

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พันธกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. ยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
4. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
5. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และหลักในการให้บริการ
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันธกิจของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.: 5) มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยสำหรับ องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลที่สำคัญอื่น รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักร ติดต่อประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปีสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมากในขณะเดียวกันอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นมากเป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่

นักท่องเที่ยวนอกจากเหนือจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่ โดยเริ่มแรกในปี พ.ศ.2519 ธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อ.ส.ท. ในขณะนั้นได้ประสานความร่วมมือให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการให้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ กรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปราม มีกำลังพลประมาณ 60 นาย ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและตรวจตราให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนั้น ธุรกิจเอกชนได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารให้ไว้ในการปฏิบัติการในช่วงเวลาเดียวกันนั้นเอง กรมตำรวจได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ.2519 แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ ต่อมารัฐบาลได้ประกาศให้ปี 2523 เป็นปีท่องเที่ยว และให้กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยจัดให้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องกรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกันปรับปรุง ศอ.นท. เป็นศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศข.นท.) ขึ้น เพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์กรณีประสบปัญหาอาชญากรรม การเอารัดเอาเปรียบ โดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันได้แก่ เมืองเชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และหาดใหญ่

ต่อมาในปี พ.ศ.2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2525 อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วประเทศ โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการ จึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติการการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นให้เป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ.2534 หลังจากที่มีการขยายขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนกำลังพลที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง กรมตำรวจซึ่งต่อมามีพระราชกฤษฎีกา พ.ศ.2541 โอนจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2541

ต่อมาตามมติคณะอนุกรรมการข้าราชการตำรวจ (อ.ก.ตร.) ครั้งที่ 9/2546 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2546 มติคณะกรรมาธิการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ครั้งที่ 15/2546 เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2546 และมติคณะรัฐมนตรี (ค.ร.ม.) เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2546 (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. : 3) ซึ่งมีผลให้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2539 ที่แบ่งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวออกเป็น 3 กองกำกับการและระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยกำหนดหน้าที่การงานในงานราชการกรมตำรวจ (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2535 ถูกยกเลิกและมีกำหนดโครงสร้างของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ขึ้นใหม่ ซึ่งมีผลบังคับใช้ 18 ธันวาคม พ.ศ.2546 ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 เป็นต้นไปนั้น ตร.ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใน ตร.ตามการแบ่งส่วนราชการใหม่แล้วเป็นปัจจุบัน

ยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 4 ปี พ.ศ.2551- 2554 (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2554 : 7)

วิสัยทัศน์

“บริการ ดูแล รักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต มีมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ เพื่อรักษาชื่อเสียงของประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาค ทำรายได้หลักสู่ระบบเศรษฐกิจ จนเป็นมรดกตกทอดถึงลูกหลานไทยต่อไป”

พันธกิจ

1. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจ ในบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
3. จัดปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบ และคุ้มครองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมให้แก่นักท่องเที่ยว
4. จัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมเสียหาย ไร้ระเบียบ
5. ปกป้องคุ้มครองวงจรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
6. สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรตำรวจหรือหน่วยบังคับใช้กฎหมายทั้งในและนอกประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

นโยบายการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวบังเกิดผล และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่สำคัญไว้ 7 ด้าน ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2553 : 9)

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
 - 1.1 ป้องกันอาชญากรรม
 - 1.2ปราบปรามอาชญากรรม
2. ด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกทางคดี
3. นโยบายความมั่นคงภายในประเทศ
4. ด้านการให้บริการและงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และประชาชน
5. ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
6. ด้านการบริหาร พัฒนาองค์กรและบริหารงาน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านการปกครองบังคับบัญชา

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับมอบหมายภารกิจและหน้าที่หลักในการให้บริการ อำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาส

จุดแข็ง

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นผู้คัดเลือกบุคคลเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ จึงสามารถกำหนดเกณฑ์และคุณภาพบุคคลได้
2. งบประมาณได้รับการจัดสรร สองทางจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว
3. มีสถานที่ทำการ และจุดบริการทั่วประเทศ
4. เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยตรง

จุดอ่อน

ยังขาดเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่พนักงานสอบสวนเพื่อบริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

โอกาส

1. รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
 2. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสร้างรายได้หลักให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศ
 3. หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการหลอกลวงเออาร์ดเอเปรียบนักท่องเที่ยว
 4. การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการแก้ไขปัญหาการบริการนักท่องเที่ยวมีสูง
- อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญเพราะเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยปีละหลายแสนล้านบาทเกิดเงินทุนหมุนเวียนภายในประเทศเป็นอันมากสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนและเอกชนที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตในอัตราที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมที่มีความอ่อนไหวต่อผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น สถานการณ์การก่อการร้ายในประเทศต่าง ๆ ความไม่สงบตามแนวชายแดนและภาคใต้ตอนล่าง รวมทั้งเหตุระเบิดหลายจุดในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นต้น อาจทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยน้อยลง แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวและตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในประเทศที่มีความปลอดภัย

ยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมั่นด้านบริการและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

1. นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2. นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนได้รับการคุ้มครองผลประโยชน์
3. นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพมาตรฐานจาก กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กลยุทธ์หลัก

1. ลดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้เสียหายในคดีอาญา
2. ลดปัญหาการหลอกลวงเออาร์ดเอเปรียบนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าหรือบริการ
3. เพิ่มประสิทธิภาพระบบสายตรวจให้ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ
4. พัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุของ ศูนย์รับแจ้งเหตุ (1155) ให้มีความทันสมัยและรวดเร็ว มีคุณภาพมาตรฐาน
5. จัดระบบสายตรวจออกรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
6. เพิ่มขีดความสามารถในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว

5. ระดมสรรพกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง และอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในการดูแลรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในห้วงเทศกาลต่างๆ

6. เพิ่มศักยภาพการสืบสวนคดีที่มีผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะพัฒนาเทคนิคการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว

7. ให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพมาตรฐานและมีมืออาชีพ

8. นำอาสาสมัครชาวต่างชาติ มาช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศที่ขาดแคลน

9. ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายทั้งในและต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ บริหารองค์กรสู่มาตรฐานองค์กรระดับสากล

เป้าประสงค์

1. เพิ่มศักยภาพและพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

2. สร้างและพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพ

3. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการทำงาน

กลยุทธ์หลัก

พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ที่จำเป็น ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทรัพยากร และงบประมาณ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย ครบถ้วน ครอบคลุมทุกสถานีตำรวจท่องเที่ยว

1. สร้างระบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงาน

2. ปรับปรุงระบบการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และนำระบบศูนย์ต้นทุนมาใช้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. สร้างระบบและกลไกการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ปรับปรุงสถานที่ทำการ สิ่งแวดล้อม และจัดหาที่ทำการถาวรของแต่ละสถานีตำรวจท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ ด้านการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

เป้าประสงค์

1. ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนการเป็นเจ้าบ้านที่ดี
2. เยาวชนและประชาชนในท้องถิ่นมีจิตสำนึกที่ดีด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อม
3. มีเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ครอบคลุมทุกพื้นที่ท่องเที่ยวทั่วประเทศ

กลยุทธ์หลัก

1. ขยายเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. สร้างความร่วมมือที่ดีกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่น
3. บูรณาการความร่วมมือที่ดีกับหน่วยบังคับใช้กฎหมายทั้งในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. สร้างจิตสำนึกในการเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้กับเยาวชนและประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านการท่องเที่ยวและการดูแลทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น

การปฏิบัติหน้าที่มุ่งไปสู่เป้าหมายยุทธศาสตร์ ด้านมาตรการด้านการปราบปรามและแนวทางดำเนินการดูแลด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. 18 : 21-27)

1. มาตรการป้องกันเหตุและลดจำนวนผู้เสียหายชาวต่างชาติ
 - 1.1 กำหนดให้มี “ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการ และรับแจ้งเหตุ 1155” ทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการรับแจ้งเหตุและติดต่อประสานงานในการปฏิบัติ เพื่อความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
 - 1.2 จัดตั้งสถานีตำรวจท่องเที่ยวให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดเพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถเข้าแจ้งเหตุไม่เกี่ยวกับคดีหรือกรณีอุบัติเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือต่อตำรวจท่องเที่ยวได้ ณ ที่ทำการสถานีตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วหรือในกรณีเกี่ยวกับคดีอาญา ก็จะอำนวยความสะดวกจัดล่ามแปลและนำส่งพนักงานสอบสวนท้องที่ดำเนินการ
 - 1.3 จัดรถยนต์เคลื่อนที่ ออกให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ

1.4 จัดระบบสายตรวจ ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน สายตรวจเดินเท้า และเรือยนต์ออกรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

1.5 ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวตระหนักถึงอันตราย การระมัดระวังป้องกันตนเองจากอาชญากรรม ข้อพึงระวังการท่องเที่ยวรวมทั้งการป้องกันการระบาดของยาเสพติด

1.6 ระดมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในสังกัด ในการเป็นหูเป็นตาการป้องกัน ระมัดระวังเหตุร้ายที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวรวมทั้งให้ความรู้กับอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในการให้ความช่วยเหลือ เมื่อนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุโดยเฉพาะภัยทางน้ำ

2. มาตรการปราบปรามจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว

2.1 จัดให้มีชุดสืบสวนทั้งในระดับ กองกำกับการและสถานีตำรวจท่องเที่ยว เพื่อดำเนินการสืบสวน รวบรวมข้อมูลข่าวสารและข้อมูลท้องถิ่น เกี่ยวกับผู้กระทำความผิดที่มีพฤติการณ์ กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว เพื่อจัดทำประวัติอาชญากรรมของคนร้ายทั้งลักษณะเป็นรายบุคคล กลุ่มบุคคล กลุ่มแก๊งมิจฉาชีพ หรือที่มีลักษณะเป็นอาชญากรข้ามชาติทั้งที่เป็นชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ รวมทั้งคดีเกี่ยวกับยาเสพติด

2.2 ให้มีการบูรณาการการปฏิบัติงานของฝ่ายสืบสวน และฝ่ายปราบปราม ในการดำเนินการ สืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด ต่อนักท่องเที่ยวภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ เช่น คดีความผิด ตาม พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การก่อความเดือดร้อนรำคาญให้แก่นักท่องเที่ยว และตามนโยบาย ของรัฐบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา เช่น ยาเสพติด การปราบปรามทัวร์ที่มีราคาต่ำกว่าปกติ (ทัวร์ด้อยคุณภาพ) และการหลอกลวง นักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีที่มีราคาสูงกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

2.3 ให้มีการระดมกวาดล้างในห้วงเทศกาล ประเพณี และมหกรรมนานาชาติต่างๆ ในทุกพื้นที่ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด โดยใช้กำลังภายในหน่วยและนอกหน่วย โดยการประสานการปฏิบัติ เพื่อออกให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกและให้ความปลอดภัย แก่นักท่องเที่ยวในห้วงเวลาดังกล่าว

2.4 จัดทำฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ความรับผิดชอบ เช่น เครือข่าย โรงแรมที่พัก สถานประกอบการ ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก สถานบันเทิง ฯลฯ เพื่อเป็นฐานข้อมูล ในการวางแผนป้องกันอาชญากรรมและจับกุมผู้กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยว

2.5 ขยายความร่วมมือกับประเทศอื่น โดยเฉพาะประเทศคู่ค้าและประเทศที่มี นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวนมาก เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยว ที่เกิดขึ้นรวมทั้งการขยายความร่วมมือด้านการปราบปรามบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว และ องค์การอาชญากรรมข้ามชาติ

3. มาตรการให้บริการ อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

3.1 ให้ความสำคัญในการถวายความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระบรมวงศานุวงศ์ พระราชอาคันตุกะ ตลอดจนรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ และสถานที่สำคัญตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 จัดเจ้าหน้าที่ล่ามแปล (Interpreter) ที่มีความรู้และทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน และภาษาอื่น ๆ ประจำ “ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมสั่งการและรับแจ้งเหตุ 1155” เพื่อให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง

3.3 จัดรถยนต์สายตรวจ ออกอำนวยความสะดวก ตามแผนการควบคุมจราจรและบริการสังคม โดยนำขบวนและอำนวยความสะดวก แก่พระราชอาคันตุกะ ผู้นำประเทศ บุคคลสำคัญ หรือแขกของรัฐบาล และหน่วยงานภาครัฐ สถาบันต่าง ๆ ตลอดจนคณะนักท่องเที่ยว ที่เดินทางไปตามพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่

3.4 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ล่ามแปล ออกให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ ทั่วประเทศ

3.5 ให้มีการประชุมและประสานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

3.6 ระดมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ออกให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ที่สำคัญโดยเฉพาะในห้วงเทศกาลสำคัญ

4. มาตรการจัดตั้งและสนับสนุนการตั้งอาสาสมัครเครือข่ายช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

4.1 จัดมีการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในทุกพื้นที่ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด โดยร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อจัดให้มีอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอันเป็นการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

4.2 ให้การสนับสนุนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างให้เกิดภาคีเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในทุกพื้นที่ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและปลูกฝังจิตสำนึกในการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

4.3 จัดให้มีการระดมอาสาสมัครฯ เพื่อมีส่วนร่วมและเป็นการแสดงพลังในการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวตามควร โดยเฉพาะในห้วงเทศกาล ประเพณี และงานมหกรรมนานาชาติต่าง ๆ

4.4 จัดทำฐานประวัติข้อมูลของอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ผ่านการฝึกอบรมแบบเดียวกัน รวมทั้งมีการกำหนดแนวทาง การปฏิบัติงานของอาสาสมัครฯ ให้มีรูปแบบเดียวกัน

5. มาตรการป้องกันปราบปรามการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว (โดยเฉพาะทัวร์ด้วยคุณภาพ และการซื้ออัญมณีเครื่องประดับราคาสูงแต่คุณภาพต่ำ)

5.1 รวบรวมข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องตาม “วงจรทัวร์ด้วยคุณภาพ” ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการร้านค้าอัญมณีและเครื่องประดับ โรงแรมที่พัก ร้านเครื่องหนัง ร้านเช่าพระ สถานที่ประกอบการนวดแผนโบราณ ร้านอาหาร ร้านขายยาสมุนไพร สวนเสือ สวนงู และสถานประกอบการแสดงโชว์ โดยประสานข้อมูลกับหน่วยต่าง ๆ อาทิ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงพาณิชย์เพื่อจัดทำข้อมูลผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว

5.2 แจ้งเตือน โดยการจัดทำใบเตือน แผ่นพับ แผ่นปลิว และให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกแจกจ่ายเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารและแนวทางการปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว ทั้งที่ทำการสถานีตำรวจท่องเที่ยวและตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ

5.3 เฝ้าระวัง โดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกแจกแบบสอบถาม แบบเฝ้าระวัง สำนวนความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และออกสืบสวนหาข่าว เกี่ยวกับกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมดัดแปลงหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว จัดทำเป็นฐานข้อมูล และขึ้นบัญชีเฝ้าระวังเพื่อติดตามเฝ้าดูพฤติกรรมอย่างใกล้ชิด รวมทั้งหากปรากฏหลักฐานว่ามีการกระทำที่เข้าข่ายเป็นผู้มีอิทธิพลจะดำเนินการขึ้นบัญชีเป็นผู้มีอิทธิพล เพื่อดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล ของรัฐบาลต่อไป

5.4 กดดัน เข้าตรวจค้นเป็นระยะ ๆ กับบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ร้านอัญมณี ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว เป็นต้น ที่เข้าข่ายการเฝ้าระวัง โดยใช้มาตรการทางกฎหมายทุกฉบับเข้าดำเนินการอย่างจริงจัง และต่อเนื่องโดยบูรณาการกับหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมสรรพากร ฯลฯ เพื่อยุติบทบาทและดำเนินการจับกุมบริษัทนำเที่ยวฯ และมัคคุเทศก์ ที่เข้าข่ายมีพฤติกรรมหลอกลวงนักท่องเที่ยว

5.5 จัดระเบียบ และสร้างพลังความช่วยเหลือจากผู้ประกอบการดี เพื่อสร้างมาตรฐานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยอันนำไปสู่การลดการแข่งขัน ตัดราคา และเป็นการตัดวงจร

ค่าน้ำ (Commission) ซึ่งเป็นต้นทุนของการก่อให้เกิดการหลอกลวง เออาร์ดีเอเปรียบนักท่องเที่ยว เพื่อให้ “การท่องเที่ยวของประเทศไทยปลอดจากการต้มตุ๋นหลอกลวงเออาร์ดีเอเปรียบนักท่องเที่ยว”

6. มาตรการจระเขยและดูแลนักท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

6.1 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการทัวร์ และมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและปริมาณนักท่องเที่ยว ในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อจัดทำระบบข้อมูลด้านการท่องเที่ยวไว้ที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว

6.2 ให้สถานีตำรวจท่องเที่ยว จัดทำแผน และดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวโดยการประสานงานและบูรณาการกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและประชาชน ได้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศโดยการจัดให้มีการอบรม กิจกรรม การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนให้มีการสร้างจิตสำนึกประชาชน ผู้นำท้องถิ่น ผู้ประกอบการ มีการจัดระเบียบผู้ประกอบการทัวร์ และมัคคุเทศก์ จัดระเบียบด้านการเดินทางคมนาคมทั้งทางบก ทางน้ำ จัดทำถนนคนเดินตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก รมรณรงค์ให้ผู้ประกอบการจัดให้มีการทำประกันภัยทั้งทางร่างกายและทรัพย์สิน ตลอดจนมีอุปกรณ์ป้องกันภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ รมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้เกิดการอนุรักษ์และตระหนักถึงคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว รมรณรงค์/ปราบปราม การกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในหมู่นักท่องเที่ยว หรือผู้แอบแฝงมาในรูปแบบของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

7. มาตรการการบริหารพัฒนาองค์กร

7.1 จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพตำรวจท่องเที่ยวของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้จริง รวมทั้งจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตำรวจท่องเที่ยวมีความตื่นตัวและได้เรียนรู้วิทยาการใหม่ ๆ ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด และเป็นการทบทวนความรู้และฝึกทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น

7.2 จัดการฝึกอบรมบุคลากรภายในหน่วยงาน ทั้งด้านความรู้ภาษาต่างประเทศ คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ จิตวิทยาบริการ การสืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมด้านการท่องเที่ยว การประชุมเชิงปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการหลอกลวงเออาร์ดีเอเปรียบนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าหรือบริการ

7.3 เสริมสร้างจริยธรรมและจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

7.4 ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อลดขั้นตอนปฏิบัติงานทรัพยากรและงบประมาณ

7.5 ปรับปรุงสถานที่ทำการ สิ่งแวดล้อม และจัดหาที่ทำการถาวร ของแต่ละสถานี ดำรวจท่องเที่ยว

7.6 ปรับปรุงระบบการให้ผลตอบแทนจูงใจให้ปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ทั้งในรูปตัวเงิน เช่น ค่าชมเชย การได้รับทุนการศึกษา การศึกษาดูงานทั้ง ในประเทศและต่างประเทศ การให้รางวัลด้วยการท่องเที่ยว ฯลฯ

7.7 ปรับปรุงระบบการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และนำระบบศูนย์ ต้นทุนมาใช้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

7.8 การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นระยะ ๆ ซึ่งเป็นการร่วมมือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา และฝ่าย อำนาจการ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และ/หรือหน่วยงานอิสระจากภายนอก

8. มาตรการพัฒนาและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือ แก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยว ในการบริหารภาวะวิกฤต

8.1 จัดประชุมภายใน เพื่อประเมินและจัดลำดับภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น

8.2 ประสานข้อมูลจากหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน

8.3 แสวงหาข่าวสารที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก

8.4 นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำมาวางแผนป้องกันวิกฤติ

8.5 จัดทำแผนซักซ้อมการปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ

8.6 ซักซ้อมการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติเป็นประจำ

8.7 จัดเตรียมการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงการป้องกันและข้อพึง ปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะวิกฤต

โครงสร้างการทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

สำหรับการทำงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 5 กองกำกับ การ 1 ฝ่าย และ 1 งาน ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. : 5 – 13)

1. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับจัดเก็บ รวบรวมประมวลผล และบริการข้อมูล การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของกองบังคับการ งานควบคุม เครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ของผู้บังคับบัญชา

2. ฝ่ายอำนวยการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอำนวยการ และสนับสนุนของกองบังคับการ การติดต่อประสานงาน งานธุรการและกำลังพล งานคดีวินัย งานวิเคราะห์ กำหนดตำแหน่งงาน งานแผนงาน งานงบประมาณ งานยุทธศาสตร์ งานแผน งานการเงิน งานพัสดุ การงานประชาสัมพันธ์ โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- 2.1 งานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป
- 2.2 งานกำลังพล งานบริหารงานบุคคล
- 2.3 งานบริการ งานสวัสดิการ
- 2.4 งานประชุม
- 2.5 งานคดีวินัย
- 2.6 งานดำเนินการเกี่ยวกับจัดการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง
- 2.7 วิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง
- 2.8 งานนโยบายและแผน งานวางแผน โครงการฝึกอบรม
- 2.9 งานแผนการปฏิบัติและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนงาน
- 2.10 งานเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนรวมทั้งโครงการ
- 2.11 งานยุทธศาสตร์และแผน
- 2.12 งานการข่าวสาร
- 2.13 งานเก็บรวบรวมสถิติ
- 2.14 งานงบประมาณ
- 2.15 งานสถิติวิจัย
- 2.16 งานพิจารณา ศึกษา สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
- 2.17 งานรวบรวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.18 งานศึกษาและฝึกอบรม
- 2.19 งานการเงิน และงานด้านเอกสารการเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ
- 2.20 การรับรองสิทธิเกี่ยวกับการเบิกจ่ายหรือสวัสดิการการเงิน
- 2.21 งานบัญชี
- 2.22 งานรับ – จ่ายเงิน
- 2.23 งานตรวจจ่าย
- 2.24 งานเก็บรักษาเงินนำส่งคลัง

- 2.25 งานพัสดุ งานยานพาหนะ งานครุภัณฑ์ งานพลาสติกและงานอาคารสถานที่
- 2.26 งานการจัดเก็บ การควบคุม การเบิกจ่าย การจำหน่าย พัสตูลูกภัณฑ์อาคารสถานที่และยานพาหนะ
- 2.27 การดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน กำหนดความต้องการ การควบคุม การใช้และการจำหน่ายราชการ น้ำมัน น้ำมันเชื้อเพลิง มันท่อลื่น
- 2.28 ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนควบคุม และจัดทำแผนซ่อมยานพาหนะ การเก็บรักษาและแจกจ่ายชิ้นส่วน ซ่อมรถยนต์
- 2.29 งานคลังอาวุธ งานคลังพัสดุ
- 2.30 ดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงดูแลรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์การสื่อสาร
- 2.31 งานประชาสัมพันธ์ของกองบังคับการ
- 2.32 งานวิเทศสัมพันธ์ งานล่ามและแปลเอกสาร
- 2.33 งานสิ่งพิมพ์และนิทรรศการ งานรวบรวมข้อมูล และจัดทำเอกสารเผยแพร่ที่เป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
- 2.34 ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิทยุและโทรทัศน์
- 2.35 งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
- 2.36 ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
- 2.37 ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใดไว้เป็นการเฉพาะหรืองานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยประมวลเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ
- 2.38 หน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3. กองกำกับการ 1

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มิผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ติดต่อประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับ

หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3.1 งานสืบสวน

มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1-3 (บก.น. 1-3)

3.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 4-6 (บก.น. 4-6)

3.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 7-9 (บก.น. 7-9)

3.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ท่าอากาศยานดอนเมือง)

3.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ศูนย์วิทยุ) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 1 เฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครรวมทั้งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิทยุสื่อสารของกองบังคับการ และกองกำกับการ 1 โดยปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์ควบคุมและสั่งการทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสารของกองบังคับการ และกองกำกับการ 1 และงานรักษาความปลอดภัยสถานที่ของกองกำกับการ 1 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4. กองกำกับการ 2

มีหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่น

ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของ ตำรวจภูธรภาค 1 2 และ 7 ติดต่อประสานงาน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ องค์การ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4.1 งานสืบสวน มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณา ความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วย คนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือ อำนวย ความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้นักท่องเที่ยวทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศ การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่ ภาค 1 2 และ 7 รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (อยุธยา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี อ่างทอง และนนทบุรี

4.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ลพบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัด ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และชัยนาท

4.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (สระแก้ว) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด สระแก้ว นครนายก และปราจีนบุรี

4.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (ชลบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัด ชลบุรี สมุทรปราการ และฉะเชิงเทรา

4.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (ระยอง) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ระยอง ตราด และจันทบุรี

4.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตราด) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัด ตราด

4.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (ประจวบคีรีขันธ์) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์

4.9 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 8 (กาญจนบุรี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 2 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด กาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี และสุพรรณบุรี

5. กองกำกับการ 3

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของ ตำรวจภูธรภาค 3 และ 4 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

5.1 งานสืบสวน มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่ ภาค 3 และ 4 รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

5.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (นครราชสีมา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

5.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (อุบลราชธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด อุบลราชธานี ยโสธร อำนาจเจริญ และศรีสะเกษ

5.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (ขอนแก่น) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด

5.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (นครพนม) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นครพนม สกลนคร และมุกดาหาร

5.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (อุดรธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด อุดรธานี และหนองคาย

5.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (เลข) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด เลข และหนองบัวลำภู

6. กองกำกับการ 4

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร ภาค 5 และ 6 ติดต่อประสานงาน ร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

6.1 งานสืบสวน มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียนในเขตพื้นที่ ภาค 5 และ 6 รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

6.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน

6.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (เชียงราย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงราย และพะเยา

6.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (น่าน) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด น่าน แพร่ และอุตรดิตถ์

6.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (พิษณุโลก) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก เพชรบูรณ์ และสุโขทัย

6.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นครสวรรค์) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นครสวรรค์ อุทัยธานี และพิจิตร

6.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตาก) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด ตาก และกำแพงเพชร

6.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (แม่ฮ่องสอน) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 4 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด แม่ฮ่องสอน

7. กองกำกับการ 5

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ของ ตำรวจภูธร ภาค 8 และ 9 ติดต่อประสานงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของ องค์การหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

7.1 งานสืบสวน มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายวิธีพิจารณา ความอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วย คนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือ อำนาจ ความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้นักท่องเที่ยวทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศ การสืบสวนหาข้อเท็จจริงตามบัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน คำร้องเรียน ในเขตพื้นที่ ภาค 8 และ 9 รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

7.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (ระนอง) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัด ระนอง และชุมพร

7.3 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (ภูเก็ต) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะ ในเขตพื้นที่จังหวัด ภูเก็ต และพังงา

7.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (กระบี่) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด กระบี่ และตรัง

7.5 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (สงขลา) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา พัทลุง และสตูล

7.6 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นราธิวาส) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด นราธิวาส ปัตตานี และยะลา

7.7 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (สุราษฎร์ธานี) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด สุราษฎร์ธานี (ยกเว้น อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน และหมู่เกาะโดยรอบทั้งหมด) และนครศรีธรรมราช

7.8 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (อำเภอเกาะสมุย) มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 5 เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด สุราษฎร์ธานี (เฉพาะอำเภอเกาะสมุย อำเภอเกาะพะงัน และหมู่เกาะโดยรอบทั้งหมด)

แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourist) (สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, 2545 : 6) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มีใ้การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยว และผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งกระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากกิจกรงานประจำ โดยปกติการท่องเที่ยวจะหมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าระยะทางนั้นจะใกล้หรือไกลและการเดินทางนั้นจะมีการค้างแรมหรือไม่ ในการประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยว ณ กรุงโรม เมื่อปี พ.ศ. 2506 องค์การสหประชาชาติ ได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือ

1. ต้องมีการเดินทาง
2. ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์จะไปเยี่ยมเยือน

3. ต้องมีจุดมุ่งหมายของการเดินทาง โดยเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ต้องมีใช้เพื่อการประกอบอาชีพและไปอยู่ประจำ

ความสำคัญของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสูงยิ่งในการนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้อันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับสินค้าส่งออกอื่นๆ การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม ดังต่อไปนี้

ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ

1. เป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ
2. ช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ
3. ช่วยสร้างอาชีพและการจ้างงาน
4. ก่อให้เกิดการกระจายรายได้
5. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจของท้องถิ่น
6. ก่อให้เกิดการกระตุ้นการผลิต

ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคมของประเทศ

1. ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของคนในท้องถิ่น
2. ช่วยสร้างความเจริญทางสังคมให้แก่ท้องถิ่น
3. ช่วยอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
4. ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านการศึกษา
5. ช่วยลดปัญหาการอพยพย้ายถิ่นของชุมชนท้องถิ่น
6. ช่วยกระตุ้นให้มีการคิดค้นนำทรัพยากรส่วนเกินที่ไร้ค่ามาประดิษฐ์เป็นสินค้าที่

ระลึกจำหน่าย

7. ช่วยสร้างสันติภาพและความสามัคคี

ปัจจัยที่กำหนดความต้องการของนักท่องเที่ยว

สถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว (2545 : 21-23) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการเดินทางท่องเที่ยวมีหลายประการ ได้แก่

1. สภาพเศรษฐกิจของประเทศและของครอบครัว ความเจริญรุ่งเรืองทางด้านเศรษฐกิจของประเทศเป็นผลให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้มากขึ้น สถานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวดีขึ้นจนมีความสามารถในการใช้จ่าย และมีอำนาจในการซื้อเพิ่มมากขึ้น ทั้งสินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าฟุ่มเฟือยมีความต้องการเดินทางเพื่อเจรจาติดต่อธุรกิจ ประชุม สัมมนาและท่องเที่ยวมากขึ้น วัตถุประสงค์ของความต้องการเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปอย่างกว้างขวาง และทางกลับกันถ้าสภาวะ

เศรษฐกิจของประเทศและของครอบครัวตกต่ำลง จะมีผลกระทบต่อความต้องการเดินทางท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากการท่องเที่ยวไม่ใช่สินค้าและบริการจำเป็น ถึงแม้ว่าความต้องการเดินทางท่องเที่ยวจะอยู่ในส่วนลึกของจิตใจของทุกๆ คน แต่ถ้ามีปัญหาเศรษฐกิจงบประมาณของครอบครัวเพื่อการท่องเที่ยวก็จะถูกตัดออกทันที

2. สภาพทางสังคม สืบเนื่องจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สภาพสังคมเมือง สังคมชนบท วิถีชีวิต และมาตรฐานความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลงไป ชีวิตประจำวันมีความเร่งรีบมากขึ้น ความเอาใจใส่ซึ่งกันและกันลดน้อยลง มีความตึงเครียด ทำให้ต้องการเวลาว่างและวันหยุดพักผ่อน โดยได้รับค่าจ้าง (Paid Holiday) มากขึ้น นอกจากนั้นการเดินทางติดต่อระหว่างประเทศทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางด้านสังคมและวัฒนธรรมมากขึ้น (Socio-Cultural Exchanges) โดยเฉพาะการรับเอาวัฒนธรรมตะวันตก ซึ่งเห็นว่าการหยุดพักผ่อนท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต ปัจจุบันการเดินทางท่องเที่ยวมีความเคลื่อนไหวมาก แรงจูงใจให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมีมากมาย เช่น ความต้องการพักผ่อนทั้งร่างกายและจิตใจอย่างแท้จริง ความอยากรู้อยากเห็น วัฒนธรรมความเป็นอยู่และประเทศที่ตนไม่รู้จัก การไปเยี่ยมญาติสถานที่เกิด ไปแสวงบุญ การติดต่อการทำงานธุรกิจตลอดจนการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสร้างชื่อเสียง ยกฐานะและเกียรติภูมิให้สูงขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องศึกษาลักษณะของนักท่องเที่ยว จิตนิสัยและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เป็นตลาดหลัก เพื่อจัดบริการนำเที่ยวได้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

3. สภาพภูมิศาสตร์มีอิทธิพลต่อการเลือกจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Tourist Destination) ของนักท่องเที่ยวมาก ประชาชนในประเทศที่มีอากาศหนาวมาก ๆ ก็นิยมเดินทางไปในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีอากาศอบอุ่นกว่าเพื่อหนีหนาว ชอบชายทะเล แสงแดด ประชาชนในประเทศร้อนอยากเดินทางไปเล่นสกีหิมะ นอกจากนี้สภาพภูมิศาสตร์ที่ต่างกันจะทำให้กิจกรรมการท่องเที่ยวต่างกันด้วย และที่จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว ถ้ามีความสามารถในการเข้าถึงที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพียงพอแก่นักท่องเที่ยวก็จะสามารถจูงใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางมากขึ้น

4. ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการขนส่ง และการสื่อสารช่วยให้การเดินทางสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย โลกแคบลง การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourism) จึงเจริญก้าวหน้ามาก การสื่อสารได้จับปล้นโดยอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย (Internet) ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถจัดรายการเดินทางท่องเที่ยวของตนเองได้อย่างง่ายดาย สามารถจองตั๋วเครื่องบิน โรงแรมได้ทั่วโลกโดยใช้เวลาไม่นานนัก ความเจริญก้าวหน้าในลักษณะนี้ ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเตรียมตัวเดินทางได้ในระยะสั้น ระยะเวลาของการเดินทางอาจสั้นลงแต่สามารถเดินทางได้บ่อยครั้งมากขึ้น

5. ความพร้อมของอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply) ได้แก่ สายการบินและยานพาหนะอื่นๆ โรงแรมและที่พักแบบต่างๆ ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว การบริการของบริษัทนำเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ฯลฯ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางเร็วขึ้น และได้รับการบริการที่พอใจ

6. นโยบายของรัฐและกฎระเบียบของประเทศ ในการส่งเสริมสนับสนุนหรือหยุดยั้งการท่องเที่ยว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายด้านการเมืองการปกครองประเทศและท้องถิ่น กฎระเบียบในการผ่อนผันการเข้าออกประเทศจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกมากขึ้น และเป็นด่านแรกในการสร้างความประทับใจหรือไม่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว นโยบายของรัฐมุ่งการส่งเสริมการท่องเที่ยวมาโดยตลอด เนื่องจากเห็นประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ ได้รายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ มีการกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง สร้างงาน สร้างอาชีพ แม้จะมีผลกระทบทางด้านสังคมสิ่งแวดล้อม แต่ทั้งรัฐและประชาชนผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นก็พยายามแก้ไข โดยการพัฒนา อนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้การท่องเที่ยวเจริญก้าวหน้าต่อไป รวมทั้งความมีอัธยาศัยไมตรีในการต้อนรับ (Hospitality) นักท่องเที่ยวของชาวไทยจะช่วยให้การท่องเที่ยวยั่งยืน (Sustainable Tourism) ตลอดไป

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 1) ด้านการป้องกัน/แจ้งเตือนเหตุกับนักท่องเที่ยว 2) ด้านการปราบปรามการจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว 3) ด้านการปราบปรามการหลอกลวงเอารถเช่าเปรียบนักท่องเที่ยว 4) ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. : 15 – 17) และผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะชาวต่างชาติ การดักขโมยรถเช่าเปรียบนักท่องเที่ยว เช่น การหลอกลวงซื้อขายอัญมณี เครื่องประดับอัญมณี และทองรูปพรรณที่มีคุณภาพต่ำในราคาสูง ขยายพระเครื่องพุทธรูปชาวดอกไม้โบราณ การโฉบลวกมอญโบราณ ตลอดจนหลอกลวงให้รับประทานอวัยวะของสัตว์ เช่น อังตึงหมี่ดิบ อวัยวะสืบพันธุ์ ฯลฯ เป็นต้น ตำรวจท่องเที่ยวมีหน้าที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับตำรวจทั่วไปแต่มีภารกิจหน้าที่หลักเป็นพิเศษด้านการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว ด้านการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว รวมทั้งด้านการรับแจ้งเหตุ และการสืบสวนจับกุมดำเนินคดีกับผู้ต้องหาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย (กองบังคับ

การตำรวจท่องเที่ยว, 2553) คือ การหลอกลวงนักท่องเที่ยว ซึ่งในเรื่องนี้รัฐบาล โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และตำรวจท่องเที่ยวได้เร่งรัดแก้ไขปัญหานี้ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกหลอกลวงเอารถเช่าเปรียบ ถูกซื้อขายหัวให้แก่วัยรุ่นผิดกฎหมายที่พูดภาษาเดียวกัน นำไปหลอกลวงข่มขู่ใช้เล่ห์กลอุบายเอารถเช่าเปรียบร่วมกับขบวนการจำหน่ายสินค้าและบริการด้อยคุณภาพ ผิดกฎหมาย และผิดศีลธรรมอันดี เช่น การพาไปดูโชว์ลามก เป็นต้น ปัญหานี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากปัญหาทัวร์ผิดปกติหรือทัวร์ศูนย์เหรียญ หรือทัวร์ที่นักท่องเที่ยวจ่ายเงินซื้อรายการทัวร์ในประเทศ ต้นทางในราคาต่ำกว่าทุนมาก โดยมีการประกาศชักชวนดังที่ปรากฏตามหน้าหนังสือพิมพ์และสื่อต่าง ๆ โดยบริษัทนำเที่ยวในประเทศต้นทางเป็นผู้ดำเนินการจากการนั้นส่งนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มมาในบริษัทคู่ค้าในประเทศหลายทางนำไปพาเที่ยว โดยไม่ส่งเงินมาให้ หรือส่งมาให้ น้อยไม่พอกับรายการนำเที่ยวจริง รวมทั้ง บริษัทนำเที่ยวในประเทศปลายทางต่างไปแย่งชิงตัดราคาซื้อหัวนักท่องเที่ยวให้มาเป็นของบริษัทตน โดยอาจวางเงินประกันหรือจ่ายเงินได้โต๊ะซื้อหัวนักท่องเที่ยว (Kick Back หรือ KB) จากนั้นผู้ประกอบการอาจขายหัวนักท่องเที่ยวต่อให้แก่วัยรุ่นหรือร่วมกับแก๊งค์ซึ่งไม่ได้รับเพียงพอที่จะจัดนำเที่ยวอย่างมีคุณภาพและกำไร ดังนั้นจึงใช้เล่ห์กลอุบายและเทคนิค โดยการบังคับ การข่มขู่ การจู่โจม การแจ้งข้อมูลไม่ตรง การหลอกลวงการโน้มน้าวทุกประเภท ให้ นักท่องเที่ยวซื้อรายการทัวร์เพิ่มเติม (Option Tour) จัดให้มีการแลกเงินอย่างผิดกฎหมายในอัตราที่ผู้จัดจะได้กำไร จัดที่พัก อาหาร การขนส่ง การโทรศัพท์ อย่างด้อยคุณภาพผิดกฎหมายหรือศีลธรรมอันดี เพื่อหวังค่าน้ำหรือค่าคอมมิชชั่น 30-40 % หรือส่วนแบ่งจากราคาสินค้าหรือบริการ โดยมีการกดราคาต่อผู้ประกอบการด้านที่พัก อาหาร ขนส่ง และบริการอีกชั้นหนึ่ง เนื่องจากมีปริมาณหรือจำนวนนักท่องเที่ยวอยู่ในมือเป็นจำนวนมาก จึงต่อรองเอารถเช่าเปรียบได้ และเงินที่ได้จากกระบวนการทัวร์ศูนย์เหรียญนี้จะนำไปแบ่งกัน ระหว่างแก๊งค์บริษัทนำเที่ยวในประเทศ และจัดส่งกลับไปให้บริษัทที่ขายทัวร์ในประเทศต้นทาง รวมเรียกเป็นค่าใช้จ่ายได้โต๊ะซื้อหัวนักท่องเที่ยว (Kick Back หรือ KB) ต่อไป

ซึ่งสรุปที่มาของปัญหา ได้ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. : 15 – 17)

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.1 ถูกฆ่าตาย ตายโดยไม่ทราบสาเหตุ เช่น ป่วย โรคประจำตัว หัวใจวาย เป็นต้น

1.2 ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างเดินทาง เช่น การเดินทางโดยรถโดยสารไม่ประจำทาง (รถทะเบียน 30) ตามเส้นทางต่าง ๆ

1.3 ทรัพย์สินถูกโจรกรรมในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สินจากการวิ่งราว ล้วงกระเป๋า ตลอดจนทรัพย์สินสูญหายในแหล่งท่องเที่ยว

1.4 แก๊งคนร้ายกะเทยและหญิงตระเวนตามแหล่งท่องเที่ยว เข้าหาเหยื่อและ ดิสสนิทให้เชื่อใจและลักทรัพย์หลังร่วมหลับนอน หรือวางยานอนหลับ

1.5 คนร้ายชาวฟิลิปปินส์หลอกลวงนักท่องเที่ยวไปดื่มดื่มน้ำเล่นการพนัน

1.6 ปัญหาทัวร์ป่าที่นักท่องเที่ยวอาจประสบปัญหาทั้งถูกปล้นทรัพย์สินจากกลุ่มน้อย บริเวณชายแดน หลงป่า การขายบริการผิดกฎหมาย เช่น โสเภณีเด็กตามหมู่บ้านชาวเขา การเสพยาเสพติด ซึ่งนักท่องเที่ยวมักถูกชักชวนจากชาวบ้าน หรือมัคคุเทศก์

1.7 ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก

1.7.1 กลุ่มคนร้ายต่างชาติลักทรัพย์นักท่องเที่ยวในห้องพัก ล้อบปี และ ห้องอาหาร หรือแสดงตัวต่อโรงแรมเป็นเจ้าของห้องพักเข้าทำการลักทรัพย์

1.7.2 แก๊งคนร้ายอ้างว่าเป็นเจ้าของห้องพักเข้าไปลักทรัพย์นักท่องเที่ยว

2. ด้านอุบัติเหตุ อุบัติเหตุเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือเสียชีวิต

2.1 ทางบก เช่น การขับซึ่รยยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน

2.2 ทางน้ำ เช่น เรือโดยสารทางทะเล แม่น้ำ แพ

2.3 แหล่งท่องเที่ยว เช่น ตกเขา ถูกเรือชน จนน้ำเสียชีวิต เรือสกุเตอร้ เรือลากร้ม เรือกล้วย ขับขี่ประมาทเฉี่ยวชนนักท่องเที่ยว

3. การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าหรือบริการประกอบธุรกิจจัดราคา เป็นการดำเนินการในลักษณะ “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวจีน และได้หันเป็นส่วนใหญ่ด้วยการที่บริษัททัวร์ในประเทศไทยจ่ายเงินซื้อนักท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว ในประเทศจีนและไต้หวัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวจากทั้งสองประเทศนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้บริษัททัวร์เกิดการแข่งขันสูง เมื่อได้จำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยจะพานักท่องเที่ยวไปทานอาหารราคาแพง ท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวนอกตารางนำเที่ยว พาไปซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง โดยบริษัททัวร์จะได้รับส่วนแบ่งจากร้านค้า และผู้ประกอบการ ตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน ทดแทนเป็นค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายให้กับต่างประเทศไปแล้ว เป็นการร่วมมือ กระทำกันเป็นขบวนการซึ่งประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก

ปัญหาการซื้อขายอัญมณี การหลอกลวงนักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีเครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐานราคาแพงเกินความเป็นจริง โดยใช้กลยุทธ์และการโฆษณาโน้มน้าว เพื่อให้เกิดการหลงเชื่อกระทำเป็นขบวนการ โดยร้านค้าอัญมณีร่วมมือกับไกด์เถื่อน บริษัทนำเที่ยว รถสามล้อเครื่องสาธารณะ ใช้อุบายพานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้าอัญมณี ซึ่งพนักงานขายของร้าน

โฆษณาชวนเชื่อโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวสนใจและหลงเชื่อจนตัดสินใจซื้อสินค้า ในลักษณะการต้มตุ๋น หลอกลวง

ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มรุม รุมล้อม คะยั่นคะยอให้นักท่องเที่ยว ซื้อสินค้าไม่รู้กาลเทศะ สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว

4. การซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว ประเทศไทยถูกกล่าวหาว่าเป็นแหล่งค้าทางผ่านของยาเสพติด สามารถซื้อได้ง่าย นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพื่อเสพยาเสพติด เช่น การท่องเที่ยวในป่า ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติระจันทร์เต็มดวง Fullmoon Party ที่เกาะพังงัน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีตลอดจนแหล่งบันเทิงตามเมืองใหญ่

5. ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ สภาพแวดล้อมถูกทำลาย

5.1 การทิ้งขยะและน้ำเสียในแหล่งท่องเที่ยว

5.2 การทำลายทรัพยากรท่องเที่ยวทางทะเล เช่น ปะการัง ปลาสาวยงาม

5.3 การทำลายทรัพยากรป่าไม้

พฤติกรรมกระทำความผิดของคนร้ายต่อนักท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (2553 : 12) ได้รวบรวมพฤติกรรมและวิธีการของคนร้ายที่กระทำความผิดต่อนักท่องเที่ยวมาเผยแพร่ให้ทราบถึงวิธีการต่างๆที่ใช้ในการประกอบอาชญากรรม ทั้งนี้ เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงและหาทางป้องกันและไม่ต้องตกเป็นเหยื่อของคนร้ายต่อไปในส่วนประกอบสำคัญของวิธีการคนร้ายนี้ ขอให้พึงสังเกตลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. เวลาที่เกิดเหตุ เพื่อชี้ให้เห็นถึงเวลาที่คนร้ายมักจะก่ออาชญากรรม

2. สถานที่เกิดเหตุ เพื่อชี้ให้เห็นถึงสถานที่อาชญากรรมที่อาจจะเป็นบ้านพัก ร้านค้า สถานที่ทำงาน หรือบริเวณถนนหนทางทั่วไป

3. แผนประทุษกรรมคนร้ายเพื่อชี้ให้เห็นถึงวิธีการตลอดจนรายละเอียดที่คนร้ายจะก่ออาชญากรรมได้นั้นจะต้องอาศัยเวลาและโอกาส หากเราสามารถจัดสิ่งหนึ่งสิ่งใดสองสิ่งนี้แล้ว คนร้ายก็หมดโอกาสที่จะก่ออาชญากรรมได้

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของลักษณะการกระทำความผิดของคนร้ายที่มีต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งจะกล่าวถึงแต่กลุ่มคนร้ายที่สำคัญและกระทำความผิดบ่อยๆ

แก๊งค์ลักทรัพย์ในโรงแรม

ลักษณะโดยทั่วไปกลุ่มคนร้ายถ้าชาวต่างชาติจะมาในลักษณะของนักท่องเที่ยว เมื่อเข้าพักในห้องพักของโรงแรมก็จะใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อเข้าไปลักทรัพย์ในห้องพัก เช่น

1. หาโอกาสอดแม่กุญแจของโรงแรมมาเพื่อมาทำมาสเตอร์คีย์แล้วเข้าลักทรัพย์ในห้องอื่น ๆ เมื่อเจ้าของห้องพักไม่อยู่ในห้อง

2. ใช้กุญแจที่ได้จากก๊อบปี้จากการเข้าพักครั้งก่อน ๆ เพื่อใช้ล็อกทรัพย์สินในห้องพัก และยังสามารถเปิดล็อกโซ่ด้านในได้
3. แผลงตัวมาเที่ยวสถานบริการของโรงแรม แล้วแอบขึ้นไปเดินสำรวจบนชั้นห้องพัก หากมีโอกาสก็จะเข้าไปล็อกทรัพย์สินในห้องพัก
4. อาศัยเดินปะปนกับแขกที่เข้าพักของโรงแรมแล้วทำที่เป็นเจ้าของห้องพัก ไปขอกุญแจกับพนักงานต้อนรับแล้วนำไปเปิดห้องและล็อกทรัพย์สินในห้องพัก
5. ทำที่เป็นผู้มากับคณะทัวร์หรือกลุ่มทัวร์ แล้วหาโอกาสล็อกทรัพย์สินสาธารณะของนักท่องเที่ยวขณะที่กำลังเก็บอยู่บริเวณ ล็อบบี้ของโรงแรม หรือขณะบนของขึ้น หรือลงจากห้องพัก
6. แสดงตนเป็นนักท่องเที่ยวแจ้งเข้าพัก เมื่อได้กุญแจห้องมาแล้วจะก๊อบปี้ไว้ และคืนห้องพักโดยอ้างว่าไม่พอใจห้องพักและออกจากโรงแรมไป โดยจะย้อนกลับมาล็อกทรัพย์สินในห้องพักดังกล่าวเมื่อนักท่องเที่ยวรายอื่นมาพักในห้องนั้น
7. คนร้ายจะเป็นพนักงานของโรงแรมเอง โดยอาศัยจังหวะและหน้าที่ความรับผิดชอบของตน เข้าล็อกทรัพย์สินนักท่องเที่ยว หากถูกสงสัยก็จะลาออกและสมัครเข้าทำงานที่โรงแรมอื่น เพื่อหาโอกาสล็อกทรัพย์สินอีก

คนร้ายเป็นหญิงหรือกะเทย ที่ให้บริการทางเพศแล้วล็อกทรัพย์สินหรือมอมยา

ลักษณะโดยทั่วไปจะทำงานคนเดียว หรือสองคน ซึ่งมีอาชีพให้บริการทางเพศแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยตระเวนตามสถานที่ต่าง ๆ เมื่อพบนักท่องเที่ยวจะเข้าพูดคุย ดิสสนิท แล้วเสนอขายบริการทางเพศ หากนักท่องเที่ยวสนใจก็พาไปที่ห้องพักของนักท่องเที่ยว แล้วหาโอกาสผสมยานอนหลับอย่างแรงในน้ำ กาแฟ เบียร์ เครื่องดื่มต่าง ๆ หรืออาศัยจังหวะที่นักท่องเที่ยวเพิกเฉยกลับไป รื้อค้นทรัพย์สินในห้องพักแล้วหลบหนีไป

แก๊งค์ลักบัตรเครดิต

ลักษณะโดยทั่วไปจะมีการทำงานในลักษณะเป็นองค์กร มีการร่วมกันตั้งแต่ผู้ลักบัตรเครดิต เจ้าของร้านค้า ตลอดจนเจ้าหน้าที่ธนาคาร พฤติกรรมคือ เจ้าหน้าที่ของโรงแรมหรือเกสต์เฮาส์ จะลักบัตรเครดิต ของนักท่องเที่ยวที่นำทรัพย์สินรวมทั้งบัตรเครดิตฝากไว้ขณะออกท่องเที่ยว โดยจะนำบัตรเครดิตของนักท่องเที่ยวมารูดเพื่อชำระค่าสินค้ากับร้านค้าที่ร่วมมือกัน หรือคัดลอกข้อมูลในบัตรเครดิต นั้นไว้ แล้วนำไปใส่ในบัตรเครดิตปลอมที่ทำขึ้นใหม่ จากนั้นจึงนำไปใช้ชำระค่าสินค้า โดยนักท่องเที่ยวเจ้าของบัตรจะทราบก็ต่อเมื่อทางธนาคารส่งรายการค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตมาให้

กลุ่มคนร้ายหลอกลวงให้ซื้ออัญมณี

ลักษณะโดยทั่วไปจะเป็นคนไทยที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยการชักชวนจะเริ่มตั้งแต่ สามล้อเครื่อง หรือแท็กซี่ป้ายดำ ที่จอดอยู่ตาม

โรงแรม หรือแหล่งท่องเที่ยว โดยอาศัยจังหวะเข้าไปพูดคุยกับนักท่องเที่ยวและหลอกล่อนักท่องเที่ยว ในทำนองว่า ถ้าซื้ออัญมณี (พลอย) จากร้านดังกล่าวแล้ว จะสามารถนำไปขายในประเทศของตนโดย ทำกำไรได้ 3-4 เท่า โดยให้เหตุผลหลอกลวงว่าเป็นร้านค้าที่รัฐบาลให้การสนับสนุนและอยู่ในช่วง ส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถซื้อได้ในราคาถูกกว่าปกติ ซึ่งการพูด ในลักษณะ ดังกล่าวมักจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความโลภและคนร้ายก็จะพานักท่องเที่ยวไปซื้ออัญมณี ที่ร้านที่ คนร้ายสังกัดอยู่ ซึ่งอัญมณีดังกล่าวส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่มีคุณภาพต่ำ ไม่สมราคา และไม่สามารถ ทำกำไรได้จริงตามที่คนร้ายกล่าวอ้าง ซึ่งนักท่องเที่ยวจะทราบเมื่อเดินทางกลับไปที่ประเทศของตน แล้วสถานบริการ ช่มชู้ กรรโชกทรัพย์

ลักษณะโดยทั่วไปจะเป็นกลุ่มพนักงานสถานบริการ บริเวณสถานบันเทิงยามค่ำคึก เช่น บริเวณพัฒน์พงษ์ พุดดิกรรม คือ สถานบริการดังกล่าวจะมีการแสดงโชว์ประกอบและมี พนักงานคอยชักชวนให้เข้าไปใช้บริการและดูโชว์ โดยจะคิดค่าเครื่องดื่มราคาถูก เมื่อนักท่องเที่ยว สนใจเข้าไปดูโชว์พร้อมกับสั่งเครื่องดื่ม หรือมีหญิงบริการเข้ามานั่งคุยเป็นเพื่อน และสั่งเครื่องดื่ม มาดื่มเช่นกัน เมื่อถึงเวลาเก็บเงินก็จะคิดในราคาแพงมาก โดยอ้างว่าเป็นค่าดูโชว์ ค่าหญิงบริการ ค่าเครื่องดื่มของหญิงบริการ หากนักท่องเที่ยวแสดงอาการไม่พอใจพนักงานของสถานบริการก็จะรุม กันเข้ามาแสดงอาการช่มชู้ ในลักษณะอาการต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความกลัว จนกระทั่ง ต้องยอมจ่ายเงิน ให้กับสถานบริการนั้น ๆ ที่โก่งราคาค่าอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่าง ๆ

แก๊งค์ลักทรัพย์บนรถยนต์โดยสาร

ลักษณะโดยทั่วไปกลุ่มคนร้ายจะมีประมาณ 4-5 คน โดยจะอาศัยรถทัวร์โดยสารปรับอากาศ (ป้ายทะเบียนรถขึ้นต้นด้วย 30) ในการกระทำความผิดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งรดดังกล่าวส่วนใหญ่วิ่ง เส้นทางระหว่าง กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ กรุงเทพฯ-กระบี่ สุราษฎร์ธานี เป็นต้น โดยจะแฝงตัวมาเป็น พนักงานประจำรถ ช่างเครื่อง บริกรบนรถ ระหว่างเดินทาง เมื่อนักท่องเที่ยวหลับก็จะข้อมาลักทรัพย์ ในกระเป๋าคาดเอว หรือเมื่อนักท่องเที่ยวไม่อยู่บนรถเพราะลงไปเที่ยวหรือแวะรับประทานอาหารก็ จะหาโอกาสรื้อค้นทรัพย์สินในกระเป๋าเดินทาง เมื่อได้ทรัพย์สินไปแล้วคนขับรถจะแวะจอดรถเพื่อ เปิดโอกาสให้คนร้ายส่วนหนึ่งลงจากรถไปพร้อมทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

แก๊งค์คนร้ายหลอกล่อเล่นไฟแบล็คแจ็ค

ลักษณะโดยทั่วไปจะเป็นกลุ่มคนร้ายต่างชาติส่วนใหญ่จะเป็นชาวฟิลิปปินส์ เนื่องจาก หน้าตาคล้ายคนไทย สามารถหลอกล่อนักท่องเที่ยวให้ร่วมเล่นการพนันได้ พุดดิกรรมคือ จะมีกลุ่ม คนร้ายประมาณ 5-6 คน โดยคนแรกจะทำหน้าที่หลอกล่อนักท่องเที่ยวให้หลงเชื่อด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้มาที่บ้านที่เขาเตรียมไว้ก่อนแล้ว เมื่อมาถึงบ้านหลังดังกล่าวจะมีคนร้ายคนที่สองรออยู่ก่อนแล้ว และชวนคุยต่อตามเนื้อหาที่คนร้ายคนแรกชักชวนมา สักครู่จะมีคนร้ายอีก 2-3 คน ดิดตามมาสมทบ

เพื่อร่วมสนทนาด้วยและลงท้ายด้วยการเล่นไพ่แบบสลับเจ้ากัน และจะชักชวนให้เขือร่วมเล่นไพ่ด้วย ซึ่งจะเล่นชนะในช่วงแรก และเสียจนหมดตัวในเวลาต่อมา คนร้ายจะพานักท่องเที่ยวมาเบิกเงินแล้วพากลับไปเล่นต่อเพื่อแก้ตัวและนักท่องเที่ยวจะเสียจนหมดตัวอีก จากนั้นจึงนำมาส่งยังที่พักหรือนักให้หนำเงินมาเล่นแก้ตัวใหม่ในวันรุ่งขึ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวจะไม่สามารถจดจำเส้นทางไปบ้านหลังดังกล่าวได้เนื่องจากกลุ่มคนร้ายจะพานักท่องเที่ยวนั่งรถกวานไปมา

แก๊งค์เงินดำ

ลักษณะโดยทั่วไปกลุ่มคนร้ายจะเป็นชาวต่างชาติ ได้แก่ แคมเมอรูน หรือไลบีเรีย ที่เข้ามาก่ออาชญากรรมหลอกลวงนักท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยจะทำงานเป็นแก๊งค์จำนวน 2 คนขึ้นไป พฤติกรรมคือ กลุ่มคนร้ายจะเข้าตีสนิทนักท่องเที่ยว ต่อมาจะอ้างว่าตนมีเงินประเทศสหรัฐอเมริกาที่ให้การสนับสนุนประเทศโลกที่ 3 อยู่จำนวนหนึ่ง แต่เงินจำนวนนี้ได้เคลือบสารเคมีสีดำเอาไว้ เพราะสหรัฐอเมริกาต้องการปกปิดเรื่องดังกล่าว ซึ่งเงินจำนวนนี้จะนำมาใช้ได้ก็ต่อเมื่อได้นำน้ำยาเคมีชนิดหนึ่งมาล้างสารเคมีที่เคลือบไว้ออกไป และน้ำยาล้างสารเคมีนี้มีราคาแพงมาก จากนั้น กลุ่มคนร้ายจะนำธนบัตรดอลลาร์จริง ที่พ่นสีดำมาทดลองล้างให้เขือดู แล้วนำไปให้ธนาคารตรวจสอบ เมื่อเขือหลงเชื่อแล้วกลุ่มคนร้ายก็จะขอเงินจำนวนมากเพื่อนำไปซื้อน้ำยาล้างสารเคมีโดยจะแบ่งเงินที่ล้างได้ให้เขือด้วย เมื่อถึงเวลาที่นัดหมายเมื่อเขือมอบเงินให้ กลุ่มคนร้ายก็จะมอบกล่องบรรจุธนบัตรสีดำให้กับเขือ (ซึ่งความจริงแล้วเป็นเพียงกระดาษสีดำ ตัดขนาดเท่ากับธนบัตรดอลลาร์) โดยบอกเขือว่าล้างธนบัตรแล้ว แต่ต้องรออีก 2-3 วัน จึงจะนำออกมาใช้ได้ หลังจากนั้นกลุ่มคนร้ายจะแยกย้ายกับหลบหนีไป

ทั้งนี้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงได้กำหนดให้มีแผนยุทธศาสตร์ “รักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว คือ แผนปฏิบัติการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 4 ปี (พ.ศ.2551 – 2554) อันเป็นแนวทางการปฏิบัติราชการในระยะปานกลางของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ให้มีความสอดคล้องกับ นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ.2551 – 2554 และแผนปฏิบัติการ : การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

โดยมีเป้าหมาย คือ “พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว” โดยใช้กลยุทธ์

1. พัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุ ให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศูนย์ 1155) ให้มีความทันสมัยและรู้จักกันอย่างแพร่หลาย
2. เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ อย่างเข้าถึงตัวนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อย่างน้อยร้อยละ 10 ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

3. เพิ่มประสิทธิภาพงานสายตรวจ โดยอาศัยระบบบูรณาการร่วมกับองค์กรที่บังคับใช้กฎหมายในประเทศ
4. สร้างเครือข่ายการทำงานโดยจัดตั้งและสนับสนุนให้มีการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน
5. เพิ่มสมรรถนะบุคลากร โดยให้มีหลักสูตรอบรมบุคลากรให้ครอบคลุมทั่วถึง
6. พัฒนาระบบการตรวจสอบและควบคุมด้านมาตรฐานสินค้าและบริการ โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. เพิ่มขีดความสามารถในการจัดระเบียบและดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว
8. เพิ่มศักยภาพการสืบสวนสอบสวนคดีเครือข่ายที่มีลักษณะอาชญากรรมองค์กร ซึ่งมีผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
9. ขยายความร่วมมือกับองค์กรบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะประเทศคู่ค้า
10. พัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ให้มีมาตรฐาน โดยใช้องค์กรภายนอกเป็นผู้สำรวจ
11. เพิ่มขีดความสามารถในการประชาสัมพันธ์ โดยสนับสนุนให้มีรายการวิทยุ “ตำรวจท่องเที่ยวพบนักท่องเที่ยว” หรือมีสถานีวิทยุเป็นของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเอง เพื่อสร้างความรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยในปัจจุบันและอนาคต

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปี สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่เข้ามาประเทศไทยขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี และมีรายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวดังกล่าวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยกว่าร้อยละ 20 ต่อปี อันเป็นผลจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจของโลกเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความอ่อนไหวต่อสถานการณ์ต่างๆ ค่อนข้างสูง ในปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเมือง วิกฤติการณ์ทางความปลอดภัย ปัจจัยด้านโครงสร้างประชากร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร กระแสโลกาภิวัตน์ทางการท่องเที่ยว

ประเทศไทยได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี ทำให้ประเทศไทยสามารถติดอันดับ 1 ใน 20 ของประเทศพื้นที่ท่องเที่ยวหลักทั่วโลก จำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ยกเว้นในปีที่เกิดวิกฤติการณ์ต่างๆ เช่น สงครามอ่าวเปอร์เซีย ไข้หวัดนกระบาดใน

ภูมิภาคเอเชีย ปรากฏการณ์คลื่นสึนามิ เป็นต้น ทำให้ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกปี เกิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน สร้างงานสร้างอาชีพให้กับชุมชน เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเติบโตทางการท่องเที่ยวโลก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเติบโตทางการท่องเที่ยวโลกประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง และประชากร นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น โลกาภิวัตน์ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยในการเดินทาง เป็นต้น (วไลลักษณ์ น้อยพยัคฆ์, 2542 : 20-22) จะเห็นว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการท่องเที่ยว โดยรายละเอียดของปัจจัยต่าง ๆ มีดังนี้

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ หลังจากสงครามโลกได้ยุติลง เศรษฐกิจของประเทศอุตสาหกรรมได้เติบโตมากขึ้น จึงทำให้ประชาชนมีเวลาว่างและเงินมากขึ้น เมื่อถึงปี ค.ศ.2000 คาดว่าเสื่อเศรษฐกิจทางเอเชียจะฟื้นตัวได้ และจะมีเสื่อตัวใหม่ ได้แก่ จีน อินเดีย บราซิล และรัสเซีย ซึ่งนับว่าเป็นประเทศที่จะมีประชาชนเดินทางระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วย

ปัจจัยทางเทคโนโลยี การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นปัจจัยสำคัญในปัจจุบันและอนาคต ที่จะทำให้การซื้อขายทางการท่องเที่ยวเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และยังเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้เวลาและใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด การจัดจำหน่ายการท่องเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงไป นักท่องเที่ยวสามารถจับจ่ายซื้อของอยู่ที่บ้านโดยอาศัยเพียงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาการใช้สมาร์ตการ์ดเพื่อการเดินทางโดยไม่ต้องมีบัตรโดยสาร

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการบิน ทำให้เครื่องบินพาณิชย์ใช้น้ำมันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สายการบินสามารถเลือกใช้เครื่องบินที่มีขนาดเหมาะสม โดยมีจำนวนที่นั่งเพียงพอกับแต่ละเส้นทางการบิน จึงทำให้สามารถลดต้นทุนการดำเนินการและสามารถลดราคาบัตรโดยสารให้ถูกลง ประชาชนทั่วโลกจะเดินทางโดยเครื่องบินได้มากขึ้น ในอนาคตการพัฒนาอากาศยานจะทำให้ นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางและค้างแรมในยานอวกาศได้ หรือแม้กระทั่งเดินทางไปท่องเที่ยวโลกพระจันทร์

ปัจจัยทางการเมือง ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจะเริ่มผ่อนปรนกฎระเบียบการเข้าเมือง ทำให้ประชาชนสามารถเดินทางเข้าออกนอกประเทศได้เสรีขึ้น เทคโนโลยีสมัยใหม่จะทำให้ผู้เดินทางไม่ต้องใช้พาสปอร์ตอีกต่อไป คอมพิวเตอร์จะนำมาใช้ตรวจสอบผู้เดินทางระหว่างประเทศโดยอาศัยเพียงการอ่านเส้นลายมือหรือตรวจม่านตา บริษัทนำเที่ยวที่มีเครือข่ายต่างประเทศจะเป็นผู้นำทางธุรกิจที่ดำเนินกับนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ (Mass)

ปัจจัยด้านประชากร ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1995-2020 มีแนวโน้มว่าประชากรสูงอายุจะมีจำนวนมากขึ้น คนหนุ่มสาวที่เป็นแรงงานสำคัญจะมีน้อยลง การเคลื่อนตัวของประชากรจาก

ทางใต้ขึ้นทางเหนือจะมีเพิ่มขึ้น เป็นเพราะประชากรทางใต้จะขึ้นเหนือ เพื่อทำงานในซีกโลกเหนือ ภาคเหนือ ดังนั้นการเติบโตของนักท่องเที่ยวสูงอายุจะเป็นแนวโน้มที่สำคัญของการท่องเที่ยว รวมทั้งการเชื่อมโยงคมนาคมระหว่างทางเหนือและทางใต้ในประเทศอุตสาหกรรม

ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวตะวันตกเริ่มเสื่อมลง การหย่าร้างมีมากขึ้น การแต่งงาน และสร้างครอบครัวช้าลง ยังผลให้เกิดกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ คือ กลุ่มคนโสด กลุ่มพ่อหรือแม่ที่เลี้ยงลูกแต่ลำพังเพียงคนเดียว (Single Parent with Child) การท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงความต้องการของคนกลุ่มนี้ด้วย

ปัจจัยทางโลกาภิวัตน์ แรงผลักดันจากกระแสโลกาภิวัตน์จะทำให้ตลาดและเศรษฐกิจระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น รัฐมีอำนาจในการควบคุมเศรษฐกิจของประเทศน้อยลงปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจท่องเที่ยวของโลก จะมีเพียงไม่กี่กลุ่มบริษัทใหญ่ในโลกที่สามารถมีเครือข่ายธุรกิจทั่วโลก และสินค้าทางการท่องเที่ยวจะมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องเกี่ยวเข้าไว้ด้วยกัน อาทิ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การประกันภัย เป็นต้น บริษัทเหล่านี้จะมีสินค้า ราคาถูก และหลากหลาย และจะลงทุนเป็นจำนวนมากเพื่อสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการตลาด

เมื่อเกิดมีกระแสโลกาภิวัตน์ขึ้น ประชาชนในประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายจะรักษาเอกลักษณ์ของชาวต่างชาติอย่างเหนียวแน่น ด้วยเกรงว่าจะโดนกลืนโดยวัฒนธรรมต่างชาติ ความขัดแย้งย่อมจะมีขึ้นระหว่างการดำรงเอกลักษณ์ของชาติกับความทันสมัย เหตุนี้เองการท่องเที่ยวจึงต้องคำนึงต่อการดำเนินการสำคัญ 2 ประการ คือ การพัฒนาการท่องเที่ยวและการดำเนินการตลาดให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ นับได้ว่าเป็นโอกาสดีที่การท่องเที่ยวจะมีทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของชนกลุ่มย่อยในสังคมเป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวต่อไป ปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมผ่านสื่อมวลชนมากขึ้น สื่อมวลชนนับว่ามีบทบาทอย่างมากในการรายงานปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาทิ ข่าวนมอกควันพิษในเอเชีย การโยกย้ายประชาชนท้องถิ่นออกจากพื้นที่โครงการพัฒนาต่าง ๆ เป็นต้น เมื่อประชาชนรับทราบข่าวสารทางสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ย่อมจะสนใจสอดส่องดูแลโครงการพัฒนาทางการท่องเที่ยวใหม่ ๆ จำเป็นต้องคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ชีวิตความเป็นอยู่และการทำงานชุมชนเมืองเริ่มแออัดมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในประเทศอุตสาหกรรมและประเทศกำลังพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นทางเลือกหนึ่งที่ประชาชนจะหนีความแออัดในเมือง

ปัจจัยทางการเปลี่ยนแปลงลักษณะเศรษฐกิจ โลกอุตสาหกรรมอยู่ในระยะหัวเลี้ยว หัวต่อจากการเปลี่ยนจากเศรษฐกิจบริการเป็นเศรษฐกิจประสบการณ์ เนื่องจากเศรษฐกิจบริการได้เติบโตเต็มที่แล้วในประเทศอุตสาหกรรมหลายประเทศ จึงได้เปลี่ยนมาให้ความสำคัญกับการให้

ประสบการณ์เฉพาะตัวแก่ผู้บริโภค การท่องเที่ยวจึงจำเป็นที่จะต้องแยกความแตกต่างระหว่างการพัฒนาสินค้าทางการท่องเที่ยว และการดำเนินการตลาด

ปัจจัยทางการตลาด การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้สามารถแบ่งกลุ่มตลาดเป็นกลุ่มย่อย ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารกับผู้บริโภคได้โดยตรง และยังสามารถดำเนินการตลาดท่องเที่ยวขนาดเล็กได้ (Micro Marketing) ปัจจัยต่าง ๆ ทำให้เกิดกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ (Mass Tourist) ซึ่งนิยมความสะดวกสบาย และอีกกลุ่มหนึ่งคือ กลุ่มที่มีขนาดเล็ก แต่มีความต้องการท่องเที่ยวแนวใหม่ ซึ่งไม่เหมือนกับกลุ่มใหญ่ (Alternative Tourist) ทั้งสองกลุ่มนี้จะเจริญเติบโตในช่วง 25 ปีข้างหน้า

ปัจจัยด้านความปลอดภัยทางการเดินทางท่องเที่ยว ความปลอดภัยเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการท่องเที่ยว เพราะไม่มีแหล่งท่องเที่ยวใดที่จะเจริญเติบโตได้ถ้ายังขาดความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง หรือมีปัญหาเรื่องโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ การดำเนินการจัดการด้านรักษาความปลอดภัย และการประชาสัมพันธ์จะสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวนั้นไม่มีปัญหาด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ความปลอดภัยทางการเดินทางโดยเครื่องบินยังเป็นเรื่องที่จะต้องคำนึงด้วย เนื่องจากการเปิดเสรีทางการบินอาจทำให้สายการบินบางสายต้องลดทุนต้นทุนบางอย่าง ซึ่งอาจกระทบต่อความปลอดภัยของเครื่องบิน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยและปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งที่ประเทศที่มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญและให้ความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และหลักในการให้บริการ

เสกสรรค์ วัฒนพงษ์ (2542 : 9) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

เวบสเตอร์ (Webster, 1967 : 301 อ้างถึงในวัชรภา ศรีสัจจะเลิศวาจา, 2547 : 8) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นคือความเชื่อถือที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้แน่แท้จริงแต่จะตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะเป็นอย่างจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นด้วยการพูด เขียนหรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจจะเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ฟอสเตอร์ (Foster, 1992 : 88 อ้างถึงใน ชนกสุตา เพ็ชรไทย, 2551 : 7) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อ สิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้ยิน ได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจเป็นประสบการณ์ตรง หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นจริง เป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมอันเนื่องจากกลุ่มชน ซึ่งแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมที่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

เรมเมอร์ (Remmer, 1996 : 47) จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ซึ่งทางบวก ได้แก่ ความรัก ความหลงและทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ โดยความคิดเห็นนี้รุนแรง และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบยอมรับเห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจไม่เห็นด้วย เป็นต้น จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้ เข้าใจ ในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้ พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจ และความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดา และรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้คน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น คือ สิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละบุคคลได้ประสบพบเห็น ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์ทางอ้อม อาจมาจากการเรียนรู้ ค่านิยม หรือการได้รับอิทธิพลความเชื่อจากบุคคลรอบข้าง หรือบุคคลที่ชื่นชอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในแต่ละบุคคล ในเรื่องราวต่างๆ ที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กระบวนการเรียนรู้ ที่ได้จากการเพิ่มพูน และ

บูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ พี่น้อง ครู ดารา

หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ (ปาจริย์ ผลประเสริฐและคณะ, 2549 : 21 อ้างถึงใน กุลชน ธนาพงศธร, 2530 : 303-304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะจากบุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ทั้งนี้ผู้มาติดต่อทุกคนจะคิดคำนึงถึงความต้องการคล้าย ๆ กัน (สมิต สัจฉกร, 2545 : 83-85) กล่าวคือ มีความต้องการในด้าน

1. สถานที่ไปมาสะดวก ทำเลที่ตั้งของหน่วยงานร้านค้า และบริษัทตลอดจนสถานที่ทำการของราชการ จะต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้งว่ามีความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่อมากน้อยเพียงใด

2. มีการกล่าวต้อนรับทักทาย ใครเคยไปซื้อสินค้าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จะพบการกล่าวต้อนรับ สวัสดิ์ละ เป็นการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าและบริษัทห้างร้านตลอดจนหน่วยงานราชการหลายแห่งก็ได้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน การทักทายที่มีคำพูดไพเราะและมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจ ไม่ใช่ทักทายแบบนกแก้วนกขุนทอง จะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำไม่ใช่คำทักทายต้อนรับที่ทอเป็นตัวหนังสือ บนพื้นพรมที่ปูพื้นไว้เท่านั้น

3. มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ ทุกคนต้องการมีความสำคัญ มีผู้เอาใจใส่ดูแลทั้งด้วยการพูดและการกระทำ ถ้าผู้มาติดต่อพบกับการต้อนรับอย่างเย็นชา ไม่กระตือรือร้นย่อมจะผิดหวังตั้งแต่ต้น ความรู้สึกยินดีที่ผู้มาติดต่อจะเลือนหายไป ผู้ให้การต้อนรับจึงไม่ควรทำร้ายจิตใจด้วยการทำลายความคาดหวังของผู้มาติดต่อ

4. สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ จึงมักจะมีคำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับซึ่งเห็นคเหนื่อจากการทำงานมาตลอดวัน มักจะเบื่อหน่ายการตอบคำถาม ซึ่งอาจจะเป็นคำถามซึ่งอาจจะเป็นคำถามซ้ำ ๆ กัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงควรสนใจฟังคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการและให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์

5. มีท่าทีแสดงออกที่สุภาพ ผู้มาติดต่อทุกคนชอบกริยาที่สุภาพนุ่มนวล เพราะเป็นคุณลักษณะของคนไทยโดยทั่วไปไม่ชอบการแสดงท่าทางลึงโลดหรือส่งเสียงอะอะดื้อใจ ซึ่งมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของคนบางกลุ่มที่นิยมปฏิบัติกันเฉพาะถิ่น และกริยามารยาที่สุภาพนุ่มนวลนี้เองทำให้ต่างชาติชื่นชมอย่างมาก

6. พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการทราบเรื่องจึงควรพูดให้ชัดเจนด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง ไม่ควรพูดคัดเสียง หรือตั้งใจที่จะให้มีน้ำเสียงหวานจับใจแบบนักร้องควรพูดในลักษณะท่วงทำนองการสนทนาไม่ต้องจิบปากจิบคอ

7. มีความเป็นกันเอง ผู้มาติดต่อชอบความเป็นกันเอง แต่ไม่ใช่ถึงขั้นถือวิสาสะเห็นเป็นเพื่อนเล่น ลูกค้าประจำชอบให้จำเขาได้และจำเรื่องราวที่ติดต่อไว้ครั้งก่อน ๆ ได้ ถ้าเป็นห้องอาหารโรงแรม หรือภัตตาคาร ผู้ต้อนรับรู้ว่าลูกค้าชอบห้องอาหารไทย จีน ฝรั่ง หรือญี่ปุ่น และนำไปถูกต้องรวมทั้งช่วยสั่งอาหารจานโปรดให้ด้วยจะพอใจมาก

8. ถามความประสงค์และให้คำแนะนำผู้มาติดต่อซึ่งเพิ่งมาเป็นครั้งแรกจะต้องระมัดระวังไม่อดรู้หรือเดาว่าจะติดต่อเรื่องอะไร ควรจะต้องถามความประสงค์ และตั้งใจรับฟังด้วยความสงบ ถ้าได้ยินไม่ถนัดจะต้องกล่าวทวน และขอให้ลูกค้ายืนยันความต้องการด้วยคำพูดที่เหมาะสมและถ้ามีความสะดวกหรือเหมาะสมใด ๆ อาจพูดเสนอให้พิจารณา แต่ถ้าลูกค้าไม่ต้องการก็อย่าคะยั้นคะยอ

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่วความกิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ (สมิต สัจฉกร, 2545 : 15) ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกล้านแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

คุณสมบัติที่สำคัญสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อการบริการนั้นคือ การที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ย่อมเกี่ยวพันกับการปฏิสัมพันธ์ กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง (สมิต สัจฉกร, 2545 : 22-27) ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานได้ดีอาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ยึดให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดี ยื่อนนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมที่ดียื่อนนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังได้กล่าวแล้วข้างต้น

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดความรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความสนใจใส่ใจ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากการสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ

เรานัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำให้ดีก็ต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการ เป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติงานเป็นผลให้กับผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำแต่เป็นภาษาที่ก่อให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญ ที่จะทำให้งานบรรลุ ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ พระราชา” เท่านั้นยังไม่พอยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือ พระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรายังต้องยอมรับสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะ

ระมัดระวังที่จะสร้างความพึงพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้อง และครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้ได้ผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบหรือเหตุการณ์กระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง ก็จะมีสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ ในการบริหารงานบริการ จะมโนนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้งานบริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ในการปฏิรูปรงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดติดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมา เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความช่างสังเกต เพราะการช่างสังเกตจะทำให้เราได้รับรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการลูกค้า การรับรู้ได้มาจากการสังเกต คิดอยู่ในความทรงจำ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจะต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบควรทำประการใด มิใช่แนะนำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาทุกครั้ง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังหลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำให้เกิดความเสียหายจากการพลาดพลั้ง

ของตนเอง ล้วนเป็นปัญหาให้ผู้ทำงานบริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดวิธีแก้ปัญหา เป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

ลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกัน (สมิต สัจฉกร, 2545 : 174-175) โดยทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการบริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข ความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่คนบางคน เท่ากับว่าเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้คน ๆ เดียว แต่ทำความไม่พอใจให้คนหลายคน เราอาจพูดพอได้ยืนว่ากับลูกค้าบางคนว่า เราให้บริการพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้เห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่น ๆ ของการบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐาน มีหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยให้เกิดบริการที่ดีได้ เช่น การแสดงอภัยที่ยืดหยุ่นของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่อง การช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวฝั่งธนบุรี (คู่มือท่องเที่ยว เสน่ห์ กรุงเทพฯ, ม.ป.ป. : 85-90)

จังหวัดธนบุรี เป็นจังหวัดในอดีตที่อยู่ทางฝั่งซ้ายแม่น้ำเจ้าพระยา ตรงข้ามกับจังหวัดพระนคร ซึ่งมีมาตั้งแต่สมัยกรุงธนบุรี จนกระทั่ง พ.ศ. 2514 ได้มีการรวมจังหวัดธนบุรีกับจังหวัดพระนคร เป็น นครหลวงกรุงเทพธนบุรี และเปลี่ยนชื่อเป็นกรุงเทพมหานครเมื่อปี พ.ศ. 2515 ในอดีต กรุงธนบุรี หรือ จังหวัดธนบุรี เป็นราชธานีไทย ในระหว่างปี พ.ศ. 2310- 2325 โดยตั้งอยู่ ณ ฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยาที่เมืองธนบุรีเดิม หลังจากกรุงศรีอยุธยาต้องเสียกรุงแก่พม่า เมื่อ พ.ศ. 2310 แล้ว สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ก็ได้ทรงสถาปนาราชธานีแห่งใหม่ขึ้น พระราชทานนามว่า "กรุงธนบุรีศรีมหาสมุทร" เมื่อจุลศักราช 1130 ปีชวด สัมฤทธิศก ตรงกับ พ.ศ. 2310 จวบจนถึง พ.ศ. 2325 นับเป็นเวลาแห่งราชธานีเพียง 15 ปีเท่านั้น

ฝั่งธนบุรี หรือ ฝั่งธนฯ หมายถึง พื้นที่ฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยาที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เดิมมีฐานะเป็นจังหวัดธนบุรี ภายหลังรวมเข้ากับจังหวัดพระนครเป็นนครหลวงกรุงเทพธนบุรี และกรุงเทพมหานครในเวลาต่อมา ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2549 ฝั่งธนบุรีนี้มีประชากรประมาณ 1,800,000 คน มีพื้นที่ประมาณ 450 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ในฝั่งธนฯ ประกอบด้วยเขตต่าง ๆ 15 เขต ดังนี้

1. เขตธนบุรี
2. เขตบางกอกใหญ่
3. เขตคลองสาน
4. เขตดลิ่งชัน
5. เขตบางกอกน้อย
6. เขตบางขุนเทียน
7. เขตภาษีเจริญ
8. เขตหนองแขม
9. เขตราษฎร์บูรณะ
10. เขตบางพลัด แยกจากเขตบางกอกน้อย ในปี พ.ศ. 2532
11. เขตจอมทอง แยกจากเขตบางขุนเทียน ในปี พ.ศ. 2532
12. เขตบางแค แยกจากเขตภาษีเจริญและเขตหนองแขม ในปี พ.ศ. 2540
13. เขตทวีวัฒนา แยกจากเขตดลิ่งชัน ในปี พ.ศ. 2540
14. เขตทุ่งครุ แยกจากเขตราษฎร์บูรณะ ในปี พ.ศ. 2540
15. เขตบางบอน แยกจากเขตบางขุนเทียน ในปี พ.ศ. 2540

สถานที่ท่องเที่ยวในฝั่งธนบุรี

วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร

วัดอรุณฯ หรือวัดแจ้ง บนถนนอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกใหญ่ เป็นวัดโบราณสร้างในสมัยอยุธยา เมื่อสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชทรงตั้งราชธานีที่กรุงธนบุรีใน พ.ศ. 2310 ได้เสด็จฯ มาถึงหน้าวัดนี้ตอนรุ่งแจ้ง จึงโปรดเกล้าฯ ให้เทียบเรือพระที่นั่ง ที่ท่าน้ำ เพื่อเสด็จฯ ขึ้นไปสักการะพระมหาธาตุ ซึ่งเป็นพระปรารภองค์เดิม พร้อมเปลี่ยนชื่อใหม่ว่า “วัดแจ้ง” รัชการที่ 4 โปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญพระบรมอัฐิรัชการที่ 2 มาบรรจุไว้ พร้อมทรงเปลี่ยนชื่อวัดเป็น “วัดอรุณราชวราราม”

พระปรารภวัดอรุณฯ ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นหนึ่งในสัญลักษณ์ของกรุงเทพฯ ที่รู้จักกันทั่วโลก พระปรารภองค์นี้มีความสูง 70 เมตร ก่ออิฐถือปูนประดับด้วยกระเบื้องเคลือบจานชามเบญจรงค์ และเปลือกหอยจำนาคมหาศาล แล้วนำมาเรียงต่อกันเป็นรูปร่างต่าง ๆ อย่างงดงาม ยอดพระปรารภเป็นนภศูลและมงกุฎปิดทอง นอกจากความสวยงามที่ผู้คนต่างยกย่องให้พระปรารภวัดอรุณเป็นพระปรารภที่สวยงามที่สุดในประเทศไทย และถือเป็นพระปรารภที่สูงที่สุดในโลก

“พระพุทธธรรมมิศรราชโลกธาตุคิลน” พระประธานในพระอุโบสถ หล่อขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 2 โดยกล่าวกันว่า รัชกาลที่ 2 ทรงปั้นหุ่นพระพักตร์ด้วยพระองค์เอง เป็นพระพุทธรูปปางมารวิชัย หน้าตักกว่า 3 ศอกคืบ ประดิษฐานเหนือแท่นไพฑิบนฐานชุกชี สามารถเดินทางไปยังวัดอรุณราชวรารามได้ทางถนนอรุณอมรินทร์หรือข้ามฟากจากท่าเตียนใกล้กับวัดโพธิ์

วัดกัลยาณมิตร

วัดกัลยาณมิตรหรือวัดกัลยา ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งธนบุรี บริเวณปากคลองบางกอกใหญ่ฝั่งใต้ โดยเจ้าพระยาจักรีกรมดินทร์ (โต) ต้นสกุลกัลยาณมิตร ว่าที่สมุหนายก ได้อุทิศบ้านและที่ดินบริเวณใกล้เคียง ซึ่งแต่เดิมเป็นหมู่บ้านที่มีภิกษุจีนพำนักอยู่ และเรียกกันต่อมาว่า “หมู่บ้านกุฎิจีน” สร้างเป็นวัดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2368 และน้อมเกล้าถวายเป็นพระอารามหลวง พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชทานนามว่า “วัดกัลยาณมิตร” และทรงสร้างพระวิหารหลวงพร้อมด้วยพระประธาน เป็นพระพุทธรูปองค์ใหญ่ ชื่อ พระพุทธไตรรัตนนายกหรือหลวงพ่โตประดิษฐานไว้

โบสถ์ช่างดาครุซ

ตั้งอยู่บนถนนเทศบาลสาย 1 แขวงวัดกัลยาณ์ อยู่ใกล้กับสะพานพระพุทธยอดฟ้า และวัดกัลยาณมิตร เป็นวัดในคริสต์ศาสนานิกายโรมันคาทอลิกแห่งแรกในย่านฝั่งธนบุรี เรียกกันอีกชื่อหนึ่งว่า “วัดกุฎิจีน”

โบสถ์ก่อสร้างขึ้นตามลักษณะทางสถาปัตยกรรมแบบอิตาลีเลียน สร้างเสร็จเมื่อ พ.ศ. 2459 คำว่า ช่างดาครุซ (Santa Cruz) เป็นภาษาโปรตุเกส แปลว่า กางเขนศักดิ์สิทธิ์ โดยมีประวัติ

การก่อสร้างว่ามาจากกลุ่มชาวโปรตุเกสที่อพยพจากอยุธยาอาศัยอยู่ในพื้นที่บริเวณนี้เมื่อคราวเสียกรุงศรีอยุธยา

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เรือพระราชพิธี

เดิมเรียกเรือพระราชพิธี สร้างขึ้นในสมัยสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช เพื่อใช้เก็บเรือพระที่นั่งและเรือรบ แต่ปัจจุบันใช้เก็บเรือในพิธีกระบวนพยุหยาตราชลมารค เช่น ในโอกาสฉลองสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี และในงานฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

พิพิธภัณฑสถานศิริราช

ฟากหนึ่งของคลองบางกอกน้อยเป็นที่ตั้งของโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลแพทย์แผนใหม่ของไทย เดิมมีชื่อว่า โรงพยาบาลวังหลัง เนื่องจากก่อสร้างขึ้นในบริเวณวังของกรมพระราชวังบวรสถานพิมุข (วังหลัง) ต่อมาเปลี่ยนชื่อตามพระนามของสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอ เจ้าฟ้าศิริราชกกุธภัณฑ์ พระราชโอรสของรัชกาลที่ 5 ที่สิ้นพระชนม์ลงด้วยพระชนมายุเพียง 18 เดือน จากการที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล ความรู้ ตัวอย่างเกี่ยวกับการศึกษาด้านวิชาการแพทย์มากมาย จึงมีการจัดตั้งพิพิธภัณฑสถานนี้ขึ้น

ตลาดน้ำตลิ่งชัน

ตลาดน้ำตลิ่งชันตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำบางขุนศรี หรือที่ชาวบ้านนิยมเรียกกันทั่วไปว่า “คลองชักพระ” ซึ่งยังคงบรรยากาศของลำน้ำตามธรรมชาติไว้ได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งมีลักษณะของตลาดกึ่งชนบทที่ผสมผสานวิถีชีวิตริมน้ำเข้ากับธรรมชาติ โดยนักท่องเที่ยวจะได้ลิ้มชิมรสกับผักสด ผลไม้ อาหารหวาน อาหารคาว สูตรดั้งเดิมของไทยที่หารับประทานได้ยาก ในปัจจุบัน รวมทั้งงานหัตถกรรมจากภูมิปัญญาชาวบ้านที่นับวันใกล้จะเลือนหายไป

ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร

ตั้งอยู่บนถนนบรมราชชนนี ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2532 โดยมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นผู้ริเริ่มโครงการนี้ขึ้น เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในวโรกาสที่ทรงเจริญพระชนมพรรษา 3 รอบใน พ.ศ. 2534 ด้วยพิจารณาเห็นว่าสาขาวิชามานุษยวิทยาและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ประวัติศาสตร์ศิลปะ ล้วนเป็นสาขาวิชาที่พระองค์สนพระทัย และทรงมีความเชี่ยวชาญ อีกทั้งยังมีพระราชปรารภว่าประเทศไทยควรมีศูนย์ข้อมูลทางด้านนี้ เพื่อให้บริการแก่นักวิชาการและผู้สนใจทั่วไป

พระราชวังเดิม

ตั้งอยู่บนถนนวังเดิม แขวงวัดอรุณพระราชวังเดิมเป็นพระราชวังหลวงของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณปากคลองบางกอกใหญ่ ในพื้นที่ที่เคยเป็นที่ตั้งของป้อมวิไชยเณทร์ ที่สร้างโดยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช

อาณาเขตของพระราชวังเดิมในสมัยสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชนั้น มีพื้นที่ตั้งแต่ป้อมวิไชยประสิทธิ์ ขึ้นมาจนถึงคลองเหนือวัดอรุณราชวราราม (คลองนครบาล) โดยรวมวัดแจ้ง (วัดอรุณราชวราราม) และวัดท้ายตลาด (วัดโมลีโลกยาราม) เป็นส่วนหนึ่งของเขตพระราชวัง ต่อมาเมื่อพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชเสด็จขึ้นครองราชย์สมบัติและทรงย้ายราชธานีมาอยู่ฝั่งพระนคร โดยสร้างพระบรมมหาราชวังขึ้นเป็นที่ประทับ พระราชวังกรุงธนบุรีจึงได้ชื่อว่าพระราชวังเดิม

โบราณสถานที่ยังปรากฏอยู่ภายในพระราชวังเดิมทุกวันนี้ ได้แก่ ท้องพระโรง เก๋งคู่ พระตำหนักเก๋ง พระบาทสมเด็จพระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว ศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ป้อมวิไชยประสิทธิ์ และเรือนเขียว หรือโรงพยาบาลเดิม

ป้อมวิไชยประสิทธิ์

เดิมชื่อป้อมวิไชยเณทร์ หรือป้อมบางกอก สร้างขึ้นในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ลักษณะทางสถาปัตยกรรมเป็นป้อมก่ออิฐฉาบปูน มีกำแพง 2 ชั้น ก่อเป็นรูปแปดเหลี่ยม เฉพาะกำแพงชั้นใน หอคอยกลมทรงสอบสองหลังบนกำแพงตรงมุมด้านทิศเหนือและทิศใต้ หลังจากที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานวังเดิมให้กองทัพเรือใน พ.ศ.2443 ป้อมวิไชยประสิทธิ์ จึงอยู่ในความดูแลของกองทัพเรือตั้งแต่นั้นมา

สะพานพระราม 8

สะพานพระราม 8 เกิดขึ้นจากพระมหากรุณาธิคุณในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อทรงมีพระราชดำริให้กรุงเทพมหานครก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาเพิ่มขึ้นอีก 1 แห่ง เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรบนสะพานสมเด็จพระปิ่นเกล้า ซึ่งทำหน้าที่รองรับการสัญจรระหว่างฝั่งพระนครกับฝั่งธนบุรี ทั้งยังเป็นจุดเชื่อมต่อโครงการพระราชดำริตามแนวเศรษฐกิจ และได้เริ่มเปิดให้ใช้ได้ เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2545

สะพานพระราม 8 นับเป็นสะพานเชิงแบบอสมมาตรเสาเดียว 3 ระบายที่ยาวที่สุดในโลก มีความยาวรวม 475 เมตร มีเสานาคใหญ่เพื่อรองรับสายเคเบิลเพียงเสาเดียว และมีลักษณะทางสถาปัตยกรรมที่ผสมผสานด้วยศิลปะไทย อันเกิดจากแนวคิดในการสร้างเพื่อเป็นพระบรมราชานุสรณ์เฉลิมพระเกียรติแด่ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 และกรุงเทพมหานคร ได้ัญญะพระราชลัญจกร ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ประจำพระองค์ มาเป็นต้นแบบในการออกแบบ

สิ่งพิเศษสุดของสะพานพระราม 8 คือ บริเวณปลายยอดเสาสูงของสะพานมีจุดชมทิวทัศน์ ประกอบด้วย โครงสร้างโลหะกรงกระจกลักษณะคล้ายดอกบัวสูงจากพื้นดินขึ้นไปประมาณ 165 เมตร หรือสูงเท่ากับตึก 60 ชั้น สามารถคนได้ประมาณ 50 คน

พระบรมราชานุสาวรีย์ สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช

อยู่บริเวณวงเวียนใหญ่ ถนนประชาธิปไตย ประดิษฐานอยู่ในลักษณะทรงม้า พระหัตถ์ขวา ทรงพระแสงดาบ ส่วนสูงวัดจากพระบาทถึงยอดพระมาลา รวม 14 เมตรเศษ ประกอบด้วยฐานชาลาคอนกรีตสูงจากพื้นดินโดยรอบ 1.72 เมตร เป็นพระบรมราชานุสาวรีย์ที่ออกแบบและหล่อโดยศาสตราจารย์ ศิลป พีระศรี ซึ่งเป็นพระบรมรูปทรงเครื่องยศพระมหากษัตริย์ ประทับบนหลังม้า ทรงพระมาลา เบี่ยงหันพระพักตร์ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้สู่จันทบุรี พระหัตถ์ขวา ทรงพระแสงดาบชูออกไปเหนือพระเศียร พระหัตถ์ซ้ายทรงบังเหียน ทำนาคพลรุดไล่ข้าศึก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการศึกษานั้น ได้ศึกษาจากงานวิจัย ดังต่อไปนี้

ปาริย์ ผลประเสริฐ และคณะ (2549 : บทคัดย่อ) ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมทั้งประเทศมีความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมดในระดับมาก ผลของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จำแนกตามภูมิภาคในภาพรวมมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันตามภูมิภาคในทุกข้อ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายภาคพบว่า ภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในระดับมาก คือ ภาคเหนือ ส่วนภาคอื่น ๆ มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามภูมิภาค พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยในภาพรวมมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าแตกต่างกัน ความสามารถที่พึงประสงค์ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของตำรวจท่องเที่ยวอันดับ 1-7 ได้แก่ 1) สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี รองลงไปคือ 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี 3) มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ 4) มีทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงานได้ดี 5) มีจริยธรรม ประพฤติตน

เหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี 6) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และ 7) มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ ความสามารถที่พึงประสงค์ตามความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยว อันดับ 1-7 ได้แก่ 1) สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี 3) มีทักษะ ในการติดต่อสื่อสารประสานงานได้ดี 4) มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ 5) มีจริยธรรม ประพฤติตนเหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี 6) มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ 7) มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหา ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าความสามารถที่พึงประสงค์ ของตำรวจท่องเที่ยวที่ควรมีเพื่อกำหนดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ของตำรวจท่องเที่ยว คือ 1) สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี รองลงมามีคือ 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี 3) มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ 4) มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานได้ดี 5) มีจริยธรรมประพฤติตนเหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี 6) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และ 7) มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ 8) มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหา

ธนชัย พลอยสุภผล (2547 : 74-75) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยว เมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จากการสำรวจ พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต้องการไปเที่ยวมากที่สุดในประเทศไทย คือจังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือ จังหวัด ภูเก็ต และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความถี่ในการท่องเที่ยวต่างประเทศ 1-5 ครั้งต่อปี และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากกว่าครึ่งหนึ่งไม่เคยมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและมาท่องเที่ยว ในประเทศไทยเป็นครั้งแรก ส่วนการตัดสินใจมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาในครั้งต่อไป พบว่า นักท่องเที่ยวมากกว่าครึ่งหนึ่งตัดสินใจมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาอีกในครั้งต่อไป ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ในการตัดสินใจท่องเที่ยวเมืองพัทยา 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็น เมืองที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศที่ดีและคุณภาพของสินค้าและบริการดี ซึ่งจัดอยู่ในปัจจัยที่ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง ปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในเมือง พัทยาพบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีการจัดเตรียมข้อมูลในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มีปณิธานในการให้บริการและการลักขโมยหรือปล้นทรัพย์สิน ซึ่งทั้ง 3 ปัญหายังอยู่ในระดับต่ำ ส่วนปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบน้อยที่สุด คือ คนท้องถิ่น ไม่เป็นมิตรกับชาวต่างชาติ รองลงมาคือ การข่มขืนกระทำชำเราและการทำร้ายร่างกาย

ทิวา สมพร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวและ แนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนใน การวางแผนรองรับนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศในอนาคตต่อไป การศึกษาในครั้งนี้พิจารณา จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังประเทศ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด

(Ordinary Least Squares Method : OLS) ใช้ข้อมูลทศวรรษรายปี ระหว่างปี พ.ศ. 2530 – 2545 โดยปัจจัยที่กำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศประกอบด้วย รายได้จากการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ แสดงว่าค่าใช้จ่ายสูงย่อมมีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวในปีที่ผ่านมา มีความสัมพันธ์กับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย แสดงว่าการเปลี่ยนแปลงจำนวนนักท่องเที่ยวในปีที่ผ่านมาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวในปีปัจจุบัน เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวจากการบอกเล่า หรือการเผยแพร่จากนักท่องเที่ยวที่เคยมาเยือนประเทศไทยและเกิดการประทับใจ ส่วนงบประมาณในการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวไม่มีนัยสำคัญ

บรรจบพร สุนทรรัตนกุล (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศเชิงกายภาพ ปัจจัยด้านบรรยากาศเชิงจิตใจ และปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี โดยความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดเป็นปัจจัยด้านบรรยากาศเชิงกายภาพที่นักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญมากที่สุด โดยมีแพพักเป็นปัจจัยด้านบรรยากาศเชิงกายภาพที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการมากที่สุด โดยมีสะพานข้ามแม่น้ำแควเป็นปัจจัยด้านบรรยากาศเชิงจิตใจที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุด โดยปัจจัยด้านความสะดวกสบายของแหล่งท่องเที่ยวและประสบการณ์จากการเดินทาง เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ทั้งนี้ผลการศึกษาไม่พบว่า คุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีผลต่อการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กริติพงษ์ มหิทธิฤทธิ์ไกร (2542 : บทคัดย่อ) การศึกษา ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาพำนักอยู่ในย่านบางลำภู ต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย นี้ ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทยนั้นไม่ใช่เป็นปัญหาที่ร้ายแรงและมีความประทับใจในประเทศไทยมากและคาดว่าจะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีก นอกจากนี้ยังพบว่า ในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความปลอดภัย นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจะมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 - 29 ปี เป็นจำนวนมาก และที่เคยเดินทางเข้ามาแล้วมากกว่าหนึ่งครั้ง วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยก็เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน นอกจากนี้ไม่มีความกังวลกับปัญหาอาชญากรรมในขณะที่พำนักอยู่ใน ประเทศไทย ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องบ่งชี้ว่า มาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวตาม

นโยบายของรัฐบาลถือเป็นแนวทางที่ดี โดยได้รับความร่วมมือกันจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และยังพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวประสบนั้น ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ตำรวจท่องเที่ยวจะต้อง ให้การดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีเพื่อสนองตาม แนวนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว จากการศึกษา ในครั้งนี้พบว่า ความเห็นตลอดจนแนวคิดของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวนั้น ออกมาในเชิงบวก โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีความ ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ท่องเที่ยวและส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริการของตำรวจท่องเที่ยว ต่อ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนั้นให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น และควรมีการใช้กลยุทธ์ใน การประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของตำรวจ ท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศมากยิ่งขึ้น

ปิติ หุ่นจ้อย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา” ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ปี Amazing Thailand เหตุูงใจในการเดินทางเข้ามา ท่องเที่ยวประเทศไทย เหตุที่ก่อให้เกิดความกังวลในระหว่างการท่องเที่ยว และปัญหาที่พบใน ระหว่างการท่องเที่ยวประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 82.0 ทราบว่า ปี พ.ศ.2540 – 2541 ประเทศไทยจัดเป็นปี Amazing Thailand และได้ทราบข่าวจากสื่อมวลชนและสิ่งพิมพ์มากที่สุด ร้อยละ 44 และทางโทรทัศน์ รองลงมา คือ ร้อยละ 42.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เห็นว่า อาหาร วัฒนธรรม และสินค้า เป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการดึงดูด ให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวประเทศไทย โดยมีความกังวลทางด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ค่อนข้างมาก ในระหว่างการท่องเที่ยว และพบปัญหาทางด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด หนึ่ง สำหรับกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพบปัญหาจะขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ร้อยละ 56.1

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ สังคมศาสตร์ในส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนเพศของ กลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว

2. ปัจจัยทางด้านการพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกิจของตำรวจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็น ทางด้านการต้อนรับ การอำนวยความสะดวกและความกระตือรือร้นในการให้บริการจะมีทัศนคติต่อ ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกิจของตำรวจท่องเที่ยว

อยู่ในเกณฑ์ดี 2 ด้าน คือ ด้านการต้อนรับ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

3. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของตำรวจท่องเที่ยวมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งบุคลิกภาพส่วนตัว การแต่งกาย ความสุภาพอ่อนน้อม ของตำรวจท่องเที่ยว มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว และบุคลิกภาพส่วนตัวของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ดีมาก 2 ด้าน คือ การแต่งกาย และบุคลิก ส่วนความสุภาพอยู่ในเกณฑ์ดี

4. เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งในด้านระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภารกิจและปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยวจึงทำให้ตำรวจท่องเที่ยวมีภาพพจน์ในเชิงบวก

การวิจัยครั้งนี้เสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น และควรมีการใช้กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวมากขึ้น

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 2) โดยคณะทำงานพัฒนาหลักเกณฑ์และประเมินผลของข้าราชการตำรวจ ในงานวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของตำรวจสายงานปราบปราม สอบสวน และอำนวยการสนับสนุนของกองการสอบ ปี 2547 และรายงานโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง “คุณลักษณะของตำรวจที่พึงประสงค์ในสายตาของประชาชน ปี 2548 ซึ่งงานวิจัยทุกชิ้นสรุปผลของการวิจัยตรงกัน ว่าตำรวจในทศวรรษใหม่จำเป็นต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทันต่อสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาสังคมเป็นหลัก

สำหรับตัวชี้วัดในด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) คณะทำงานได้เน้นให้ความสำคัญในส่วนที่จะมีผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน และการให้บริการที่ดีต่อประชาชน สมกับการปฏิบัติในฐานะเป็นผู้พิทักษ์รับใช้ประชาชนทุกคน ทุกภาคส่วน ทุกสถานการณ์ โดยใช้ตัวแปร 14 ตัว ประกอบด้วย

1. ความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี
3. มีความเห็นใจรู้ความรู้สึกของคนอื่น
4. มีความรู้ด้านยุทธวิธีตำรวจ
5. มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
6. มีความซื่อสัตย์สุจริต

7. การให้ความเป็นธรรมต่อคู่กรณี
8. การเข้าถึงชุมชน
9. การหาข่าวข้อมูลท้องถิ่น
10. ภาวะผู้นำ
11. การใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจ
12. การเชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชา
13. มีความอดทนต่อสถานการณ์ที่กดดัน
14. คิดวินิจฉัยข้อกฎหมายได้อย่างถูกต้อง

ตำรวจในทศวรรษใหม่จำเป็นต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาสังคมเป็นหลัก จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในด้านการรักษาความปลอดภัยของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีความสำคัญและมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาเพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาตำรวจท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ในด้านการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ตลอดระยะเวลาท่องเที่ยวอยู่ในประเทศไทย และเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยวที่ให้บริการด้านความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีความรู้สึกปลอดภัยเป็นอย่างมาก เนื่องจากการให้บริการและอำนวยความสะดวก และมีแนวคิดกับตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวกในการรักษาความปลอดภัย และมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวจะมาขอความช่วยเหลือจากตำรวจท่องเที่ยวมากที่สุด นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบว่า อาหาร วัฒนธรรม สินค้าเป็นแรงดึงดูดให้ท่องเที่ยวมาเที่ยวในประเทศไทย นักท่องเที่ยวมีความกังวลในเรื่องความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินค่อนข้างมาก