

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (2) ศึกษาความจำเป็นทางกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (3) สร้างกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากราชการตำรวจท่องเที่ยว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนในการทำงานหรือประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และระดับผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติสูงสุด

ได้แก่ ด้านการประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รองลงมา คือ ด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำหรับปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมและรายด้านมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุด ได้แก่ ด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการ และด้านครุภัณฑ์ สถานที่ สำหรับด้านความต้องการพัฒนานั้น ในด้านวิธีการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรม (เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน) รองลงมา คือ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการสัมมนา ในด้านเนื้อหาการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภาษาอังกฤษ รองลงมา คือการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว หลักในการให้บริการที่ดี เทคนิคการสืบสวนคดีอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยว ทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงาน และการพัฒนาบุคลิกภาพ ในด้านระยะเวลาของการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลา 1-2 วัน และอยู่ในช่วงเวลาวันจันทร์-ศุกร์ (ในเวลาราชการ)

2. การวิเคราะห์ความจำเป็นทางกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เหตุผลความจำเป็น ประการแรก คือ ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วนยังไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ โดยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อยทั้งในเรื่องของการป้องกันปราบปราม การสืบสวน และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ประการที่สอง ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน กำหนดให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนในทุกส่วนราชการ โดยยึดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ของส่วนราชการบนพื้นฐานสมรรถนะ และกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัย และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กำหนดกลยุทธ์ส่วนหนึ่งไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว ประการที่สาม ความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่คาดหวังว่าตำรวจท่องเที่ยวควรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง จึงทำให้ต้องมีกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3. กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 ประเด็นกลยุทธ์ ได้แก่ (1) สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา (2) พัฒนาระบบประเมินผลการพัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม (3) พัฒนาระบบสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพไว้ (4) พัฒนาเครือข่ายและส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ทั้งในและต่างประเทศในการแลกเปลี่ยนและช่วยเหลือทางวิชาการในการพัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว (5) สร้างบรรยากาศการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน และ (6) พัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความสามารถที่พึงประสงค์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

In this investigation, the researcher considers (1) the conditions under which the Tourist Police Division of the Royal Thai Police pursue the development of human resources. Moreover, in this connection, addressed are the problems in and demands encountered in the development of human resources by the Tourist Police Division. Finally, addressed are (2) the strategic needs of the Tourist Police Division in respect to human resource development.

Data were collected from members of the Tourist Police Division and administrators of the Royal Thai Police insofar as it concerns their work and coordination with elements of both the private and public sectors concerned with the tourism industry.

Instruments of research allowing for the collection of relevant information were amassing relevant data from secondary sources, administering a questionnaire, as well as conducting interviews, holding workshops and having focus group discussions.

Findings are as follows:

1. The conditions governing the human resources development of the Tourist Police Division were overall and in each aspect found to have been practiced at a moderate level. In respect to aspects, the highest mean was that of evaluating what was required for human resource development. Next in descending order were human resource development planning, human resource development activities, and human resource development evaluation.

The problems in human resource development of the Tourist Police Division were overall and in each aspect found to be at a moderate level. The highest mean for problems was problems with the budget. Next in descending order were human resources, management, durable articles or equipment, and location.

In regard to development needs, it was found that at the highest level of need was the need for training in skills so as to enhance performance. Next in descending order were study trips, further education, work manuals, and seminars.

Concerning the aspect of the content of the development program, the highest level of need was to develop English proficiency. Next in descending order were securing the safety of tourists, principles of providing good service,

techniques of investigating criminal cases involving tourists, skills in making contacts and fostering cooperation, and personality development.

In regard to the duration of time needed for participation in development activities, the highest level of need was for a period of one or two days on weekdays during office hours.

2. The results of the analysis of the strategic needs in human resource development of the Tourist Police Division are as follows: Firstly, some tourist police performed inefficiently. They evince knowledge and understanding in respect to their work at a rather low level in the aspects of investigation, prevention, suppression, and the provision of services to tourists.

Secondly, there is a strategic need to develop the capacities of all civil officials as part of an overall human resource development strategy for all elements of the public sector in terms of the projection of a vision, a clear statement of mission, and explicit objectives on the bedrock of a governmental commitment to competent performance of all concerned.

The strategy to ensure the safety of tourists and to provide services of the highest quality to tourists requires that the Tourist Police Division fully recognize the paramount need to foster desirable qualities and behaviors on the part of individual tourist police officers.

Thirdly, there are overarching needs for all concerned for tourist police officers to be genuinely knowledgeable and capable. Therefore, the strategy to develop the human resources of Tourist Police Division must be accurately formulated and carefully applied.

3. The human resource development strategies of the Tourist Police Division consist of six strategies as follows:

3.1 The Tourist Police Division should support and provide opportunities for tourist police officers to have a role in formulating and participating in development strategies.

3.2 The Tourist Police Division should develop a system of evaluation allowing for determining whether or not tourist police officers are efficient and achieve concrete results.

3.3 The Tourist Police Division should systematically and deliberately foster division morale or otherwise it will lose high quality personnel.

3.4 The Tourist Police Division should also develop networks and promote cooperation with public and private agencies both locally and abroad by instituting exchange programs and determining how foreign professional and technical expertise in dealing with foreign tourists could be applied to the Thai context.

3.5 The Tourist Police Division should additionally create a formal knowledge management system within the organization.

3.6 The Tourist Police Division must strive to inculcate desirable qualities in all personnel.