การศึกษาเพื่อปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
The Improvement Study on Operational Structuring of Tourist Police Division

จิตศักดิ์ พุฒจร[1], มรกต บุญศิริชัย[2], ฤกษ์รัตน์ ปักกันต์ธร[3]
[13]สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 โทรศัพท์ : 0-3259-4028
[2]นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
E-mail: [1]jittasak@ms.su.ac.th, [2]morakotb@hotmail.com, [3]rerkrat@ms.su.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเพื่อปรับปรุงการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน ปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่แนวทางและความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน เป็นการศึกษาด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งจะใช้ทั้งวิธีวิทยาเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน โดยใช้การสืบค้นข้อมูลจากเอกสารและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน รวมถึงการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยววุฒิสภา ทั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลใน 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1) การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจงเจ้าหน้าที่ในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 51 คน 2) เก็บข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 320 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และ 3) การเก็บข้อมูลเชิงลึกสมาคมและองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 93 คน เพื่อกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างของหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างหน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายด้านการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในส่วนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างหน่วยงานใน 3 ส่วนหลัก ๆ ด้วยกันคือ 1) ปัญหาการที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจสอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว 2) ปัญหาขาดอัตรากำลังควบคุมดูแล ป้องปราม และงบประมาณในการดำเนินงานยังไม่มีระบบที่แน่นอนและชัดเจน และ 3) ปัญหาการโยกย้ายผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทั้งนี้ตำรวจท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจที่สามารถสื่อสาร บริการ และให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ดีกว่าตำรวจท้องที่ ส่วนเรื่องการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวใหม่นั้น มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะสังกัดภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงานใด แต่ขอให้คงสถานะความเป็นข้าราชการตำรวจไว้ ผลการศึกษาข้อมูลจากนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในความสุภาพ มีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่ มีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบชัดเจน มีความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน สำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้องได้เสนอแนะประเด็นที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสามอันดับ ได้แก่ 1) ด้านกำลังคน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของประเทศ 2) ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และ 3) ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน และช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น แก่ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาต่อกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ควรปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงาน และภารกิจการดำเนินงานให้มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน โดยยังคงอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้อำนาจในการสืบสวน สอบสวนคดี มีหน่วยประจำตามสถานีตำรวจท้องที่ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อสังคม (social network) นอกจากในเรื่องของการปรับปรุงโครงสร้าง การประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังเห็นควรสนับสนุนโครงการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, โครงสร้างการปฏิบัติงาน

Abstract

The Improvement Study on Operational Structuring of Tourist Police Division aimed to study Tourist Police Division’s present structure and its problems and constraints in operation, which leaded to the ways and possibilities to improve its functional structure. This study was an action research that used both quantitative and qualitative methods. The data collection was conducted in three parts: 1) the specific in-depth interview of 51 Tourist Police operational officers and supervisors, 2) random survey of 320 both Thai and Foreign tourists, and 3) in-depth interview of 93 people from tourism-related associations and organizations

The results of this study revealed that most tourists and organizations that used tourist police services satisfied with officers’ pleasant and enthusiastic to service.

However, due to its problems that tourist polices do not have an authority to investigate the offense against the tourists, the tourism-related associations and organizations will not suggest their clients to make a complaint with tourist polices. They preferred local police instead. In addition, the respondents suggested that the first three areas that the Tourist Police Division should improve were 1) manpower 2) communication with foreign tourists and 3) public relation especially its responsibilities.

The research results recommended that the Tourist Police Division should improve its operational structure and its mission clearly and still under the Royal Thai Police. The Royal Thai Police should empower the Tourist Police Division to investigate cases as same as the local police and add a tourist police unit in every local police station. The Tourist Police Division also should improve its public relation and increase its communication channels such as social media or social network. Moreover, the Tourist Police Division should continuously have staffs' potential development program for foreign languages, services and ethics.

Keywords: Tourist Police, Operational Structure

1. บทนำ

ตามที่คณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาการบูรณาการเชิงนโยบายและปรับปรุงโครงสร้างการทำงานด้านการท่องเที่ยวในกำกับของคณะกรรมาธิการท่องเที่ยว วุฒิสภา ได้ร่วมกันพิจารณาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาคส่วนของการท่องเที่ยวเพื่อให้สะดวกต่อการกำหนดบทบาท ทิศทางและเป้าประสงค์ให้เป็นไปตามกรอบพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ 2551 .ที่ต้องการการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความคล่องตัว ทันต่อกระแสการท่องเที่ยวในปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตลอดจนสามารถแข่งขันในเชิงอุตสาหกรรมในด้านของการท่องเที่ยวกับนานาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งต่อเป้าหมายดังกล่าว คือ องค์กร และหน่วยงาน ตลอดจนโครงสร้างในภาพรวมของการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวที่จะเป็นกลไกสำคัญในการแปลงแนวนโยบายไปสู่ภาคของการปฏิบัติด้วยกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันพบว่าปัญหาที่สำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ คือ ความไม่เหมาะสมของโครงสร้างการบริหารด้านการท่องเที่ยวที่มีความไม่ชัดเจน และซ้ำซ้อนในเรื่องของภาระหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนการขาดการประสานความร่วมมือของหน่วยงานและองค์กรต่างๆในด้านข้อมูลข่าวสาร บุคลากรและการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้ทิศทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของประเทศขาดความเป็นเอกภาพ และไม่ตรงตามศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละลักษณะ อันจะนำไปสู่ความเสื่อมโทรม ความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ ชุมชนท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาคของการท่องเที่ยว รวมถึงการเปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปยังประเทศอื่นๆที่มีความพร้อมและมีการบริหารจัดการที่ดี ตลอดจนการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ตรงต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและกลุ่มตลาด ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวจะส่งผลต่อรายได้ของประเทศที่อาศัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหนึ่งในการดึงดูดเม็ดเงินเข้ามาใช้พัฒนาและบริหารราชการแผ่นดิน และอาจเกิดผลกระทบจากปัญหาข้างต้นเป็นวงกว้าง

ในขณะที่ สิ่งหนึ่งที่เรียกความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้นอกเหนือจากความสวยงาม และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ก็คือ ความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเยี่ยมเยือนภายในประเทศ ซึ่งการบริการดังกล่าวได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่เป็นหน่วยงานสำคัญอันจะสร้างความเชื่อมั่นและความอุ่นใจให้เกิดขึ้นต่อผู้มาเยี่ยมเยือน ตลอดจนการบอกต่อ หรือส่งผ่านข้อมูลข่าวสารในด้านนี้สู่นักท่องเที่ยวอื่นๆ ต่อไป จึงนับได้ว่ากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

แม้ว่ากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจะมีความจำเป็นและมีความสำคัญตามเหตุผลที่กล่าวในข้างต้นก็ตาม ในปัจจุบันหน่วยงานดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในเรื่องของอำนาจหน้าที่ สวัสดิการ และความเหมาะสมด้านโครงสร้าง ตลอดจนศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการทับซ้อนในการปฏิบัติภารกิจกับหน่วยงานอื่นๆ จากปัญหาดังกล่าว คณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติตามภารกิจ และลดความทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่การสร้างความประทับใจในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ และเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญต่อการพัฒนาโครงสร้างที่เหมาะสมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไปสู่การแข่งขันได้ในตลาดโลก และการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศได้อย่างยั่งยืนในท้ายที่สุด

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางและความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาองค์การ คือ กระบวนการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การทั้งระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์การอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า โดยใช้พื้นฐานแนวคิดและเทคนิคทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เป็นเครื่องมือโดยใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ ทั้งนี้จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ จากผู้บริหารระดับสูง และความร่วมมือของทุกคนในองค์กร (นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2550: 60 และสายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2548: 49)

การเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนหรือการพัฒนาองค์การ เป็นการเปลี่ยนแปลงองค์การ ดังนี้

3.1 การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้าง (Structure change) เป็นการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ของบุคคล ในด้านอำนาจหน้าที่ สายงาน การสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของขนาดการควบคุม การจัดเจ้าหน้าที่ในสายงานหลัก สายงานที่ปรึกษา การจัดแผนกงาน การปรับปรุงงาน (Work simplification) การเพิ่มงาน (Job Enrichment) ล้วนมีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น

3.2 การเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม (Behavioral change) เป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ (Knowledge) ให้มีความรู้ใหม่หรือรู้เพิ่มเติม ความเข้าใจ (Understanding) ให้มีความเข้าใจมากขึ้น ไม่สับสน ทักษะ (Skill) ให้มีความชำนาญทักษะเพิ่มขึ้น ทัศนคติ (Attitude) ให้มีใจรัก ชอบที่จะปรับปรุง พัฒนา

3.3 การเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาการ (Technology change) คือ การนำแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่าง ๆ ให้ออกมาในรูปของผลผลิตและบริการ (นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2550: 86-88)

4. วิธีดำเนินงาน

เป็นการศึกษาด้วยกระบวนการวิจัยทั้งวิธีวิทยาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน(Mixed Method) โดยใช้การสืบค้นข้อมูลจากเอกสารและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน รวมถึงการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยว

4.1 การเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

4.1.1 การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจงเจ้าหน้าที่ในระดับผู้บังคับบัญชา ในกองบังคับการ 1 คน และผู้ปฏิบัติงาน 2 คน ในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งสิ้น 17 หน่วยปฏิบัติงาน เป็นจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 51 คน ซึ่งมาจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 5 พื้นที่หลัก ได้แก่ กองบังคับการที่ 1 พื้นที่กรุงเทพมหานคร ในระดับภูมิภาคคัดเลือกเก็บเฉพาะจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่สุด 3 อันดับ (จากสถิติปี 2551) ประกอบด้วย กองบังคับการที่ 2 ภาคกลาง(ชลบุรี ระยอง และกาญจนบุรี) กองบังคับการที่ 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (นครราชสีมา ขอนแก่น และอุดรธานี) กองบังคับการที่ 4 ภาคเหนือ (เชียงใหม่ พิษณุโลก และเชียงราย) กองบังคับการที่ 5 ภาคใต้ (ภูเก็ต สงขลา และกระบี่)

4.1.2 เก็บข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 320 คน จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณสูตรของยามาเน่ คำนวณจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักค้างคืนในพื้นที่ที่อยู่ในการดูแลของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปี 2551 (ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ,2551) จำนวนทั้งหมด 21,476,154 คน ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดย แบ่งเป็น 5 กลุ่มจังหวัดตามพื้นที่ปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มจังหวัดกำหนดสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน (80 คน) จากนั้นจึงทำการเลือกตัวอย่างตามชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) พิจารณาจากจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด 3 อันดับ (ยกเว้นพื้นที่กรุงเทพมหานคร) กำหนดโควต้านักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติในสัดส่วนที่เท่ากัน (สิน พันธุ์พินิจ, 2549:122-133)

4.1.3 การเก็บข้อมูลเชิงลึกสมาคมและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างของหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างหน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายด้านการท่องเที่ยว โดยแบ่งพื้นที่การเก็บข้อมูลเชิงลึกโดยใช้พื้นที่ของการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับนโยบายจำนวน 1 คน และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจท่องเที่ยวจำนวน 2 คน รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 93 คน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 33 คน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวดังนี้

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
3. สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ
4. กองการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร
5. สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
6. สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว
7. สมาคมโรงแรมไทย
8. สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ
9. สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ(ไทย)
10. สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ
11. สมาคมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย

คัดเลือกเก็บข้อมูล ในจังหวัดที่มีสถิตินักท่องเที่ยวสูงที่สุด 3 จังหวัดส่วนในพื้นที่ต่างจังหวัด เก็บข้อมูลหน่วยงานในจังหวัดต่างๆ ส่วนภูมิภาคจะเก็บข้อมูลเชิงลึกจำนวน 60 คน จากหน่วยงานในจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ดังนี้

1. สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัด
3. สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว
4. สมาคมธุรกิจโรงแรมและที่พัก

5. สมาคมมัคคุเทศก์

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

4.2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บริการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และองค์กรทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องต่างๆ

4.2.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติภารกิจในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เกี่ยวกับโครงสร้างการทำงาน ลักษณะงาน ปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

4.2.3 แนวคำถามเชิงลึกกับผู้บริหารองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การประสานงาน การทำงานร่วม ความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

4.2.4 การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และความพร้อมของสำนักงาน

4.2.5 การวิเคราะห์ศักยภาพสำนักงานตำรวจท่องเที่ยว SWOT Analysis

4.2.6 การประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดโครงสร้างที่เหมาะสมของหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

4.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

จำแนกการตรวจสอบเครื่องมือ 2 ลักษณะ คือ

4.3.1 ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ ซึ่งจะใช้การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีตำแหน่งทางวิชาการตั้งแต่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไปจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบเนื้อหาสาระและการกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

4.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธี Cronbach โดยคำนวนค่าสัมประสิทธิ์ดัชนีความเที่ยง (α) ได้ 0.72 สำหรับแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการ Pre-Test จำนวน 30 ตัวอย่าง ปรับปรุงประเด็นและสาระให้มีความเหมาะสมกับการใช้ในการวิจัยจริง

5. ผลการศึกษา

5.1 ข้อมูลในส่วนของผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่

ข้อมูลในส่วนของผู้บริหารและเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้นได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบเจาะจงสัมภาษณ์ในพื้นที่ พบว่าสถานการณ์ปัจจุบัน กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงาน สองหน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน โดยมีแผนการดำเนินงานมาตรการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นหลัก ในด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างหน่วยงานหลัก ๆ ได้แก่ ปัญหากรณีที่ตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจสืบสวน สอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว ปัญหาขาดอัตรากำลังควบคุมดูแล ป้องปราม และในส่วนของงบประมาณในการดำเนินงานยังไม่มีระบบที่แน่นอนและชัดเจน และปัญหาการโยกย้ายผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และด้วยความที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ขึ้นตรงกับสองหน่วยงาน ส่งผลให้สายบังคับบัญชา และสายการจัดสรรงบประมาณ สวัสดิการ มาจากคนละหน่วยงานนั้น ทำให้ในแง่ของการกำหนดแผนงาน และการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ทั้งนี้พบว่าเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในหน้าที่ และความสามารถในการให้สื่อสาร ให้บริการ และความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้ดีกว่าตำรวจท้องที่ สำหรับประเด็นแนวคิดที่จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวใหม่นั้น ข้าราชการของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะสังกัดภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงานใด แต่ขอให้คงสถานะความเป็นข้าราชการตำรวจไว้

5.2 ข้อมูลในส่วนของนักท่องเที่ยว

การศึกษาในส่วนของนักท่องเที่ยวนั้น ประชากรคือนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวน 320 คน จาก 4 ภาคของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในส่วนของงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายภาพรวมของประชากรจำแนกตามตัวแปรต่างๆ ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ รวมถึงการรับรู้ของนักท่องเที่ยว และใช้งานวิจัยเชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวไทย และหากจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่(ร้อยละ 63.80) ให้ข้อมูลว่า ทราบหรือเคยได้ยินชื่อกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ส่วนมากจะรู้จักผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ (ร้อยละ 29.10) รองลงมา เพื่อน/ญาติ/คนในครอบครัว (ร้อยละ14.40) และเอกสารราชการ/เอกสารหน่วยงานน้อยที่สุด (ร้อยละ 5.30)แต่หากเกิดปัญหาในขณะเดินทางท่องเที่ยวจะนึกถึงตำรวจในท้องที่เป็นอันดับแรก(ร้อยละ 52.80) มากกว่าที่จะนึกถึงตำรวจท่องเที่ยว(ร้อยละ 39.20) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านประสบการณ์ในการใช้บริการ / ติดต่อประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่(ร้อยละ 60.90) ไม่เคยใช้บริการจากหน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น ผลการศึกษาความพึงพอใจในรายด้านพบว่า 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวพึงพอใจมากในความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 53.33) รองลงมา ความกระตือรือร้นในการให้บริการและการให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ (ร้อยละ 40.00) และน้อยที่สุด คือ ประสานความช่วยเหลือและให้

คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และการปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ (ร้อยละ 33.33) 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน(ร้อยละ 40.00) รองลงมา ความสะดวก รวดเร็วจากการให้บริการ (ร้อยละ 33.33) และน้อยที่สุด คือ การติดตามการดำเนินงาน หรือเรื่องงานที่มาติดต่อ (ร้อยละ 26.67) 3) ด้านช่องทางการติดต่อขององค์กร พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงบริการ(ร้อยละ 53.33) และ 4) ด้านภาพลักษณ์หน่วยงานนั้น พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน(ร้อยละ 53.33) หากพิจารณาในประเด็นที่รวมทั้งหมด 4 ด้าน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับที่มาก คือ ความสุภาพมีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง

5.3 ข้อมูลในส่วนขององค์กรที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เคยทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ล้วนทราบข้อมูลหรือเคยได้ยินชื่อกองบังคบการตำรวจท่องเที่ยวมาจากเอกสารราชการ/เอกสารหน่วยงานทั้งสิ้น โดยมีบางส่วนที่ไม่ทราบภาระหน้าที่หลัก หรือ การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนในกลุ่มที่ทราบถึงภาระหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจนั้น จะรับรู้ว่ากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว คอยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยภาพลักษณ์ที่ถูกคาดหวังก็คือความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ ที่จะสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจากประเทศอื่น ๆ ได้ ส่วนในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าไม่น่าจะมีโอกาสใช้บริการ โดยให้เหตุผลว่าภาระหน้าที่ในองค์กรของตนไม่มีความเกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ไม่มีประเด็น/เหตุการณ์/ความต้องการที่จะใช้ และไม่คุ้นเคยกับหน่วยงาน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า หากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบข่าวสารข้อมูลและรู้จักหน่วยงานให้มากขึ้นควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้สะดวกที่สุด

สำหรับประเด็นที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสามอันดับ ได้แก่ 1) ควรปรับปรุงในด้านกำลังคน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของประเทศ 2) ควรปรับปรุงในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยว โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และ 3) ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน และช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น

6. สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุป

ลักษณะโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงาน สองหน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบันมีแผนการดำเนินงานมาตรการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นหลัก ตำรวจท่องเที่ยวจึงไม่มีอำนาจหน้าที่สืบสวน สอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว ขาดอัตรากำลังควบคุมดูแล ป้องปราม และงบประมาณในการดำเนินงานยังไม่มีระบบที่แน่นอนและชัดเจน การโยกย้ายผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และความที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ขึ้นตรงกับสองหน่วยงาน ส่งผลให้สายบังคับบัญชาและสายการจัดสรรงบประมาณ สวัสดิการ มาจากคนละหน่วยงานนั้นทำให้ในแง่ของการกำหนดแผนงาน และการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

นักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในด้านความสุภาพ มีมิตรไมตรี เอาใจใส่ และความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่มากที่สุด สำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้องได้เสนอแนะประเด็นที่กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสามอันดับ ได้แก่ 1) ด้านกำลังคน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของประเทศ 2) ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ภาระหน้าที่ของหน่วยงานและช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะ

6.2.1 ปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงาน ให้โครงสร้างและภารกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน โดยยังคงอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6.2.2 ควรมอบอำนาจให้ตำรวจท่องเที่ยว มีอำนาจสืบสวนสอบสวนคดี ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้คดีเสร็จสิ้นโดยเร็ว เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีเวลาอยู่ในประเทศไทยอย่างจำกัด

6.2.3 แนะนำให้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีหน่วยประจำตามสถานีตำรวจท้องที่ โดยอาจแบ่งออกเป็นหน่วยเคลื่อนที่หรือหน่วยประจำตามจุดที่สำคัญโดยที่ตั้งนั้นควรอยู่ใกล้พื้นที่ท่องเที่ยว พร้อมทั้งมีในทุกจังหวัด ง่ายต่อการเข้าถึง การติดต่อและสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

6.2.4 ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์นั้น เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางที่จะทำให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นผู้ส่งสารและนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้รับสาร สามารถสื่อสารกันได้ จึงควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนให้ได้มากที่สุด และจากสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน ที่การเดินทางเป็นไปได้ง่ายและสะดวกสบายมากขึ้น นักท่องเที่ยวรุ่นใหม่จึงให้ความสนใจที่จะท่องเที่ยวด้วยตนเองโดยไม่ผ่านบริษัททัวร์กันมากขึ้น โดยค้นหาข้อมูลผ่านทางอินเตอร์เน็ต หรือนิตยสาร/ วารสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมถึงพ็อกเก็ตบุ๊คต่าง ๆ ที่เป็นการแนะนำการเดินทางเฉพาะสถานที่เฉพาะแห่งไว้อย่างละเอียด จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีความน่าสนใจใน

การใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้อย่างตรงกลุ่มเป้าหมายอีกด้วย

6.2.5 การติดต่อสื่อสาร แนะนำว่าควรให้มีความสะดวกรวดเร็วในการประสานงาน และเพิ่มช่องทางการให้มากขึ้น รวมถึงการมี และเบอร์โทรติดต่อ ที่ชัดเจน และจดจำได้ง่าย ทั้งนี้ทางกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวก็ได้จัดโครงการสายด่วนฮอตไลน์ 24 ชั่วโมง ในชื่อ "your first friend 1155" ซึ่งเปิดตัวไปเมื่อวันที่ 4 ก.ย. 52 อีกทั้งควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารกับประชาชน โดยใช้สื่อสังคม (social network) ในการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่รู้จัก ด้วยช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

6.2.6 จัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อาทิ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านการบริการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้น

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ คณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาการบูรณาการเชิงนโยบายและปรับปรุงโครงสร้างการทำงานด้านการท่องเที่ยวในกำกับของคณะกรรมาธิการท่องเที่ยววุฒิสภา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานวิจัยจนสามารถได้แนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยที่ยั่งยืนต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

[1] นรินทร์ แจ่มจำรัส. (2550). การพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

[2] สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร. (2548). การพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: โครงการศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

[3] สิน พันธุ์พินิจ. (2549). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัท วิทยพัฒน์ จำกัด.

[4] สถิติจำนวนนักท่องเที่ยว. 2551. (ออนไลน์) สืบค้นจาก http://www.mots.go.th/main.php?filename=index (10 สิงหาคม 2553)