

บทความการวิจัย

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ดาบตำรวจราวุธ อภิสิริโสภณ
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาเปรียบเทียบกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา และปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็น นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่พัทยาเหนือ พัทยากลาง พัทยาใต้ ของเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในช่วงเดือน มกราคม - เมษายน 2559 รวมจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที(t-test) ค่าเอฟ (F-Test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวพัทยาในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวในฐานะ ผู้รักษาการตามกฎหมาย และด้านการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัยตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ด้านบทบาทการปฏิบัติงาน
2. การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. สร้างเครื่องมือโดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยต่างๆ และเอกสารตำราเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีบทบาท ความคาดหวัง ความคิดเห็นและการให้บริการเพื่อกำหนดประเด็นต่างๆ แล้วกำหนดเป็นข้อคำถามในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาความคาดหวังของนักศึกษาท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวในแต่ละด้าน แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เกี่ยวกับเนื้อหา ภาษาที่ใช้ เพื่อรับข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นผู้วิจัยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความมุ่งหมายทางการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability)
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น เสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาให้ความเห็นชอบ แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำรวจรายการ (check list) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา ประกอบด้วย 1) ด้านผู้รักษาการตามกฎหมาย 2) ด้านการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกรักษาความปลอดภัย และคุ้มครองผลประโยชน์ 3) ด้านการติดต่อประสานงาน และ 4) ด้านบทบาทการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ซึ่งเป็นไปตามวิธีของลิเกิร์ต (Likert) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 77) เกณฑ์การให้คะแนนเป็นดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคาดหวังในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคาดหวังในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคาดหวังในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคาดหวังในน้อยที่สุด

สรุปผล

จากการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีอายุอยู่ระหว่างมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.0 มีอาชีพ รับจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 58.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.5

2. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวในฐานะ ผู้รักษาการตามกฎหมาย และด้านการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัยตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ด้านบทบาทการปฏิบัติงาน สามารถสรุปรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวในฐานะผู้รักษาการตามกฎหมายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ตำรวจท่องเที่ยวควรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ดูแลและควบคุมผู้ประกอบการการท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด ตำรวจท่องเที่ยวทุจริตคอร์รัปชันมากกว่าตำรวจหน่วยอื่น และกรณีเกิดเหตุร้าย นักท่องเที่ยวมักจะไปแจ้งความกับตำรวจท่องเที่ยวมากกว่าตำรวจหน่วยอื่น ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญาของตำรวจท่องเที่ยวเข้าซ้อนกับตำรวจท้องถิ่น

2.2 ด้านการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัยตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการติดต่อกับตำรวจท่องเที่ยวเป็นอย่างดี การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวมีส่วนส่งเสริมให้ธุรกิจการท่องเที่ยวในท้องถิ่นยืนหยัดอยู่ได้จนถึงปัจจุบัน และ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดจุดให้บริการรับแจ้งความและบริการทั่วไปไว้อย่างเพียงพอ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดจุดให้บริการรับแจ้งความและบริการทั่วไปไว้อย่างเพียงพอ

2.3 ด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การประสานงานระหว่างตำรวจท่องเที่ยวและหน่วยงานอื่น ๆ ในภาครัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อมีการกระทำผิดอาญาต่อนักท่องเที่ยวแล้วตำรวจท่องเที่ยวมีการประสานงานกับตำรวจท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี และ ตำรวจท่องเที่ยวควรมีการติดต่อและประสานงานกับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประสานระหว่างตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจท้องถิ่น

2.4 ด้านบทบาทการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มี

จุดเด่นที่นักท่องเที่ยวสังเกตเห็นได้ง่าย มีหัวใจให้บริการนักท่องเที่ยว (Service Mind) และสามารถสร้างช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการให้บริการที่ดีจนนักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวในฐานะ ผู้รักษาการตามกฎหมาย และด้านการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัยตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ด้านบทบาทการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวในฐานะผู้รักษาการตามกฎหมายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแนวทางในการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มุ่งเน้นในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สินของประชาชน รวมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยมุ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลให้ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ในองค์กรตระหนักถึงนโยบายในการปฏิบัติงานดังกล่าวจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความมุ่งเพื่อบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และอาจเป็นเพราะโครงสร้างการบริหารงานชัดเจน ไม่ซับซ้อนนัก และผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกันก่อนลงมือปฏิบัติงาน มีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานพอสมควร จึงทำให้ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวพทยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิพา นิมานันท์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยของศูนย์ศรัทธาพัฒน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 วิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพทยา ด้านการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัยตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวมุ่งการให้บริการที่ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศ นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการติดต่อกับตำรวจท่องเที่ยวเป็นอย่างดีและมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจการท่องเที่ยวไทยได้เจริญถึงปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศสุดา เหมทานนท์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสถานื่อนามัยตามความความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของสถานื่อนามัยตามความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 วิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพทยา ด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีการแบ่งสายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน การปฏิบัติหน้าที่ต่างกัน สภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ รังสิมันท์ วิจิตรอารังศักดิ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันนั้น ส่วนใหญ่มีการติดต่อแบบไม่เป็นทางการ กำหนดสิทธิและหน้าที่ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร การจัดตั้งคณะกรรมการกลางเพื่อกำหนดกฎระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติไม่เป็นรูปธรรมมากนัก ส่วนการประชุมบางขั้นตอนมักไม่ได้ปฏิบัติ และการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต้องแก้ไขปรับปรุง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากด้านต่าง ๆ อาทิ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันมีปัญหาในระดับปานกลาง

1.4 วิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพทยา ด้านบทบาทการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าตำรวจฝ่ายอื่น ๆ ดังนั้นบทบาทในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับนักท่องเที่ยว ก็ย่อมส่งผลให้นักท่องเที่ยวมั่นใจว่าในการท่องเที่ยวในประเทศไทย จะมีความปลอดภัย โดยได้รับการรับรองจากตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมลักษณ์ หล้าเลิศ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในเรื่องการคุ้มครองนักท่องเที่ยวขณะท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความคาดหวังค่อนข้างสูงกว่าจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการคุ้มครองที่ดีต่อนักท่องเที่ยวขณะท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังของต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ว่าตำรวจควรดูแลให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขขณะท่องเที่ยวในประเทศไทย ตำรวจท่องเที่ยวควรมีนุชย์สัมพันธ์ดีและสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว และควรพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ควรทำตัวให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ ชูติมน บึงกลาง และกฤติยา รุ่งสม (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความคาดหวังและคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับมาก เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วพบว่าความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบความแตกต่างมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยวทุกคน จากผลการวิจัยจะเห็นว่านักท่องเที่ยวมีความคิดอยู่ในระดับต่อข้อนี้ นั่นก็แสดงว่าตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาต้องให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยรอยยิ้มมาก ไม่ว่านักท่องเที่ยวจะอยู่อารมณ์ใด ตำรวจท่องเที่ยวต้องวางใจเป็นกลางพร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว ด้วยความเต็มใจ มีรอยยิ้มให้แก่นักท่องเที่ยวเสมอ ให้สมกับสัญลักษณ์ของประเทศไทย คือ ยิ้มสยาม

1.2 มีการให้บริการที่ดีจนนักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย จากผลการวิจัยจะเห็นว่าข้อนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำ นั่นก็แสดงว่า นักท่องเที่ยวยังคิดว่าตนเองยังไม่มีความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยจากอาชญากรรมที่เกิดขึ้นขณะเข้ามาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ยังขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยาต้องมีมาตรการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวมากกว่านี้ อันจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการกลับมาเที่ยวซ้ำ หรือการแนะนำญาติ พี่น้องให้มาท่องเที่ยวเมืองไทยเพิ่มอีก เพราะมั่นใจในความรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวต่อไป