

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว สนามบินสุวรรณภูมิ
(กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน)

Satisfaction of Foreign Tourists with the service of Tourist Police in
Suvarnabhumi Airport(case study Chinses Tourists)

สิริลักษณ์ พิชัยณรงค์ พิมพ์ ศรีรุ่งเรือง, ภัทรสุดา ฤกษ์ประกอบ และศศินันท์ กลิ่นรอด

Siriluk Pichainarongk, Pimporn Srirungraung, Phattharasuda Rerkprakob and Sasinan Klinrod

อาจารย์และนิสิตโครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Teachers and students of the Suphanburi Campus Establishment Project, Kasetsart University

Email: sirluk.pic@ku.th

Received September 5, 2021 Revise September 10, 2021 Accepted December 31, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว สนามบินสุวรรณภูมิ โดยมีขอบเขตการวิจัย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังสนามบินสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2563 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยว ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เป็นจำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คิดเป็นร้อยละ 54.3 เพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ที่เดินทางมายังสนามบินสุวรรณภูมิมีข้อเสนอแนะให้ตำรวจท่องเที่ยวเพิ่มความสามารถในการให้บริการ หรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยภาษาต่างประเทศได้ อีกทั้งด้านการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) จากการสำรวจพบว่า มีข้อเสนอแนะให้ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจ และป้ายบอกทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาสามารถติดต่อกับตำรวจท่องเที่ยวได้ง่าย อีกทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์ ควรมีการบริการในด้านนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเมื่อเข้ามาใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวต่างชาติ, ตำรวจท่องเที่ยว

Abstract

The purpose of this research was to study Chinese tourists' satisfaction with tourist police services. Suvarnabhumi Airport with research scope Using quantitative research methods Used to collect data from questionnaires from tourists traveling to Suvarnabhumi Airport. During January - February 2020 from a sample of 400 people, the tool used in the study was a questionnaire. From the results of the analysis, it was found that The most popular groups of tourists traveling are Chinese tourists, numbering 400 people. When classified by gender, there are 217 females, accounting for 54.3 percent, and 183 males, accounting for 45.8 percent. Those traveling to Suvarnabhumi Airport have offers. Recommend that the tourist police increase their ability to provide services. or able to help foreign tourists with foreign languages In addition, the aspect of helping tourists You should be enthusiastic about your work in order to help tourists properly. and effective In terms of facilities and locations (Facilities), the survey found that It is suggested that the police station facilities should be increased. and signposts so that tourists who encounter problems can easily contact the tourist police. In addition, in terms of facilities for tourists while waiting for service, such as drinking water, newspapers, television, there should be services in this area to facilitate tourists when they come to use the tourist police service.

Keyword: Satisfaction, Foreign tourists, Tourist police

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค ซึ่งในปี 2563 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มขึ้นเป็น 4,727,348 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 35.59% คือ 35 ล้านคน สร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ โดยประมาณ 1,841,921.50 ล้านบาท (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2562). นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ สามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆ อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) สนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยในฐานะ “ประตูสู่นานาชาติ” สุวรรณภูมิมีผู้โดยสารใช้บริการแล้วทั้งสิ้นกว่า 650 ล้านคน ปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศรวมทั้งหมด 16.5 ล้านตัน ปริมาณเที่ยวบินรวมทั้งหมด 3.93



ล้านเที่ยวบิน (มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็น จำนวน 4,727,348 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ปัจจัยด้านลบที่เข้ามาในปี 2563 มีหลายอย่าง ซึ่งเป็นผลกระทบเพียงชั่วคราว ไม่ได้เป็นเรื่องที่น่ากังวล แต่อย่างไรก็ตาม อาจมีผลต่ออัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จำนวนการเข้ามาเพิ่มไม่มากเท่าปีที่ผ่านมา แต่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยระยะยาว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว จึงต้องดูแลรักษา ปกป้อง ความเป็นเอกลักษณ์เหล่านี้เอาไว้ ส่วนด้านที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เช่น ด้านความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยว (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563) จากเหตุการณ์นักท่องเที่ยวชาวจีน ก่อ เหตุลักทรัพย์ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยนักท่องเที่ยวชาวจีนอ้างว่าเป็นการกระทำครั้งแรก แต่ อย่างไรก็ดีตามเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถเชื่อได้ว่าเป็นการกระทำครั้งแรก จึงได้ดำเนินตามกฎหมายของ ประเทศไทย และเพิกถอนใบอนุญาตเป็นการชั่วคราว และส่งให้ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองผลักดันออกนอก ประเทศ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีการช่วยเหลือ โดยการพูดคุยเจรจาด้วยภาษาจีน (สุธินันท์ คงสินธ์, 2562) เจ้าหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว สนามบินสุวรรณภูมิ มีหน้าที่ช่วยในการควบคุมดูแล และให้ความ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติภายในเขตพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ จากการแก้ไข สถานการณ์ของตำรวจท่องเที่ยว สนามบินสุวรรณภูมิ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติการกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย ภายในประเทศ และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักร ซึ่งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสนับสนุน การปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศอีกด้วย เพราะ ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศถือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่ม มากขึ้น และยังสะท้อนให้เห็นถึงความมั่นคงภายในประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกปลอดภัย ถ้า บกบาทการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปด้วยดี และมีประสิทธิภาพ ปัญหาอาชญากรรม กลุ่มบุคคล ที่แสวงหาผลประโยชน์ในการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็จะลดน้อยลงส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึก มั่นใจต่อสวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการเข้ามาท่องเที่ยว แต่ในขณะเดียวกันหากการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปในทางตรงกันข้าม ย่อมเป็นสาเหตุหนึ่งซึ่งทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง การให้บริการ ของตำรวจท่องเที่ยวจึงเป็นภารกิจสำคัญในการที่จะส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และสร้างภาพลักษณ์ที่ ดีให้กับการท่องเที่ยวประเทศไทย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างภาพเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่าง ต่อเนื่อง และสามารถสร้างงาน สร้างรายได้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว, 2560) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน ต่อการ ให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวสนามบินสุวรรณภูมิและศึกษาความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ชาวจีนระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน ต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว สนามบินสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยในด้านเพศ อายุ และระยะเวลา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการตำรวจท่องเที่ยว เขตพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ โดยประชากรในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้และเดินทางเข้ามาในเขตพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิในช่วงเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2563

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาในเขตพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ช่วงเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2563 การศึกษาค้นครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำจำนวนประชากรทั้งหมดไปคำนวณ SPSS โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการหาความเชื่อมั่นเป็นลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) กุสุมาลี โพธิ์ปัสสา. (2560). โดยเริ่มต้นแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวจีน สนามบินสุวรรณภูมิ ที่ผู้วิจัยกำหนด จนครบจำนวน 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว สนามบินสุวรรณภูมิ (กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน) ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ เกณฑ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น เป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างอิสระ ทั้งในเชิงข้อปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดต่างๆ เกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวสนามบินสุวรรณภูมิ

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวสุวรรณภูมิ (กรณีนักท่องเที่ยวชาวจีน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คิดเป็นร้อยละ 54.3 เพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาสนามบินสุวรรณภูมิ เป็นจำนวน 2-4 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และ การรับรู้ว่าการเดินทางเข้ามาใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยวสนามบินสุวรรณภูมิ โดยรับรู้จาก บริษัททัวร์/มัคคุเทศก์ มากที่สุด เป็นจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในสนามบินสุวรรณภูมิ จากการสำรวจจะพบ

ด้านการให้บริการ คือ ด้านขั้นตอนสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ มีจำนวน 316 คน มีค่าเฉลี่ย 4.72 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านให้ความเป็นธรรม และเสมอภาคในการบริการ มีจำนวน 295 คน มีค่าเฉลี่ย 4.71 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีจำนวน 291 คน มีค่าเฉลี่ย

4.69 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านจำนวนตำรวจท่องเที่ยวเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว มีจำนวน 289 คน มีค่าเฉลี่ย 4.68 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ มีจำนวน 271 คน มีค่าเฉลี่ย 4.59 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านมีความกระตือรือร้นในการบริการ มีจำนวน 269 คน มีค่าเฉลี่ย 4.61 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านสามารถการตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้ มีจำนวน 282 คน มีค่าเฉลี่ย 4.63 คน ด้านปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว มีจำนวน 271 คน มีค่าเฉลี่ย 4.70 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด และในด้านให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ มีจำนวน 287 คน มีค่าเฉลี่ย 4.64 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวสุวรรณภูมิ (กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน) จากการสำรวจจะพบว่า

ด้านการรักษาความปลอดภัย คือ การรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีจำนวน 297 คน มีค่าเฉลี่ย 4.62 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านการรักษาความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการท่องเที่ยว มีจำนวน 290 คน มีค่าเฉลี่ย 4.76 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านการรักษาความปลอดภัยจากทรัพย์สินสูญหาย / การลักทรัพย์ มีจำนวน 283 คน มีค่าเฉลี่ย 4.63 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านการรักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้า และบริการต่างๆ มีจำนวน 286 คน มีค่าเฉลี่ย 4.62 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านการรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกให้ซื้อ ขาย และเสพยาเสพติด มีจำนวน 267 คน มีค่าเฉลี่ย 4.52 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านการรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกหลวงจากบริษัททัวร์ และไกด์ มีจำนวน 270 คน มีค่าเฉลี่ย 4.59 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านการรักษาความปลอดภัยจากการขายบริการที่ผิดกฎหมาย มีจำนวน 264 คน มีค่าเฉลี่ย 4.49 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด และในด้านการรักษาความปลอดภัยจากการถูกคนร้ายหลอกไปเล่นการพนัน มีจำนวน 289 คน มีค่าเฉลี่ย 4.58 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด

ในการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวสุวรรณภูมิ (กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน) จากการสำรวจจะพบได้ว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ คือ ด้านสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทาง มีจำนวน 289 คน มีค่าเฉลี่ย 4.65 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านมีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการติดต่อที่เข้าใจง่าย มีจำนวน 276 คน มีค่าเฉลี่ย 4.63 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านสถานที่และบริเวณสถานีมีความสะอาดเรียบร้อย มีจำนวน 277 คน มีค่าเฉลี่ย 4.64 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านที่นั่งเพียงพอและเหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ มีจำนวน 291 คน มีค่าเฉลี่ย 4.67 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์ มีจำนวน 275 คน มีค่าเฉลี่ย 4.64 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด และในด้านอุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและทันสมัย มีจำนวน 287 คน มีค่าเฉลี่ย 4.66 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวสนาบินสุวรรณภูมิ เมื่อจำแนกตามเพศชาย และหญิง ด้านการให้บริการ (Service) พบว่า ด้านการให้บริการ (Service) สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการใช้บริการ



ตำรวจท่องเที่ยวในเขตสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันในด้านของความพึงพอใจของการบริการจากตำรวจท่องเที่ยวสนามบินสุวรรณภูมิมากนัก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในสนามบินสุวรรณภูมิ (กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน) เมื่อจำแนกตามเพศชายและหญิง พบว่าด้าน ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตสนามบินสุวรรณภูมิ (กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน) ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) ที่ไม่แตกต่างกันในด้านการรักษาความปลอดภัยของการบริการจากตำรวจท่องเที่ยวสนามบินสุวรรณภูมิมากนัก แต่นักท่องเที่ยวไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านการรักษาความปลอดภัยมากนัก

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในสนามบินสุวรรณภูมิ (กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน) เมื่อจำแนกตามเพศชายและหญิง พบว่าด้าน อำนาจความสะดวก และสถานที่ (Facilities) สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตสนามบินสุวรรณภูมิ (กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน) ด้านอำนาจความสะดวก และสถานที่ (Facilities) ที่ไม่แตกต่างกันในด้านการอำนวยความสะดวก และสถานที่ของการบริการจากตำรวจท่องเที่ยวสนามบินสุวรรณภูมิมากนัก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนระหว่างช่วงอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญในด้านการบริการในเรื่องของ ขั้นตอนสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ มากกว่า ระหว่างช่วงอายุ 31-40 ปี เรื่องให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการ ในช่วงอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า ระหว่างช่วงอายุ 31-40 ปี เรื่องให้บริการนำเชื้อถือและไว้วางใจ ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า ระหว่างช่วงอายุ 31-40 ปี เรื่องจำนวนตำรวจท่องเที่ยวเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ในช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า ระหว่างช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี เรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ในช่วงอายุอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี เรื่อง มีความกระตือรือร้นในการบริการ ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า อายุ 21-30 ปี และเรื่องสามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้ ในช่วงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า ในช่วงอายุอายุ 31-40 ปี

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน ระหว่างช่วงอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญในด้านการความปลอดภัย ในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญมากกว่าอายุ 21-30 ปี เรื่องการรักษาความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมระหว่างการท่องเที่ยว อายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า อายุ 21-30 ปี เรื่องการรักษาความปลอดภัยจากทรัพย์สินสูญหาย / การลักทรัพย์ อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า อายุ 31 - 40 ปี เรื่องการรักษาความปลอดภัยจากการถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้า และบริการต่างๆ อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า อายุ 60 ปีขึ้นไป เรื่องการรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกให้ซื้อ ขยาย และเสพยาเสพติด อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า อายุ 21-30 ปี



ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนระหว่างจำนวนการเดินทาง/ครั้งในการเข้ามาใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งการเดินทางเข้ามาใช้บริการในประเทศไทยในด้านขั้นตอนสะดวกไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ ครั้งแรก จะให้ความสำคัญมากกว่า ครั้งที่ 5-10 ครั้ง ด้านให้เป็นธรรมชาติและเสมอภาคในการบริการ ครั้งที่ 5-10 ครั้ง จะให้ความสำคัญมากกว่า มากกว่า 10 ครั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ครั้งที่ 2-4 ครั้ง จะให้ความสำคัญมากกว่า ครั้งที่ 5-10 ครั้ง ด้านการรักษาความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มากกว่า 10 ครั้ง จะให้ความสำคัญมากกว่า ครั้งที่ 5-10 ครั้ง ด้านสถานที่ของสถานีตำรวจท่องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทาง ครั้งที่ 5-10 ครั้ง จะให้ความสำคัญมากกว่า มากกว่า 10 ครั้ง และในด้านสถานที่และบริเวณสถานีมีความสะอาดเรียบร้อย ครั้งแรก จะให้ความสำคัญมากกว่า ครั้งที่ 2-4 ครั้ง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน มีการรับรู้ว่าการเดินทางเข้ามาใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยว การให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจซึ่งการรับรู้จากรัฐบาล และหน่วยงานต่างๆ จะมีความสำคัญมากกว่า บริษัททัวร์/มัคคุเทศก์ ส่วนด้านของให้เป็นธรรมชาติและเสมอภาคในการบริการ ซึ่งการรับรู้จากรัฐบาล และหน่วยงานต่างๆ จะมีความสำคัญมากกว่า การรับรู้จากอินเทอร์เน็ต ซึ่งในด้านของการรักษาความปลอดภัยจากการถูกหลอกให้ซื้อขาย และเสพยาเสพติด โดยการรับรู้จากอินเทอร์เน็ต จะมีความสำคัญมากกว่าจากการบอกเล่าของนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม นักท่องเที่ยวชาวจีนชี้แจงให้เห็นถึงข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว สนามบินสุวรรณภูมิให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยว และนำมาซึ่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยว ดังสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ (Service) จากผลสำรวจพบว่า มีข้อเสนอแนะให้ตำรวจท่องเที่ยวเพิ่มความสามารถในการให้บริการ หรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยภาษาต่างประเทศได้ อีกทั้งด้านการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวีระศักดิ์ คณะบุรณ์. (2557) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสภาพภูมิทัศน์ 75 และสิ่งอำนวยความสะดวก อุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย. ที่ระบุว่าผู้ที่ให้บริการต้องมีความสามารถในการให้บริการ หรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจ

2. ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) จากการสำรวจพบว่า มีข้อเสนอแนะในเรื่อง การลงพื้นที่ตรวจตราความเรียบร้อยในควรมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนตำรวจท่องเที่ยว ในการลงพื้นที่ตรวจตราความเรียบร้อยเพื่อที่จะสร้างความรู้สึกละเอียดจากนักท่องเที่ยวได้ อีกทั้งควรเพิ่มมาตรการการลงพื้นที่ตรวจสอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพนัน และการถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัททัวร์ และหน่วยงานมัคคุเทศก์ เพื่อความ

ปอดภัยในพื้นที่ของสนามบินสุวรรณภูมิ และนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยใช้บริการจากบริษัททัวร์ และมัคคุเทศก์

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Facilities) จากการสำรวจพบว่า มีข้อเสนอแนะให้ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานี่ตำรวจ และป้ายบอกทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาสามารถติดต่อกับตำรวจท่องเที่ยวได้ง่าย อีกทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม , หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์ ควรมีการบริการในด้านนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเมื่อเข้ามาใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง (online) <https://mots.go.th/>, 11 มีนาคม 2563.
- กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว. 2560. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Online).<https://touristpolice.go.th/>, 1 พฤศจิกายน 2562.
- กุสุมาลี โพธิ์ปัสสา. (2560). การวิจัยครั้งนี้ โดยใช้หลัก Roscoe, 1969 (Online) <https://www.ms.src.ku.ac.th/schedule/Files/2553/Oct/1217086.doc>, 5 มีนาคม 2563
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังสนามบินสุวรรณภูมิ (Online). https://www.immigration.go.th/immigration_stats, 10 มีนาคม 2563.
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). ประเมินสถานการณ์ที่เป็นตัวแปรทั้งด้านลบและด้านบวก ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2563 (online).<https://www.fti.or.th/>, 11 มีนาคม 2563.
- วีระศักดิ์ คณะบุรณ์. (2557). ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสภาพภูมิทัศน์ 75 และสิ่งอำนวยความสะดวก อุทยานแห่งชาติศรีสขนาลัย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้. กรุงเทพมหานคร,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (กรุงเทพโพลล์) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครในช่วงเทศกาลปีใหม่. (online) <http://www.bangkokpoll.bu.ac.th>, 5 พฤศจิกายน 2562.
- องค์การการท่องเที่ยวโลก. (2563). อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว (online).<https://sites.google.com/site/63webb1531/visit-xaseiyn/xngkhkar-thxng-theiyw-tang-ni-xutsahkrmm-thxng-theiyw-xaseiyn>, 11 มีนาคม 2563.