

เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวชุติมิน บึงกลาง¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รังสม²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Independent Samples t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้ One-way ANOVA ทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 1,001 - 2,000 ดอลลาร์ สัญชาติอเมริกาเหนือ สถานที่พักโรงแรม ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-2 วัน เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพเป็นครั้งแรก ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และเดินทางท่องเที่ยวโดยรถประจำทาง

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความคาดหวังและคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับมาก เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วพบว่าความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบความแตกต่างมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ

คำสำคัญ : นักท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว ความคาดหวัง

COMPARISON BETWEEN EXPECTATIONS AND PERCEPTION OF SERVICE QUALITY OF TOURIST POLICE IN BANGKOK METROPOLIS

Miss Chutimon Bungklang and Assistant Professor Kritiya Rangsom

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the comparison between expectations and perception of service quality of tourist police in the Bangkok Metropolis. The sample groups in the study were 400 foreign tourists who used the service of tourist police in Bangkok. The tool used in the study was the questionnaire while descriptive statistics including frequency, mean, percentage, and standard deviation were used to analyze data. Inferential statistics were intended for hypothesis testing using Independent Samples t-test to find variance between two sample groups. One-way ANOVA was used to test sample

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

groups of more than two. Any variance found was tested in pairs using the Least Significant Difference (LSD) technique with a statistical package.

Results of the study revealed that most of the respondents to the questionnaires were female aged 21-30, holding a bachelor's degree, earning their living as company employees, each receiving a salary of 1,001 to 2,000 US dollars a month. They were mostly American nationals, staying in a hotel for a period of 1-2 days, and were first-time visitors to Bangkok. Their budget for the sightseeing was lower than 1,000 US dollars, and they travelled by bus.

In general, the respondents to the questionnaires were satisfied with the expectations and the service quality of tourist police at a high level. The comparison showed that the difference in tourists' expectations of service quality of tourist police affected the perception of service quality of tourist police at different levels. Looking into each aspect, the study showed that understanding and acquaintance of tourists created the highest level of difference, followed by response to needs, concrete service, trustworthy and reliabilities, and assurance of confidence, respectively.

Keywords: tourists, tourist police, expectations

บทนำ (Introduction)

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และธุรกิจท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศนับแสนล้านบาทในแต่ละปี โดยนารายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนไม่น้อย และยังเป็นธุรกิจที่ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้ไปยังแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศซึ่งการขยายตัวของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปีทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรค ไม่ว่าจะเป็นการเอารัดเอาหนักนักท่องเที่ยว การหลอกลวงนักท่องเที่ยว ปัญหาการก่ออาชญากรรมและเกิดความเสียหายกับนักท่องเที่ยว

รัฐบาลจึงได้จัดหน่วยงานรับผิดชอบในด้านอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะ โดยเริ่มแรกธุรกิจเอกชนได้เข้าร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยร่วมมือให้กรมตำรวจดำเนินการให้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นพิเศษ จนกระทั่งปี พ.ศ.2525 รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของหน่วยงานดังกล่าว จึงจัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2555 แต่อย่างไรก็ตามการจัดตั้งกรมตำรวจท่องเที่ยวขึ้นก็ต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวและสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับนักท่องเที่ยวสูงสุด โดยนักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ได้จากการให้บริการ และตีความหมายได้ตรงตามความคาดหวังในการได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากตำรวจท่องเที่ยวด้วย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555)

เนื่องด้วยคุณภาพการให้บริการเป็นกุญแจสำคัญในการผลักดันให้ธุรกิจท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อ “เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว” เพื่อที่ได้ทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวในการได้รับการบริการเป็นอย่างไร และนำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นในอนาคตและให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นประโยชน์แก่กรมตำรวจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว

2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการจากตำรวจท่องเที่ยว
2. นำเสนอแนวทางในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยวให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

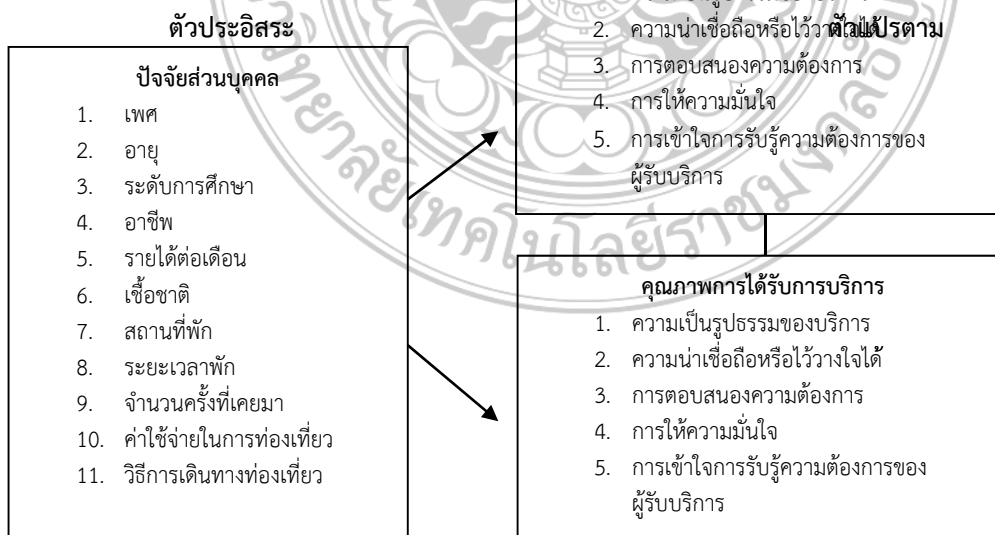
ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยว
2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรในการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. พื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ แหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีตำรวจท่องเที่ยวคอยให้บริการ
4. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
5. ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และคุณภาพการได้รับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน
3. ความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้จริงจากการใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิเคราะห์

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) หมายถึง สถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะของตัวแปรของตัวอย่างว่ามีลักษณะเช่นใด ซึ่งสถิติที่ใช้นี้จะเป็นสถิติที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) หมายถึง หานำผลการสรุปผลของงานวิจัยไปอ้างอิงประชากรทั้งหมด ดังนั้นสถิติที่ใช้นี้ต้องอาศัยทฤษฎีการประมาณค่าและการทดสอบสมมติฐาน

ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

หากพบว่ามีค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทดสอบรายคู่จะเปรียบเทียบโดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ค่านี้สำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ค่า Pair Sample t-test เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) คือความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach, 1970:161)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

	ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้	การตอบสนอง ความต้องการ	การให้ความ มั่นใจ	การเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของ ผู้รับบริการ
เพศ	✓			✓	
อายุ					✓
ระดับการศึกษา	✓	✓		✓	✓
อาชีพ	✓	✓	✓	✓	
รายได้ต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓
เชื้อชาติ	✓	✓	✓	✓	
สถานที่พัก	✓	✓	✓	✓	✓
ระยะเวลาพัก			✓		✓
วิธีการเดินทางท่องเที่ยว	✓	✓			

✓ แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พัก และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวมีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พัก และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวมีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ อาชีพ รายได้ต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พัก และระยะเวลาที่พักมีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในด้านการตอบสนองความต้องการ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เชื้อชาติ และสถานที่พักมีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในด้านการให้ความมั่นใจ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานที่พัก และระยะเวลาที่พักมีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการได้รับการบริการ

	ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้	การตอบสนอง ความต้องการ	การให้ความ มั่นใจ	การเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของ ผู้รับบริการ
เพศ	✓				
อายุ				✓	
ระดับการศึกษา			✓		
อาชีพ	✓	✓	✓		✓
รายได้ต่อเดือน	✓	✓	✓		
เชื้อชาติ	✓	✓	✓		
ระยะเวลาพัก		✓			✓
ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว		✓			✓
วิธีการเดินทางท่องเที่ยว		✓			

✓ แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า เพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเชื้อชาติมีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อาชีพ รายได้ต่อเดือน เชื้อชาติ ระยะเวลาพัก ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวมีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเชื้อชาติ มีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการตอบสนองความต้องการ อายุมีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการให้ความมั่นใจ อาชีพ ระยะเวลาที่พัก และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวมีผลต่อคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

	ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้	การตอบสนอง ความต้องการ	การให้ความ มั่นใจ	การเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของ ผู้รับบริการ
ความคาดหวัง	✓	✓	✓	✓	✓
คุณภาพบริการ	✓	✓	✓	✓	✓

✓ แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า ความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันทุกด้าน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2000 ดอลลาร์ ส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกาเหนือ พักในโรงแรม ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในกรุงเทพ 1-2 วัน มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เป็นครั้งแรก ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยรถประจำทาง

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาว ต่างชาติมีความคาดหวังกับการพบจุดบริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความคาดหวังด้านความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และอุปกรณในการให้บริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยมาก และสอดคล้องกับ นางสาวสมลักษณ์ หล้าเลิศ (2547) ศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังของนักท่องเที่ยวว่าหัวใจหลักของตำรวจท่องเที่ยวควรดูแลให้

นักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยและมีความสุขในการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด รองลงมาคือสามารถติดต่อได้สะดวก สามารถติดต่อได้ง่าย เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใช้บริการจากตำรวจท่องเที่ยว

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับความเต็มใจในการให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การพบจุดให้บริการได้ง่าย เท่ากับ 3.5575 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านความคาดหวังมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อมูลที่มากพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความถูกต้องและเหมาะสมของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการติดต่อสื่อสารได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับ สมลักษณ์ หล้าเลิศ (2547) ศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวควรทำตัวให้นักท่องเที่ยวเชื่อใจได้ ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เพื่อให้การติดต่อสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างราบรื่น

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเข้าใจความช่วยเหลือและแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความถูกต้องของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีข้อมูลมากเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการ คาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความเชื่อมั่นก่อนใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับศิริรัตน์ ใจชุม (2550) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากที่สุด คือ ความสามารถและทักษะที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับขั้นตอนที่ไม่ยุ่งในการรับบริการ อันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความมั่นใจ คาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความสามารถในการให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความจริงใจและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ปาจริย์ ผลประเสริฐและคณะ (2549) ศึกษาความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว คือ สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงานได้ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหา มีจริยธรรม ประพฤติตนเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับความรู้ความสามารถในการให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความจริงใจและซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว คาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความสนใจในการถามปัญหาและหาทางแก้ปัญหา เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเป็นมิตรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับความ-ประทับใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความสนใจถามปัญหาและแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และความเป็นมิตรในการ-ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ในด้านข้อมูลทั่วไปผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกาเหนือมากกว่านักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ ดังนั้นภาครัฐควรจะทำให้สำคัญในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวจากชาติต่าง ๆ มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครมากขึ้น

2. ด้านความคาดหวังกับการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว ซึ่งในทุกด้านนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมาก ทั้งนี้เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครมากขึ้น ดังนั้น ควรจะมีการพัฒนาให้ปัจจัยทั้ง 5 ด้านให้มีประสิทธิภาพและทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุด

3. เมื่อนำข้อมูลด้านความคาดหวังและการรับรู้มาเปรียบเทียบกัน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อได้รับรู้จะมีคะแนนของการรับรู้ที่น้อยลงในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น ควรมีการพัฒนาศักยภาพในทุก ๆ ด้านให้กับตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น งานวิจัยในอนาคตควรทำศึกษาการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย งานวิจัยในอนาคตผู้วิจัยควรทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสังเกต และการสัมภาษณ์ในลักษณะเจาะลึก และจะทำให้ได้ทราบถึงปัญหาของการบริการได้นอกเหนือจากคำถามในแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์กับการนำไปปรับปรุงและพัฒนาของตำรวจท่องเที่ยวไทยต่อไป

บทสรุป (Conclusion)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว และเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาคือข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม คือความคาดหวังการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว และ คุณภาพการได้รับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่อยู่ในช่วงวัยทำงานขึ้นไปจะมีความคาดหวังในการเข้าได้รับบริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ซึ่งต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นที่จะมีความคาดหวังเพียงข้อมูลที่ได้สอบถามไปเท่านั้น แต่ไม่ได้สนใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าเต็มใจให้บริการมากน้อยเพียงใด เมื่อนำกลุ่มตัวอย่างมาทำการเปรียบเทียบกัน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะมีความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับมาก แต่เมื่อได้เข้ารับบริการจริงกับการรับรู้ที่ลดลงอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการพัฒนาศักยภาพและควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถที่เพิ่มมากขึ้น และมีความรักในงานบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด รวมถึงตำรวจท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

เอกสารอ้างอิง (Reference)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555. “ประวัติความเป็นมาของการท่องเที่ยว,” [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก: <http://thai.tourismthailand.org/about-tat>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2555]

ปาจริย์ ผลประเสริฐ และคณะ. 2549. ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว. รายงานประจำปี 2549 งบประมาณโครงการพัฒนาการปฏิบัติงาน. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. 2550. คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สมลักษณ์ หล้าเลิศ. 2547. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555. “ประวัติของตำรวจท่องเที่ยว,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thailandtouristpolice.com>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2555]

Cronbach, L. J. 1970. *Essentials of psychological testing (3rd ed.)*. New York: Harper & Row

