

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริม และการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลานานเกือบครึ่งศตวรรษ นับตั้งแต่การก่อตั้งองค์การส่งเสริมสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับนักท่องเที่ยวจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2522 มีการออกพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยกระดับ อสท. เป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) จนกระทั่งปัจจุบันได้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่เข้ามารับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวเพิ่มเติม ในปี พ.ศ. 2545 ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งก่อตั้งตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีภารกิจสำคัญในการบริหารยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวและกีฬาให้ขับเคลื่อนอย่างเป็นเอกภาพไปในทิศทางเดียวกัน ถือได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญ ที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจ ของประเทศด้วยการสร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศอยู่ในอันดับสูงมาโดยตลอด (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2547 : 5) และประเทศไทยได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียที่ประสบความสำเร็จ จนกลายเป็นแบบอย่างของหลายประเทศ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญ เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยปีละหลายแสนล้านบาท เกิดเงินทุนหมุนเวียนภายในประเทศเป็นอันมาก สามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนและเอกชนที่มีประกอบอาชีพเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตในอัตราที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. : 2) ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศสูง แต่ก็ยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีความอ่อนไหวต่อผลกระทบจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น ปัญหาวิกฤตสถาบันการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งนับว่าเป็นความเสียหาย อย่างรุนแรง การชะลอตัวของเศรษฐกิจในภูมิภาคอื่นๆ สถานการณ์การก่อการร้ายในประเทศต่างๆ ความไม่สงบตามแนวชายแดน และภาคใต้ตอนล่าง สถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมือง เป็นต้น ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศลดลง แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว และตัดสินใจเดินทาง

ท่องเที่ยวในประเทศไทยที่มีความปลอดภัย อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยยังมีแนวโน้มเจริญเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ โดย ปี พ.ศ.2553 ที่ผ่านมา สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น รัฐบาลโดย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จึงได้ร่วมกันวางยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว เพื่อรองรับสถานการณ์ให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ให้สามารถปรับตัวและเผชิญกับปัญหาที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ในระยะยาว โดยตั้งเป้าประสงค์ว่า ในปี พ.ศ.2554 ประเทศไทยจะต้องยังคงมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประมาณเพิ่มมากขึ้น ดังเช่นปีที่ผ่านมา และผลักดันให้ประเทศไทยยังคงความเป็นแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำต่อเนื่อง

ในขณะที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีแนวโน้มจะขยายตัวขึ้น ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านปริมาณและรูปแบบของการทำความผิดก็มีลักษณะที่ซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น รัฐบาลจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาลินค้าบริการและการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว กำหนดให้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พัฒนาระบบอำนวยความสะดวกและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เนื่องจากความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว นอกเหนือไปจากปัจจัยด้านภูมิศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีความได้เปรียบกว่าประเทศอื่นๆ

นอกจากนี้ ในแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี 2551-2554 การแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. : 2) เมื่อ วันที่ 7 ตุลาคม 2551 ในส่วนของ นโยบายเร่งด่วน นโยบายเศรษฐกิจ ข้อ 4.2.3 ภาคการท่องเที่ยวและบริการ มีเป้าประสงค์เพื่อให้ธุรกิจการท่องเที่ยว บริการ และการค้าเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สร้างงาน สร้างรายได้ และการกระจายรายได้สู่ชุมชน โดยมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมภายใต้การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ผลักดันให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยว โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว คือ การดูแลให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากอาชญากรรม การฉ้อฉล และอุบัติเหตุที่ควรป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ ให้ความสำคัญในผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการบริการที่สะดวกปลอดภัยต่อระบบคมนาคมขนส่งและระบบขนส่งมวลชน และดำเนินการในส่วนของการรักษาความปลอดภัย จัดการเอาเปรียบ และช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดกลยุทธ์ พัฒนาระบบป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์บริการและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (2553) เป็นหน่วยงานในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปฏิบัติงานภายใต้นโยบาย และการกำกับดูแลของกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจหน้าที่สำคัญในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม สืบสวนจับกุมคดีความผิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว กรณีที่มีผลกระทบ ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอาชญากรรมข้ามชาติ ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และดูแลรักษาความปลอดภัย ให้แก่นักท่องเที่ยว ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งจะนำรายได้เข้าประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

สภาพปัญหา (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. : 3) ด้านความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยวปัจจุบันมีการก่ออาชญากรรมต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยจำนวนมาก จากสาเหตุต่าง ๆ อาชญากรรมเหล่านี้ล้วนสร้างความตื่นตระหนกและส่งผลต่อความมั่นใจใน ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทย และอาจ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศเป็นจำนวนมาก จึงเห็นควรที่จะต้องมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่าง เร่งด่วน สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ ผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว เป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวในการเดินทาง เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะชาวต่างชาติ การดักขโมยของส่วนตัว การฉ้อโกง การหลอกลวงซื้อขายอัญมณี เครื่องประดับอัญมณี และทองรูปพรรณที่มีคุณภาพ ต่ำในราคาสูง ขายพระเครื่องพุทธรูป วัตถุโบราณ การโฆษณาชวนเชื่อ การหลอกลวงให้ รับประทานอาหารของสัตว์ เช่น อังต๋ามหิ ด้ง อวัยวะสืบพันธุ์ เป็นต้น

ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับ นักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามา ท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มอบหมายให้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีภารกิจและหน้าที่ในการดูแล รักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว และทำหน้าที่ในการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะการบูรณาการ โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล โดยคดีที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย คดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ทรัพย์สิน อุบัติเหตุ และการเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุ

จากปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. : 18) ทั้งด้าน ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการหลอกลวงเอาเปรียบ ด้านยาเสพติด หรือ ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวถูกทำลาย เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย

เป็นอย่างมาก แม้ที่ผ่านมาจะมีการปราบปรามอย่างจริงจังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ก็ยังมีปัญหาการกระทำผิดเกิดขึ้นอยู่ เนื่องจากการเปลี่ยนรูปแบบหรือวิธีการกระทำผิด หรืออาศัยช่องว่างของกฎหมาย ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องกำหนดมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและปราบปรามที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จัดทำแผนยุทธศาสตร์ (ม.ป.ป. : 8) มาตรการและแนวทางดำเนินการดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว สถานที่ตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2551–2554 ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยได้จัดทำโครงการสร้างความเชื่อมั่นด้านบริการและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น โครงการอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในห้วงเทศกาล อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นบุคคลที่สมัครใจเข้าปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลืองานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ใดๆ มีหน้าที่ช่วยเหลือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ตามที่ได้รับคำสั่ง และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอาสาสมัครชาวต่างชาติ มาช่วยเหลือในการปฏิบัติงานภาษาต่างประเทศที่ขาดแคลน นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมาตรฐานอย่างมืออาชีพ จากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อนักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนได้รับการคุ้มครองผลประโยชน์ ลดปัญหาในการซื้อสินค้าหรือบริการ ลดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ลดจำนวนนักท่องเที่ยวที่ผู้เสียหายในคดีอาญา

ดังนั้น ภารกิจในการบริการอำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนได้รับการคุ้มครองผลประโยชน์เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นตำรวจท่องเที่ยว จึงมีความสนใจถึง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในด้านการรักษาความปลอดภัย ของตำรวจท่องเที่ยว สถานที่ตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ
 - 1.1.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
 - 1) เพศ
 - 2) อายุ
 - 3) สัญชาติ
 - 4) จุดประสงค์ในการเดินทาง
 - 5) ระยะเวลาการมาพักในประเทศไทย
 - 6) การเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย
 - 7) จำนวนคนที่เดินทางมาท่องเที่ยว

1.2 ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 ประชากร

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ ตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2553 – กุมภาพันธ์ 2554

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ตัวอย่างจำนวน 400 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

สถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

1. เพศ
2. อายุ
3. สัญชาติ
4. จุดประสงค์ในการเดินทาง
5. ระยะเวลาการมาพักในประเทศไทย
6. การเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย
7. จำนวนคนที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยว

1. ด้านการป้องกัน/แจ้งเหตุกับนักท่องเที่ยว
2. ด้านการปราบปรามการจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว
3. ด้านการปราบปรามการหลอกลวง
เอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว
4. ด้านการให้บริการ อำนวยความสะดวก
และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

สมมุติฐานในการวิจัย

ความคิดเห็นในด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ระหว่างท่องเที่ยวในประเทศไทย มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

นิยามศัพท์

ตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในปีงบประมาณ 2553

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง สถานีตำรวจท่องเที่ยว ตั้งอยู่ที่ใต้สะพานพระราม 8 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาที่ราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ถูกผู้เสียหาย หรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว หมายถึง ชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หลังจากได้รับบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในอันที่จะตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในบริการที่ได้รับในด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินความปลอดภัยจากการซื้อสินค้า/การใช้บริการ ความปลอดภัยจากสิ่งผิดกฎหมาย โดยอาศัยกรอบการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตรับผิดชอบ ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

การรักษาความปลอดภัย หมายถึง การรักษาความปลอดภัยจากการซื้อสินค้า/การใช้บริการ ความปลอดภัยจากสิ่งผิดกฎหมาย การช่วยเหลืออำนวยความสะดวก ของตำรวจท่องเที่ยว

ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากการซื้อสินค้า/การใช้บริการ ความปลอดภัยจากสิ่งผิดกฎหมาย จากการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจในการดูแลนักท่องเที่ยว

สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ จุดประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาการมาพักในประเทศไทย การเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ภูมิภาค หมายถึง กลุ่มประเทศ เช่น ยุโรป แอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย เอเชีย ฯลฯ

วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย หมายถึง การเดินทางมาด้วยตนเอง หรือ บริษัทท่องเที่ยว

ด้านการป้องกัน/แจ้งเตือนเหตุกับนักท่องเที่ยว หมายถึง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทักษะ เทคนิคที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ และติดต่อประสานงานศูนย์รับแจ้งเหตุ 1155

ด้านการปราบปรามการจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว หมายถึง มีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวตระหนักถึงอันตรายระมัดระวังป้องกันตนเองจากอาชญากรรมและยาเสพติด มีการแจ้งเตือนพฤติกรรมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์

ด้านการปราบปรามการหลอกลวงเออาร์ดเอา เปรียบนักท่องเที่ยว หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการนักท่องเที่ยว มีเจ้าหน้าที่ออกให้ความช่วยเหลือและให้ความปลอดภัยตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ มีเจ้าหน้าที่เตือนภัยจากบุคคลแปลกหน้าที่หลอกให้ซื้อสินค้า/บริการ มีการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับพฤติกรรมเออาร์ดเอาเปรียบหลอกลวงนักท่องเที่ยว

ด้านการให้บริการ อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว หมายถึง มีการจัดตั้งจุดบริการและประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอ จัดทำแผ่นพับ สื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เป็นภาษาต่างประเทศหลายภาษา เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและข้อควรระวัง เจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการสะดวกไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีในด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น
2. ข้อมูลด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวนำไปเป็นแนวทางในการวางมาตรการการรักษาความปลอดภัย และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยว ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ และเชื่อมั่นในความปลอดภัยในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
3. นำผลงานวิจัยมาพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล แผนปฏิบัติการราชการการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว