส่วนแหล่งข้อมูลข่าวสารในการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร พบว่า กว่าร้อยละ 59.0 มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสาร รองลงมา คือวารสารด้านการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวครึ่งหนึ่งให้ความสนใจไปเยี่ยมชมและให้ความประทับใจเยี่ยมชม วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) พระบรมมหาราชวัง รองลงมาคือ วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร และสยามแสคว์ ตามลำดับ ความต้องการซื้อสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการซื้ออาหาร เครื่องดื่ม รองลงมา คือ เสื้อผ้า กระเป๋า เครื่องแต่งกาย และซื้อของฝาก ของที่ระลึก สินค้าหัตถกรรม สินค้าพื้นเมือง สินค้า OTOP ในส่วนบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด คือ ล่ามภาษาอังกฤษ มากที่สุด รองลงมาอันดับ 2 คือ บริการนวดแผนโบราณ สปา ธุรกิจบันเทิง บริการนำเที่ยว สนามกอล์ฟ ร้านอาหาร แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จากการศึกษพบว่า

1.ด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรุงเทพมหานครควรมีการส่งเสริมในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ที่พร้อมบริการแก่นักท่องเที่ยว กิจกรรมทางการท่องเที่ยว ที่มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่ควรมีความหลากหลายทางด้านภาษาและข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองการรับข้อมูล ของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครต่อไป

2.ด้านความต้องการสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางกรุงเทพมหานครควรมี การจัดตั้งกิจกรรมส่งเสริมการขายสินค้าและบริการที่ นักท่องเที่ยวต้องการเช่น เทศกาลอาหารหรือ จัดตั้งแหล่งบริการทางด้านสินค้าในเขตพื้นที่การท่องเที่ยวต่างๆ ที่เพียงพอแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อีกทั้งควรมีการพัฒนานุเคราะห์ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้มีความรู้ความสามารถ ทางด้านการบริการและภาษาที่ใช้สื่อสารเพื่อการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว

3.แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร พบว่ากรุงเทพมหานครควรมีการส่งเสริม ทางการท่องเที่ยวดังนี้ ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรุงเทพมหานครควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเน้นสร้างความผูกพัน และเน้นเรื่องของการสื่อสาร ทางความรู้สึกแก่นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติและประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดทัศนคติที่ดีแก่ การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครและประเทศไทยและกลับมาท่องเที่ยวในโอกาสต่อไป ด้านการจัด กิจกรรมทางการท่องเที่ยว ควรเป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างสภาพเศรษฐกิจสังคมภาพลักษณ์ท่องเที่ยว การ ใส่ใจในสิ่งแวดล้อม และเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ไม่เป็นการท่องเที่ยวที่ทำลายสิ่งแวดล้อม และ สภาพสังคมด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทางการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครควรมีการนำเทคโนโลยี เข้ามาเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เพราะการโรคโควิด หรือเทรคโควิด เพียงอย่างเดียวไม่ดั่งนั้น การพัฒนาเว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครที่มีความหลากหลายทางด้านภาษา การจัดรูปแบบ สื่อนำเสนอมีความน่าสนใจ การเข้าถึงข้อมูลที่เข้าใจง่ายและข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นข้อมูลที่ทันสมัย ทำ ให้นักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและบริบทสื่อ ประชาสัมพันธ์อย่างมีคุณภาพทำให้นักท่องเที่ยวรับข้อมูลทางการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นและเป็นช่องทางที่นักท่องเที่ยวนิยมอีกช่องทางหนึ่งด้วย อีกทั้งการจัดตั้งศูนย์อำนาจการทางการท่องเที่ยว ในเขตการท่องเที่ยวในพื้นที่เขตการปกครองต่างๆที่ มากขึ้นเป็นการช่วยลดปัญหาแก่นักท่องเที่ยวและเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและควรมีการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เพียงพอต่อการการบริการนักท่องเที่ยว ด้านพัฒนา บุคลากร กรุงเทพมหานครควรมีการส่งเสริมให้ภาครัฐ ภาคเอกชนสถาบันการศึกษา ที่มีความเกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยว พัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนและบุคลากรทางการท่องเที่ยว ให้มีความรู้

ความสามารถในทักษะทางด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านการบริการทางการท่องเที่ยว ขวให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นไปเพื่อสร้างความประทับใจและคุณภาพในการบริการสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ และ เดินทางท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนมกราคม - ธันวาคม 2554 มี จำนวน 19,098,323 คน (กรมการท่องเที่ยว: 2555: เว็บไซต์)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จำนวน 19,098,323 คน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ นำจำนวนประชากรทั้งหมดไปคำนวณ Taro Yamane's โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

ลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณโดยการศึกษาครั้งนี้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเริ่มต้นแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติ ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยกำหนด จนครบจำนวน 400 ชุด

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิภาค มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ เกณฑ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับ มีความหมาย คือ

5	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น เป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างอิสระ ทั้งในเชิงข้อปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและหาความเชื่อมั่น ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการที่ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบ
2. การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นก็นำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป
3. นำแบบสอบถามฉบับที่แก้ไข ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มทดสอบซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient: α) โดยกำหนดให้แบบทดสอบที่มีค่า $\alpha = 0.7$ ขึ้นไป เป็นแบบทดสอบที่มีค่าความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับได้ ซึ่งค่าที่ได้ $\alpha = 0.82$
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาจัดพิมพ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ มีข้อมูลหลายด้านที่ต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาศึกษาและนำมาประกอบกันเพื่อให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด เพื่อนำไปเก็บข้อมูล ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
2. ดำเนินการนำแบบสอบถามไปยัง ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เพื่อขอความร่วมมือให้นักท่องเที่ยวต่างชาติตอบแบบสอบถาม
3. ผู้ช่วยนักวิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มายังถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เป็นผู้อ่านและตอบแบบสอบถามเอง โดยผู้ช่วยนักวิจัยจะอยู่รอรับแบบสอบถามกลับคืนโดยทันที กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยไม่เข้าใจผู้ช่วยนักวิจัยจะคอยชี้แจง และอธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด: 2535)

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ช่วงได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล โดยการใช้ค่า t-test กรณี 2 กลุ่มและ ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยใช้ค่า F-test กรณี 3 กลุ่ม และมากกว่า

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ” ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ต่อระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
4. ข้อมูลด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และการรับรู้ในการให้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยได้แสดงผลการศึกษาในรูปแบบตารางและอธิบายผลการศึกษาที่ได้รับจากตารางดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

เพศ (N = 400)	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	194	48.5
หญิง	206	51.5
อายุ (N = 400)		
ต่ำกว่า 20 ปี	47	11.8
21-30 ปี	219	54.8
31-40 ปี	85	21.2
41-50 ปี	33	8.2

ตาราง 4.1 (ต่อ)

อายุ (N = 400) (ต่อ)		
51-60 ปี	13	3.2
60 ปีขึ้นไป	3	0.8
ภูมิสำเนา (N = 400)		
ทวีปอเมริกา	41	10.2
ทวีปยุโรป	243	60.8
ทวีปโอเชียเนีย	1	0.2
ทวีปเอเชีย	86	21.5
ทวีปออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	25	6.2
ทวีปแอฟริกา	4	1.0
อื่นๆ (โปรกระบุ)	-	-
จำนวนครั้งในการเดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร (N = 400)		
ครั้งแรก	129	32.2
2 – 4 ครั้ง	153	38.2
5 – 10 ครั้ง	73	18.2
มากกว่า 10 ครั้ง	45	11.2
ระยะเวลาในการพัก (N = 400)		
ต่ำกว่า 3 คืน	214	53.5
4 – 6 คืน	118	29.5
7 – 9 คืน	23	5.8
10 – 12 คืน	13	3.2
มากกว่า 15 คืน	32	8.0
แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
วารสารด้านการท่องเที่ยว	114	28.5
เอกสาร แผ่นพับ	73	18.2

ตาราง 4.1 (ต่อ)

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)		
อินเทอร์เน็ต และหน่วยงาน/องค์กรด้านการท่องเที่ยว	215	53.8
เพื่อน	123	30.8
อื่นๆ	-	-
แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
อินเทอร์เน็ต	156	39.0
บริษัททัวร์ / มัคคุเทศก์	55	13.8
แผ่นพับ	54	13.5
ป้ายโฆษณา / ป้ายประกาศ	60	15.0
จากการบอกเล่าของนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ	153	38.2
จากรัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ	25	6.2
อื่นๆ	44	11.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ 2 กลุ่ม เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คิดเป็นร้อยละ 51.5 เพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

เมื่อจำแนกตามกลุ่มภูมิลำเนา พบว่า ทวีปยุโรป มากที่สุด จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมา ทวีปเอเชีย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ทวีปอเมริกา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ทวีปออกเตรเลีย/นิวซีแลนด์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ทวีปแอฟริกา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และทวีปโอเชียเนีย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

เมื่อจำแนกตาม จำนวนครั้งในการเดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมา 2-4 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา

คือ เดินทางครั้งแรก จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 เดินทางมา 5-10 ครั้ง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และเดินทางมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

เมื่อจำแนกตามระยะเวลา ในการเข้าพัก ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวพักค้างคืนต่ำกว่า 3 คืน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา คือ พักค้างคืน 4-6 คืน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 พักค้างคืนมากกว่า 15 คืน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 พักค้างคืน 7-9 คืน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และพักค้างคืน 10-12 คืน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

เมื่อจำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้จากอินเทอร์เน็ต และหน่วยงาน/องค์กรด้านการท่องเที่ยว มากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ รับรู้จากเพื่อน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รับรู้จากวารสารด้านการท่องเที่ยว จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และรับรู้จากเอกสาร/แผ่นพับ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

เมื่อจำแนกตามการรับรู้ว่ายประเทศไทยมีบริการตำรวจท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้จาก อินเทอร์เน็ต มากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา รับรู้จาก การบอกเล่าของนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รับรู้จากป้ายโฆษณา / ป้ายประกาศ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รับรู้จากบริษัททัวร์ / มัคคุเทศก์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รับรู้จากแผ่นพับ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 รับรู้จากอื่นๆ คือเพื่อน และการบอกปากต่อปาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และรับรู้จากรัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2

2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยได้แสดงผลการศึกษาในรูปตารางและอธิบายผลการศึกษาที่ได้รับจากตารางดังนี้

ตาราง 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการ (Service)

ด้านการให้บริการ (Service)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ผล
1. ขั้นตอนสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ	3.46	0.903	ปานกลาง
2. ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการ	3.39	0.978	ปานกลาง
3. ให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.41	0.857	ปานกลาง
4. จำนวนตำรวจท่องเที่ยวเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว	3.22	0.862	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้	3.33	0.818	ปานกลาง
6. มีความกระตือรือร้นในการบริการ	3.32	0.833	ปานกลาง
7. สามารถการตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้	3.39	0.842	ปานกลาง
8. ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว	3.43	0.876	ปานกลาง
9. ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้	3.30	0.901	ปานกลาง
รวม	3.36	0.717	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 9 ด้าน คือ ขั้นตอนสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.46$) ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.43$) ให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.41$) สามารถการตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้ และให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการ ($\bar{X} = 3.39$) เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ($\bar{X} = 3.33$) มีความกระตือรือร้นในการบริการ ($\bar{X} = 3.32$) ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ ($\bar{X} = 3.30$) และจำนวนตำรวจท่องเที่ยวเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.22$)

ตาราง 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)

ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ผล
1.การรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ	3.17	0.898	ปานกลาง
2. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการท่องเที่ยว	3.04	0.937	ปานกลาง
3. การรักษาความปลอดภัยจากทรัพย์สินสูญหาย/การลักทรัพย์	3.02	0.944	ปานกลาง
4.การรักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ	3.05	0.921	ปานกลาง
5. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกให้ซื้อ ขาย และเสพยาเสพติด	2.96	0.956	ปานกลาง
6. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงจากบริษัททัวร์และไกด์	3.00	0.937	ปานกลาง
7. การรักษาความปลอดภัยจากการขายบริการที่ผิดกฎหมาย	2.97	1.058	ปานกลาง
8. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกคนร้ายหลอกไปเล่นการพนัน	3.10	1.002	ปานกลาง
9. การรักษาความปลอดภัยจากการถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน	3.10	1.026	ปานกลาง
รวม	3.04	0.780	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อกา รให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 9 ด้าน คือ การรักษา ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ($\bar{X} = 3.17$) การรักษาความปลอดภัยจากการถูกคนร้ายหลอกไปเล่นการ พนันและการรักษาความปลอดภัยจากการถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน ($\bar{X} = 3.10$) การ รักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อ สินค้าและบริการต่าง ($\bar{X} = 3.05$) การรักษา ความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการทอ งเที่ยว ($\bar{X} = 3.04$) การรักษาความปลอดภัยจาก ทรัพย์สินสูญหาย/การลักทรัพย์ ($\bar{X} = 3.02$) การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงจากบริษัท

ทัวร์และไกด์ ($\bar{X} = 3.00$) การรักษาความปลอดภัยจากการขายบริการที่ผิดกฎหมาย ($\bar{X} = 2.97$) และการรักษาความปลอดภัยจากการถูกล่อลวงให้ซื้อ ขาย และเสพยาเสพติด ($\bar{X} = 3.22$)

ตาราง 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ผล
1. สถานที่ของสถานีดำรงท้องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทาง	2.88	0.998	ปานกลาง
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการติดต่อที่เข้าใจง่าย	3.20	0.962	ปานกลาง
3. สถานที่และบริเวณสถานี่มีความสะอาดเรียบร้อย	3.24	0.844	ปานกลาง
4. มีที่นั่งเพียงพอและเหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ	3.27	0.895	ปานกลาง
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์	2.88	0.892	ปานกลาง
6. อุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและทันสมัย	2.85	0.871	ปานกลาง
รวม	3.06	0.663	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อกา รให้บริการของ ดำรงท้องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน คือ มีที่นั่งเพียงพอและเหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.27$) สถานที่และบริเวณสถานี่ มีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.24$) มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการติดต่อที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.20$) สถานที่ของสถานีดำรงท้องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทางและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ นักท่องเที่ยวระหว่าง รอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม , หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์ ($\bar{X} = 2.88$) และอุปกรณ์/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและทันสมัย ($\bar{X} = 2.85$)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ด้านการให้บริการ (Service)	3.36	0.717	ปานกลาง
ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)	3.04	0.780	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities)	3.06	0.663	ปานกลาง
รวม	3.16	0.629	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ประเด็น คือ ด้านการให้บริการ (Service) ($\bar{X} = 3.36$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) ($\bar{X} = 3.06$) และ ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) ($\bar{X} = 3.04$)

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยได้ แสดงผลทดสอบตามสมมุติฐาน ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ

ตาราง 4.6 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามเพศชายและหญิง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ ถนนข้าวสาร	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การทดสอบ t-test		
				t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านการให้บริการ (Service)	ชาย	3.45	0.672	2.455	398	0.015*
	หญิง	3.27	0.749			
ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)	ชาย	3.08	0.733	1.004	398	0.316
	หญิง	3.01	0.822			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities)	ชาย	3.13	0.656	2.142	398	0.033*
	หญิง	2.99	0.663			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามเพศชายและหญิง พบว่า

ด้านการให้บริการ (Service) สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.2 จำแนกตามกลุ่มอายุ

ตาราง 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ

ที่	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร	ระหว่างกลุ่ม	Df	SS	MS	F	Sig.
1	ด้านการให้บริการ (Service)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5 394	4.80 200.69	0.962 0.509	1.888	0.095
2	ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5 394	1.290 241.93	0.258 0.614	0.420	0.835
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5 394	5.813 169.58	1.163 0.430	2.701	0.020*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า

ด้านการให้บริการ (Service) สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) สรุปได้ว่า อายุ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.3 จำแนกตามภูมิสำเนา

ตาราง 4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามภูมิสำเนา

ที่	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร	ระหว่างกลุ่ม	Df	SS	MS	F	Sig.
1	ด้านการให้บริการ (Service)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5 394	5.606 199.90	1.121 0.507	2.210	0.053
2	ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5 394	11.333 231.89	2.267 0.589	3.851	0.002*
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5 394	3.869 171.534	0.774 0.435	1.777	0.116

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามภูมิสำเนา พบว่า

ด้านการให้บริการ (Service) สรุปได้ว่า ภูมิสำเนาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) สรุปได้ว่า ภูมิสำเนา ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) สรุปได้ว่า ภูมิสำเนา ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.4 จำแนกตามจำนวนคืนที่พัก

ตาราง 4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มจำนวนคืนที่พัก

ที่	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร	ระหว่างกลุ่ม	Df	SS	MS	F	Sig.
1	ด้านการให้บริการ (Service)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	4 395	3.384 202.122	0.846 0.512	1.653	0.160
2	ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	4 395	14.043 229.181	3.511 0.580	6.051	0.000*
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	4 395	7.711 167.69	1.928 0.425	4.541	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มจำนวนคืนที่พัก พบว่า

ด้านการให้บริการ (Service) สรุปได้ว่า จำนวนคืนที่พัก ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) สรุปได้ว่า จำนวนคืนที่พักที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) สรุปได้ว่า จำนวนคืนที่พัก ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ข้อมูลด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.10 ผลการประมวล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1	ควรเพิ่มจำนวนตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อดูแลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	5	27.77
2	ตำรวจท่องเที่ยวทำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจ	3	16.67
3	ตำรวจท่องเที่ยวง่ายต่อการขอความช่วยเหลือเมื่อนักท่องเที่ยวประสบปัญหา	3	16.67
4	ตำรวจท่องเที่ยวควรตรวจตรา ตามถนนข้าวสารให้มากกว่านี้	6	33.33
5	ตำรวจท่องเที่ยวทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นตัวแทนของประเทศในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	1	5.56
รวม		18	100

จากตาราง 4.10 พบว่า ผลการประมวล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับตามความถี่สูงสุดไปต่ำสุด มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยวควรตรวจตรา ตามถนนข้าวสารให้มากกว่านี้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อดูแลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.77 ตำรวจท่องเที่ยวทำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจ และตำรวจท่องเที่ยวง่ายต่อการขอความช่วยเหลือเมื่อนักท่องเที่ยวประสบปัญหา จำนวนเท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และตำรวจท่องเที่ยวทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นตัวแทนของประเทศในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิลำเนา

2. ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ ที่เดินทางท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ในด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิลำเนา

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามการให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่กำหนดศึกษามุ่งเน้นในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
 - ด้านการให้บริการ

- ด้านการรักษาความปลอดภัย
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่
 2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักและภูมิลำเนา

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิภาค มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ เกณฑ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น เป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างอิสระ ทั้งในเชิงข้อปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

3.3 การดำเนินการศึกษา มีขั้นตอนในการศึกษา 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมโครงการวิจัย โดยกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อวางระบบการดำเนินการศึกษาเอกสารข้อมูล ปัญหาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างและพัฒนาแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการตามโครงการวิจัย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง คัดเลือกและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

4. สรุปผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ 2 กลุ่ม เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คิดเป็นร้อยละ 51.5 เพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

เมื่อจำแนกตามกลุ่มภูมิลำเนา พบว่า ทวีปยุโรป มากที่สุด จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมา ทวีปเอเชีย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ทวีปอเมริกา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ทวีปออกเตรเลีย/นิวซีแลนด์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ทวีปแอฟริกา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และทวีปโอเชียเนีย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

เมื่อจำแนกตาม จำนวนครั้งในการเดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมา 2-4 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา คือ เดินทางครั้งแรก จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 เดินทางมา 5-10 ครั้ง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และเดินทางมามากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพัก ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวพักค้างคืนต่ำกว่า 3 คืน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา คือ พักค้างคืน 4-6 คืน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 พักค้างคืนมากกว่า 15 คืน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 พักค้างคืน 7-9 คืน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และพักค้างคืน 10-12 คืน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

เมื่อจำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติรับรู้จากอินเทอร์เน็ต และหน่วยงาน/องค์กรด้านการท่องเที่ยว มากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ รับรู้จากเพื่อน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รับรู้จากวารสารด้านการท่องเที่ยว จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และรับรู้จากเอกสาร/แผ่นพับ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

เมื่อจำแนกตามการรับรู้ว่ามีบริการตำรวจท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติรับรู้จาก อินเทอร์เน็ต มากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา รับรู้จาก การบอกเล่าของนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รับรู้จาก

ป้ายโฆษณา / ป้ายประกาศ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รับรู้จากบริษัททัวร์ / มัคคุเทศก์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รับรู้จากแผ่นพับ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 รับรู้จากอื่นๆ คือเพื่อน และการบอกปากต่อปาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และรับรู้จากรัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2

4.2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 9 ด้าน คือ ขั้นตอนสะดวกไม่ยุ่งยากในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.46$) ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.43$) ให้บริการนำเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.41$) สามารถการตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้ และให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการ ($\bar{X} = 3.39$) เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ($\bar{X} = 3.33$) มีความกระตือรือร้นในการบริการ ($\bar{X} = 3.32$) ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ ($\bar{X} = 3.30$) และจำนวนตำรวจท่องเที่ยวเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.22$)

ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 9 ด้าน คือ การรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ($\bar{X} = 3.17$) การรักษาความปลอดภัยจากการถูกคนร้ายหลอกไปเล่นการพนันและการรักษาความปลอดภัยจากการถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน ($\bar{X} = 3.10$) การรักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารถเอาเปรียบในการซื้อ สินค้าและบริการต่าง ($\bar{X} = 3.05$) การรักษาความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.04$) การรักษาความปลอดภัยจากทรัพย์สินสูญหาย/การลักทรัพย์ ($\bar{X} = 3.02$) การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงจากบริษัททัวร์และไกด์ ($\bar{X} = 3.00$) การรักษาความปลอดภัยจากการขายบริการที่ผิดกฎหมาย ($\bar{X} = 2.97$) และการรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกให้ซื้อ ขาย และเสพยาเสพติด ($\bar{X} = 3.22$)

ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน

คือ มีที่นั่งเพียงพอและเหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.27$) สถานที่และบริเวณสถานี มีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.24$) มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการติดต่อที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.20$) สถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทางและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม , หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์ ($\bar{X} = 2.88$) และอุปกรณ์ / เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและทันสมัย ($\bar{X} = 2.85$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับ ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามเพศ ชายและหญิง พบว่า

ด้านการให้บริการ (Service) มีค่า Sig. = 0.015 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) มีค่า Sig. = 0.316 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการ ตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) มีค่า Sig. = 0.033 สรุปได้ว่า เพศที่ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า

ด้านการให้บริการ (Service) มีค่า Sig. = 0.095 สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) มีค่า Sig. = 0.835 สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) มีค่า Sig. = 0.020 สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า

ด้านการให้บริการ (Service) มีค่า Sig. = 0.053 สรุปได้ว่า ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) มีค่า Sig. = 0.002 สรุปได้ว่า ภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) มีค่า Sig. = 0.116 สรุปได้ว่า ภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มจำนวนคืนที่พัก พบว่า

ด้านการให้บริการ (Service) มีค่า Sig. = 0.160 สรุปได้ว่า จำนวนคืนที่พักที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) มีค่า Sig. = 0.00 สรุปได้ว่า จำนวนคืนที่พัก ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) มีค่า Sig. = 0.001 สรุปได้ว่า จำนวนคืนที่พักที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการบริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้าน ขั้นตอนสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544: 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความ ต้องการ ความเอาใจใส่ของอ องค์กร และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งใน การที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นอกจากนั้นเรื่องการเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความ ต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ และยังสอดคล้องกับกระบวนการบริการ ซึ่งจิต ตินันท์ เดชะคุปต์ ยังกล่าวว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการ แก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ และยัง สอดคล้องกับปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 24) กล่าวว่า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการ ให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความ ระมัดระวัง รอบรู้งานเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กั บ ผู้รับบริการได้ และยังสอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550: 106) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจน ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดี ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจาก ความรวดเร็ว (Responsiveness) ซึ่งความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่าง รวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความสุภาพเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วต้องมาจา กพนักงานและกระบวนการในการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน กลาง ด้าน การรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการ ปฏิบัติงาน (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว: 2549: เว็บไซต์) กล่าวว่า นโยบายการปฏิบัติงาน เพื่อให้การ

ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวบังเกิดผลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมี 7 ด้าน ซึ่ง 1 ใน 7 ด้านคือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยการจัดระบบรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะสายตรวจออกปฏิบัติหน้าที่ในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่สำคัญ โดยเน้นการปรากฏกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และยังสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวมั่นใจในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาทางด่านตรวจคนเข้าเมือง เช่น แผ่นพับ ข้อมูล โปสเตอร์ โฆษณา สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการแจ้งเตือนและการระมัดระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้นให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลและสามารถป้องกันตนเองได้ในเบื้องต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการมีที่นั่งเพียงพอ เหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 24) กล่าวว่า การให้บริการอย่างพอเพียง โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไปจะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ และยังสอดคล้องกับ ศูนย์วิชาการงานคดี (ม.ป.ป.: เว็บไซต์) กล่าวว่า การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน ให้สะอาด ียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น สถานที่พักผ่อน หรือที่นั่งรออย่างเพียงพอ ในขณะที่ผู้รับบริการรอการให้บริการอยู่นั้น ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ

5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ภูมิลำเนา และระยะเวลาพักค้างคืน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพศ นักท่องเที่ยวชาว ต่างชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ (Service) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วบุคคลย่อมมีความแตกต่าง

กัน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และความต้องการและยังสอดคล้องกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช , 2548, หน้า 91) ที่ว่าด้วยเรื่องเพศ คือ โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมการเดินทางที่แตกต่างกัน โดยเพศชายเป็นกลุ่มที่มีการเดินทางมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากสามารถเดินทางได้ตามลำพังและเป็นกลุ่ม มักจะกระจายตัวไปได้แทบทุกแหล่งท่องเที่ยว และสามารถทำกิจกรรมที่หลากหลายมากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความคล่องตัวน้อยกว่า มักเดินทางมากับเพื่อนหรือบริษัทนำเที่ยว โดยจะพิถีพิถันในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวเป็นพิเศษ มักเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย เดินทางได้สะดวก

อายุ นักท่องเที่ยวชาว ต่างชาติ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งการตัดสินใจซื้อของบุคคลย่อมเปลี่ยนไปตามระยะเวลาที่มีอยู่โดยส่วนหนึ่งมาจากปัจจัยด้านจิตวิทยาที่สะสมตามประสบการณ์ที่มากขึ้นและกลุ่มอ้างอิงทางสังคม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2540, หน้า 130) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ (Kotler and Armstrong, 2004, หน้า 179 อ้างอิงใน ปณิศา ลัญจนาพันธ์, 2548, หน้า 113) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่าง อีกทั้งความชอบและรสนิยมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัย โดยที่ในแต่ละวัยจะแบ่งเป็นช่วงอายุที่ต่างกัน และยังสอดคล้องกับ (บุญเลิศ พงษ์มั่งคณสาม, 2546, หน้า 71) ที่ว่า ผู้บริโภคที่มีอายุหรือวัยที่ต่างกัน ก็ย่อมจะมีความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ตลาดจึงต้องจัดเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับกลุ่มอายุของผู้บริโภค และยังคง คล้องกับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, หน้า 43) ที่ว่าด้วยเรื่องอายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน

ภูมิสำเนา นักท่องเที่ยวชาว ต่างชาติ ที่มีภูมิสำเนา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก คนแต่ละ ภูมิสำเนา มีวัฒนธรรมรูปแบบการศึกษา การดำรงชีวิตไม่เหมือนกัน จึงทำให้การมาเที่ยวชมของนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ ความประทับใจในแต่ละด้านต่างกันไป(กัลยาณี ทองงาม: 2553) ซึ่งสอดคล้องกับ วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2543: 19) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะ เกิดขึ้นก็

ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีภูมิฐานะต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระศักดิ์ คณะบุรณ์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกอุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างของภูมิฐานะ มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต่างกัน

จำนวนคืนที่พัก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักระยะเวลาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวใน ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (Facilities) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ กฤษณีย์ สิทธิพงษ์วรกุล (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการในด้านห้องพักของโรงแรม พบว่านักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มี เพศ อายุ และระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านห้องพักของโรงแรมที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม นักท่องเที่ยวชาวไทยชี้แจงให้เห็นถึงข้อเสนอแนะความคิดเห็น อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการ การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยว และนำมาซึ่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยว ดังสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ (Service) จากผลสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะให้ ตำรวจท่องเที่ยว เพิ่มความสามารถ ในการให้บริการ หรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยภาษาต่างประเทศได้

2. ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ยังมีข้อเสนอแนะในเรื่อง การลงพื้นที่ตรวจตราความเรียบร้อย ในถนนข้าวสารยังมีไม่มากนัก ควรมีการผลัด เปลี่ยนหมุนเวียน ตำรวจท่องเที่ยว ในการลงพื้นที่ตรวจตราความเรียบร้อยจะสร้างความรู้สึกปลอดภัยจากนักท่องเที่ยวได้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะให้ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีดำรวจ และป้ายบอกทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาสามารถติดต่อกับตำรวจท่องเที่ยวได้ง่าย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อความหลากหลายของผลงานวิจัย โดยสามารถ นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเรื่องอื่นๆ เช่น ความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตำรวจท่องเที่ยว ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว เพื่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกพร ศิริโรจน์. (2547). กระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ : กรณีศึกษา สถานที่พักแรม ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยาณี ทองงาม. (2553). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยว อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ไม่ปรากฏวัน เดือน ปี ที่เผยแพร่). กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://thai.tourismthailand.org/where-to-go/cities-guide/destination/bangkok> (วันที่ค้นข้อมูล: 10, กุมภาพันธ์ 2555.)
- กฤษณีย์ สิทธิพงษ์วรกุล. (2554). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการในด้านห้องพักของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา โรงแรมลองบีช การ์ดैन โฮเทล แอนด์ สปา. ภาคนิพนธ์ คณะศิลปศาสตรสาขาวิชารัสเซียศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมการท่องเที่ยว. (ไม่ปรากฏวัน เดือน ปี ที่เผยแพร่). สถิตินักท่องเที่ยว (Tourist Arrivals in Thailand). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.tourism.go.th/tourism/th/home/tourism.php>
- กุนทลี รื่นรม และคณะ. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์.
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (ไม่ปรากฏวัน เดือน ปี ที่เผยแพร่). ประวัติตำรวจท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.thailandtouristpolice.com> (วันที่ค้นข้อมูล: 5 ,มกราคม 2555).
- กรมการท่องเที่ยว. (ไม่ปรากฏวัน เดือน ปี ที่เผยแพร่). สถิตินักท่องเที่ยว (Tourist Arrivals in Thailand) ปี 2011. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php>. (วันที่ค้นข้อมูล: 10, กุมภาพันธ์ 2555.)
- นิตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2549). การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัทแอคทีฟ พริน จำกัด.

- นันทน์ภัส อรรถาผล. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของ
ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา
 การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **หลักสถิติ**. กรุงเทพมหานคร: ศรีสวัสดิการพิมพ์.
- พชร ภูเจริญและคณะ. (2551). **การศึกษาระดับปัจจัยในการเลือกที่พักประเภทเกสเฮาส์บริเวณถนน
 ข้าวสารของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการ
 จัดการการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มนสิณี อรรถวานิช. (2549). **แนวคิดในการอนุรักษ์บนพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบ
 กายภาพเมือง : กรณีศึกษา บริเวณถนนข้าวสาร**. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตร์
 มหาบัณฑิต. สาขาวิชาสถาปัตยกรรม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. (2553). **การจัดการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :
 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. (2551). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :
 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2548). **เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ
 อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1 – 7**. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี :
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2551). **จิตวิทยาการบริการ ชุด 1-7**. พิมพ์ครั้งที่ 16. นนทบุรี :
 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รณชัย อ่อนสุตวัณ. (2552). **แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของกลุ่ม
 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**. การค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
 การโรงแรมและการท่องเที่ยว. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัฒนา เพ็ชรวงษ์. (2543). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ “13”**.
 วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจ
 บัณฑิต.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (ไม่ปรากฏวัน เดือน ปี ที่เผยแพร่). กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์]. เข้าถึง
 ได้จาก : <http://th.wikipedia.org/wiki/กรุงเทพมหานคร>. (วันที่ค้นข้อมูล: 11, กุมภาพันธ์ 2555.)
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น
 จำกัด (มหาชน).
- วีระศักดิ์ คณะบุญ. (2547). **ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสภาพภูมิทัศน์**

- และสิ่งอำนวยความสะดวก อุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรีญา วรากุลย์. (2548). **ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ หก. สามลดดา.
- ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ(กรุงเทพโพลล์). (ไม่ปรากฏวัน เดือน ปี ที่เผยแพร่). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครในช่วงเทศกาลปีใหม่**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http:// www.bangkokpoll.bu.ac.th](http://www.bangkokpoll.bu.ac.th). (วันที่ค้นข้อมูล : 5 ,มกราคม 2555).
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554.12 ธันวาคม). **สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวปี 2554 และแนวโน้มปี 2555**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.thailandtourismcounal.org>. (วันที่ค้นข้อมูล : 5 ,มกราคม 2555).
- สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย). (ไม่ปรากฏวัน เดือน ปี ที่เผยแพร่). **แนวโน้มการท่องเที่ยวปี 2555 – 2559**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tica.or.th/image/plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล : 5 ,มกราคม 2555).
- สมกมล พวงพรหม. (2546). **ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในชุมชนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า จำกัด.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ Service Psychology**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อดุลย์พัฒน์กิจ.
- Asinah.net. (ไม่ปรากฏวัน เดือน ปี ที่เผยแพร่). **สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.asinah.net/thailand/khaosan-thai.html>. (วันที่ค้นข้อมูล : 5 ,มกราคม 2555).
- Gronroos Christian. (1998). **Service Management and Marketing**. Lexington, MA : Lexington Books.
- Kotler Peter. (1988). **Marketing Management**. (6th.ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Lehtinen J. **Customer-Oriented Service Firm**. Espoo, Finland : Weilin + Goos.

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล : นางสาววันทิกา หิรัญเทศ
 เกิดเมื่อ : 23 พฤศจิกายน 2526
 สถานที่เกิด : โรงพยาบาลสมหาราช จังหวัดนครราชสีมา
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 60/21 หมู่บ้านพฤษยา 41 หมู่ 1 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอบางใหญ่
 จังหวัดนนทบุรี 11140 โทร. 089-4430429
 ตำแหน่งหน้าที่ : อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 สถานที่ทำงาน : วิทยาลัยราชพฤกษ์ เลขที่ 9 หมู่ 1 ถนนนครอินทร์ ตำบลบางขุน
 อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548 : บธ.บ. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 จังหวัดขอนแก่น
 พ.ศ. 2550 : ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยนเรศวร
 จังหวัดพิษณุโลก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยการท่องเที่ยว คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะใช้เป็นข้อมูลเพื่อสรุปผลการศึกษา โดยผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านการศึกษา และเป็นข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ท่านที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์เวลาในการตอบแบบสอบถาม อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 - 60 ปี

☐ 60 ปีขึ้นไป

3. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในทวีปใด

☐ ทวีปอเมริกา

☐ ทวีปยุโรป

☐ ทวีปโอเชียเนีย

☐ ทวีปเอเชีย

☐ ทวีปออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์

☐ ทวีปแอฟริกา

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตรงตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

4. ท่านมาเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าไร

- ☐ ครั้งแรก ☐ ครั้งที่ 2 – 4 ☐ ครั้งที่ 5 - 10 ☐ มากกว่า 10 ครั้ง

5. ระยะเวลาในการพัก ในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

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

6. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ วารสารด้านการท่องเที่ยว ☐ เอกสาร แผ่นพับ
☐ อินเทอร์เน็ต และหน่วยงาน/องค์กรด้านการท่องเที่ยว
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. การรับรู้ว่าคุณภาพประเทศไทยมีตำรวจท่องเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ บริษัททัวร์ / มัคคุเทศก์
☐ แผ่นพับ / ใบปลิว ☐ ป้ายโฆษณา / ป้ายประกาศ
☐ จากการบอกเล่าของนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ ☐ จากรัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตรงตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ		ระดับความรู้สึกที่แสดงความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ						
1	ขั้นตอนสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ					
2	ให้เป็นธรรมชาติและเสมอภาคในการบริการ					
3	ให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
4	จำนวนตำรวจท่องเที่ยวเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว					
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้					
6	มีความกระตือรือร้นในการบริการ					
7	สามารถการตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้					
8	ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว					
9	ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้					

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ		ระดับความรู้สึกที่แสดงความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการรักษาความปลอดภัย						
1	การรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ					
2	การรักษาความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการท่องเที่ยว					
3	การรักษาความปลอดภัยจากทรัพย์สินสูญหาย / การลักทรัพย์					
4	การรักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ					
5	การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกให้ซื้อ ขาย และเสพยาเสพติด					
6	การรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงจากบริษัททัวร์และไกด์					
7	การรักษาความปลอดภัยจากการขายบริการที่ผิดกฎหมาย					
8	การรักษาความปลอดภัยจากการถูกคนร้ายหลอกไปเล่นการพนัน					
9	การรักษาความปลอดภัยจากการถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ ขอทาน					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก และสถานที่						
1	สถานที่ของสถานีดำรงท่องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทาง					
2	มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการติดต่อที่เข้าใจง่าย					
3	สถานที่และบริเวณสถานี่มีความสะอาดเรียบร้อย					
4	มีที่นั่งเพียงพอและเหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ					
5	มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์					
6	อุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและทันสมัย					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Tourist Survey Questionnaire

Satisfaction of Foreign Tourists with the service of Tourist Police in Khao San Road

Part 1 Personal Data

Instruction: Please ✓ in the ☐ representing appropriate responses for the following items.

1. Gender

☐ Male

☐ Female

2. Age

☐ Below 20 yrs.

☐ 21 – 30 yrs.

☐ 31 – 40 yrs.

☐ 41 – 50 yrs.

☐ 51 – 60 yrs.

☐ 60 yrs. and above

3. Area of residence

☐ The continent of Americas

☐ The continent of Europe

☐ The continent of Oceania

☐ The continent of Asia

☐ The continent of Australia/New Zealand

☐ The continent of Africa

☐ Other (Please indicate).....

4. How many times have you been in Khao San Road?

☐ This is my first time

☐ 2 – 4 times

☐ 5 – 10 time

☐ 10 times or more

5. How many nights will you stay in Khao San Road?

☐ Below 3 nights

☐ 4-6 nights

☐ 7-9 nights

☐ 10-12 nights

☐ Over 15 nights

6. From what type of media did you learn about Khao San Road? (You can answer more than one choice)

☐ Tourism magazines

☐ leaflets and brochures

☐ Internet Tourism sectors and organizations

☐ Others (please indicate).....

7. From what type of media did you learn about tourist police in Khao San Road? (You can answer more than one choice)

☐ Internet

☐ Tour operator / Guide

☐ Leaflets and brochures

☐ Advertising / Poster

☐ From friends /other tourist

☐ From government agencies

☐ Other (Please indicate).....

Part 3 Satisfaction of Foreign Tourists with the service of Tourist Police in Khao San Road.

Instruction: Please rate your ‘Satisfaction’ for the following satisfaction factors when you visit Khao San Road by marking √ in the blank which you most agree with.

satisfaction factors		Level of satisfaction				
		Highest 5	High 4	Fair 3	Low 2	Lowest 1
Service						
1	The tourist police can be providing fast service.					
2	The tourist police is impartial.					
3	The tourist police can create an atmosphere of trust.					
4	The tourist police is enough to serve tourists.					
5	The tourist police can communicate English languages.					
6	The tourist police is eager to serve.					
7	The tourist police is able to answer questions of tourists.					
8	The tourist police is friendly and polite.					
9	The tourist police can solve the problem for tourist.					
Security						
1	The tourist police can secure the tourist from accident.					
2	The tourist police can secure the tourist from robbery during travel.					
3	The tourist police can secure the tourist from thievery.					
4	The tourist police can secure the tourist from taking advantage in purchasing of goods and service.					
5	The tourist police can secure the tourist from drug scams.					
6	The tourist police can secure the tourist from travel agent scams.					
7	The tourist police can secure the tourist from commercial sex.					

satisfaction factors		Level of satisfaction				
		Highest 5	High 4	Fair 3	Low 2	Lowest 1
8	The tourist police can secure the tourist from being tricked into gambling criminals.					
9	The tourist police can secure the tourist from the harassment of pedlar and beggar.					
Facilities						
1	The tourist police station is easy to find.					
2	The tourist police station has a public relation board is easy to understand.					
3	The tourist police station is clean and neat.					
4	There are enough seats to serve the tourist in the tourist police station.					
5	The tourist's facilities in tourist police station are suitable such as drinking water, newspaper and television.					
6	The tourist police station has modern equipment ready.					

Part 4 Other suggestions / recommendations

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....