

**แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรักษา
ความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัด
กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1**
**Guidelines for Police Officers Attached to Sub-Division 3,
Tourist Police Division 1, on ways to Increase efficiency of
Providing Safety Measures for Tourists**

พิมพ์ธรา พัสดูประดิษฐ์* กิตติธนทัต เลอวงค์รัตน์**
Pimtara Patsadupardit* Kittanathat Lerwongrat**

Received : 30 April 2020 / Revised : 6 May 2020 / Accepted : 13 May 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 2) นำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นระดับผู้บริหาร ระดับกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยหลักๆ ได้แก่ ปัญหาอันเกิดตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจในกรณีที่สืบสวน สอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสับสนต่อการแจ้งความร้องทุกข์ ความสะดวกสบายต่อสถานีให้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในด้านการสื่อสารภาษาสากล ปัญหาการเอาเปรียบค่าโดยสาร ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต ปัญหาลักทรัพย์ และปัญหาเทคโนโลยี 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย พบว่า ข้าราชการตำรวจต้องมีการบังคับใช้กฎหมายและกำหนดบทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะช่วยลดการเกิดอาชญากรรม ลดความรุนแรงของ

*นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการความปลอดภัย คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

** รศ.พล.ต.ต.ดร., ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

*Master of Public Administration, Program in Security Management, Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

**Assoc.Prof.Pol.Maj.Gen., Thesis Advisor, Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy



ปัญหา อีกทั้งควรมีการประสานการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น และในการปฏิบัติงานทุกผลัดเวรควรมีการแจ้งและรายงานปัญหาทุกครั้งเพื่อให้ทุกคนรับทราบในเวรถัดไป

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน / การรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว/ กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1

Abstract

The objects of this analysis are 1) to study problems and hindrances of providing safety measures for tourists conducted by police officers attached to Sub-Division 3, Tourist Police Division 1, 2) to introduce guidelines on ways to increase efficiency of providing safety measures for tourists conducted by police officers attached to Sub-Division 3, Tourist Police Division 1. Representative samples are selected from 3 ranks of officers in Sub-Division 3, Tourist Police Division 1 : 2 Executives, 4 supervisors, 2 privates. Total : 8 officers, Methods of study : By interviewing in depth and organizing small meeting groups (alias Focus Groups) from both Content Analysis and Thematic Analysis, it is apparent that : 1) the main problems and hindrances of providing safety measures are police officers lack authority to investigate the disputes caused to tourists, thus making them uncertain and hesitate as to whom they should turn and report the cases properly, police stations lack servicing facilities, i.e. officers are unable to communicate with them in any universal language especially, cheats of transportation fares, illegal touring businesses and guides, steals of personal effects, 2) ways to increase efficiency of providing safety measures indicate police officers need to enforce laws and regulations and to inflict penalties to wrongdoers strictly, which will naturally help lessen crime and violence rates, and to co-ordinate works with others to boost such an efficiency as well. Therefore, in each working shift, report of problem is a must to enable next shift well informed about.

Keywords: Increase Efficiency/ Securities, Tourists/Sub-Division 3/Tourist Police Division 1



บทนำ

กองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 เป็นหน่วยงานภายในสังกัดกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว มีเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองครอบคลุมจังหวัดสมุทรปราการทั้งหมด รวมถึงท่าอากาศยานดอนเมือง (กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว, 2560) จากสัดส่วนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศในกรุงเทพมหานครเฉลี่ย พ.ศ.2555-2559 พบว่า มีความแตกต่างจากทั่วราชอาณาจักร จังหวัดปริมณฑลและจังหวัดฉะเชิงเทรา คือ กรุงเทพมหานครมีสัดส่วนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศประมาณร้อยละ 36 ในขณะที่ทั่วราชอาณาจักร และจังหวัดปริมณฑลอื่น ๆ มีสัดส่วนต่ำกว่าร้อยละ 30 ยกเว้นจังหวัดสมุทรปราการที่มีสัดส่วนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศสูงกว่าประมาณ ร้อยละ 36.2 เนื่องจากเป็นที่ตั้งของสนามบินสุวรรณภูมิ และฟาร์มจระเข้ (สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร, 2560 : 25) ดังนั้นเมื่อมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น ปัญหาการต้มตุ๋นหลอกหลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โกงค่าโดยสาร ปัญหาการหลอกหลวงซื้อขายอัญมณี เครื่องประดับอัญมณี ทองรูปพรรณที่มีคุณภาพต่ำในราคาสูง ขายพระเครื่องพุทธรูปชา วัตถุโบราณ การโฆษณาชวนเชื่อ หลอกลวงให้รับประทานอวัยวะของสัตว์ เช่น อังตืนหมี ดีงู อวัยวะสืบพันธุ์ เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวล้วนสร้างความตื่นตระหนก และส่งผลต่อความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในประเทศไทย และอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อยุทธศาสตร์จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอีกด้วย

จากสัดส่วนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดสมุทรปราการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากส่งผลให้เกิดปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 เพื่อได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 เพื่อนำไปหาแนวทางทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 และนำไปปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม

การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายหรือผลสำเร็จได้นั้นตำรวจจะต้องรู้จักการกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาให้ “ถูกจุดและตรงประเด็น” ซึ่งแนวทางการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยใช้ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม โดยมีหลักปรัชญาที่ว่า “สร้างความหวาดกลัวให้กับคนร้าย และสร้างความอบอุ่นใจให้กับคนดี” เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในแต่ละพื้นที่ โดยเบื้องต้นตำรวจต้องมีข้อมูล (Data) ที่จะใช้ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาอาชญากรรม (Crime Analysis) ที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ ข้อมูลนั้นอาจมาจากคดีที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่พนักงานสอบสวนได้รับคำร้องทุกข์ไว้แล้ว คดีที่เกิดขึ้นแต่ยังไม่ได้รับคำร้องทุกข์หรือข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการร้องเรียนของประชาชน สื่อมวลชน เป็นต้น เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวแล้ว จะทำให้ทราบถึงช่วงเวลา (Time) สถานที่ที่เกิดเหตุ (Place) พฤติกรรมของคนร้าย ตลอดจนสภาพปัญหาและสาเหตุของการเกิดอาชญากรรม อันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมต่อไป

ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crime Triangle Theory) ได้อธิบายถึงสาเหตุหรือองค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรม ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ของสามเหลี่ยม 3 ด้าน คือ

1. ผู้กระทำความผิด/คนร้าย (Offender) หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการ (Crave) จะก่อเหตุหรือต้องการลงมือกระทำความผิด
2. เหยื่อ (Victim)/เป้าหมาย (Target) หมายถึง บุคคล สถานที่ หรือวัตถุสิ่งของที่ถูกรุมห่มายกระทำต่อ หรือเป็นเป้าหมายที่ต้องการกระทำความผิด
3. โอกาส (Opportunity) หมายถึง ช่วงเวลา (Time) และสถานที่ (Place) ที่เหมาะสมที่ผู้กระทำความผิดหรือคนร้าย มีความสามารถลงมือกระทำความผิดหรือก่ออาชญากรรม

เมื่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ครบองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น จะทำให้เกิดอาชญากรรมขึ้น ทฤษฎีดังกล่าวได้เสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม หรือการป้องกันไม่ให้เกิดอาชญากรรม โดยต้องพยายามทำอย่างไรก็ตามที่จะให้องค์ประกอบของสามเหลี่ยมอาชญากรรมด้านใดด้านหนึ่งหายไป ก็จะทำให้อาชญากรรมไม่เกิดขึ้น ดังนั้นในการปฏิบัติงานของตำรวจในแต่ละพื้นที่ ควรนำแนวคิดของทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก ตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กล่าวคือ ต้องพยายามทำให้องค์ประกอบการเกิดอาชญากรรม ด้านใดด้านหนึ่งของสามเหลี่ยมหายไป โดยมีวิธีการในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้คือ

1. ด้านผู้กระทำความผิดหรือคนร้าย (Offender) ต้องพยายามลดหรือควบคุมจำนวนผู้กระทำความผิดหรือคนร้ายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยมุ่งเน้นใช้ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Theory) เช่น การเฝ้าระวังบุคคลพันโทที่เข้ามาอยู่ในพื้นที่ การกำหนดมาตรการควบคุมแหล่งอบายมุขหรือสถานบริการที่จะเป็นแหล่งเพาะอาชญากรรม การระดมกวาดล้างอาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ การ



จับกุมผู้กระทำความผิดตามหมายจับ การสืบสวนหาข่าวเกี่ยวกับแหล่งซ่อนสมุขของผู้กระทำความผิด หรือคนร้าย มาตรการตีวงสุรา การปิดล้อมตรวจค้น การไประงับเหตุอย่างรวดเร็วของสายตรวจ เพื่อให้สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดหรือคนร้ายได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษ และปัญหาการว่างงาน เป็นต้น

2. ด้านเหยื่อ (Victim)/เป้าหมาย (Target) ผู้เสียหายหรือเหยื่อ หรือประชาชนทั่วไปต้องรู้จักการป้องกันตนเอง ครอบครัว และชุมชนหรือสังคม ตำรวจจะต้องยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม หรือไม่ให้เกิดเป็นเหยื่ออาชญากรรม เช่น การแต่งตัว การใส่เครื่องประดับหรือของที่มีค่า การหลอกลวงของคนร้ายในลักษณะต่าง ๆ โดยอาจจะจัดเป็นโครงการตำรวจเตือนภัย โครงการตรวจเยี่ยมประชาชน (Knock Door) หรือโครงการครู D.A.R.E เป็นต้น

3. ด้านโอกาส (Opportunity) โอกาสที่ผู้กระทำความผิดหรือคนร้ายจะลงมือก่ออาชญากรรมนั้นจะต้องอาศัย เวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการก่อเหตุ ตำรวจต้องพยายามหาวิธีการเพื่อที่จะตัดช่องโอกาสของคนร้ายดังกล่าว โดยแยกออกเป็น

3.1 เวลา ต้องพยายามตัดช่องโอกาสในระยะเวลาที่จะเกิดเหตุ โดยมุ่งเน้นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ (Show off Force) การตั้งจุดตรวจค้น เป็นต้น

3.2 สถานที่ สำหรับเรื่องการตัดช่องโอกาสในเรื่องสถานที่นั้น สามารถกระทำได้หลายวิธีและมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากมาย เช่น ทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม (Crime Control Through Environmental Design) เป็นวิธีการปรับสภาพแวดล้อมและใช้ประโยชน์สภาพแวดล้อม ในการลดโอกาสการก่ออาชญากรรม การจัดการพื้นที่ให้ปลอดภัยตาม โครงการพื้นที่ปลอดภัย (Safety Zone) หรือโครงการเพื่อนบ้านเตือนภัย (Neighborhood Watch) รวมถึงตลอดถึงการเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งนี้ตำรวจจะต้องเข้าไปจัดการให้มีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชนเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ตามโครงการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน (Community Policing) โดยมุ่งเน้นการสร้างชุมชนเข้มแข็งเพื่อให้ชุมชนสามารถดูแลตัวเองได้อย่างยั่งยืนตลอดไป

การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยการทำให้องค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรม ด้านใดด้านหนึ่งของสามเหลี่ยมหายไป ตามหลักการของทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจมีเป้าหมายที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นจึงเห็นควรที่ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงาน ควรนำแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยใช้ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม ชี้แจงทำความเข้าใจกับตำรวจ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่แก้ไขปัญหาอาชญากรรมได้บรรลุเป้าหมายเกิดประโยชน์สูงสุด และสร้างความพึงพอใจแก่พี่น้องประชาชนทั่วไป

สำหรับมาตรการในการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยสรุปอาจแบ่งออกเป็น 5 มาตรการ ดังนี้คือ



1. โดยตำรวจ หมายถึง การป้องกันอาชญากรรมในหน้าที่ของตำรวจ เช่น การจัดสายตรวจออกตรวจ การตั้งจุดตรวจค้น
2. โดยเจ้าของพื้นที่ หมายถึง เจ้าของพื้นที่ในแต่ละพื้นที่ที่ต้องให้ความสนใจในการป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่ของตนเอง เช่น ห้างสรรพสินค้า หมู่บ้าน สถานที่ทำงาน หน่วยราชการต่าง ๆ เป็นต้น
3. โดยผู้ใช้พื้นที่ หมายถึง ประชาชนโดยทั่วไปที่เข้าไปใช้พื้นที่ต่าง ๆ จะต้องรู้จักระมัดระวังในการป้องกันตนเอง เช่น การแต่งตัว การประดับของมีค่าติดตัว
4. โดยหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานราชการ หรือภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรม เช่น องค์กรบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น ฝ่ายปกครอง เป็นต้น
5. โดยใช้เทคโนโลยี หมายถึง การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการป้องกันอาชญากรรม เช่น กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) สัญญาณเตือนภัย

ขั้นตอนหรือแนวทางการปฏิบัติในการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Proactive Crime Prevention by Crime Triangle Theory) แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพอาชญากรรม (Crime Analysis)

ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจแต่ละพื้นที่ต้องมีข้อมูล (Data) ที่จะใช้ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาอาชญากรรม (Crime Analysis) ที่เกิดขึ้น ข้อมูลคดีต่างๆ นั้นอาจจะมาจากคดีที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่พนักงานสอบสวนได้รับคำร้องทุกข์ไว้แล้ว หรือคดีที่เกิดขึ้นแต่ยังไม่ได้รับคำร้องทุกข์หรือข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการร้องเรียนของประชาชน สื่อมวลชน เป็นต้น ต้องพยายามรวบรวมข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบช่วงเวลาที่เกิดเหตุ (Time) โดยใช้เครื่องมือนาฬิกาอาชญากรรมและให้ทราบสถานที่ที่เกิดเหตุ (Place) โดยใช้เครื่องมือแผนที่อาชญากรรม (Crime Map) ซึ่งหน่วยงานหรือสถานีตำรวจบางแห่งมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อใส่ข้อมูลเข้าไปก็สามารถวิเคราะห์ห่อออกมาได้โดยสะดวก แต่หากไม่มีโปรแกรมดังกล่าวก็อาจทำได้โดยใช้ระบบบันทึกข้อมูลด้วยมือ เพื่อให้ทราบช่วงเวลาและใช้วิธีการปักหมุดในแผนที่ก็จะทำให้ทราบถึงสถานที่เกิดเหตุได้เช่นเดียวกัน สถานที่เกิดเหตุที่มักจะมีเหตุบ่อยๆ ซ้ำๆ กันหลายครั้งเรียกว่า Hot Spot สำหรับข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์นั้นต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวแล้วจะทำให้ทราบถึงช่วงเวลา (Time) สถานที่เกิดเหตุ (Place) พฤติกรรมของคนร้าย ตลอดจนสภาพปัญหาและสาเหตุของการเกิดอาชญากรรม อันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยใช้หลักการของทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Proactive Crime Prevention by Crime Triangle Theory)

สำหรับขั้นตอนนี้มีความสำคัญมาก หัวหน้าหน่วยงานหรือสถานีตำรวจต้องใช้เทคนิคการระดมสมอง (Brainstorming) จากตำรวจทุกฝ่ายในหน่วยงานเพื่อร่วมคิดร่วมวางแผน และกำหนด



แนวทางการปฏิบัติโดยจะต้องชี้แจงให้เห็นถึงสภาพปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้น และสร้างความเข้าใจกับ ตำรวจทุกฝ่ายให้มีความพร้อมและเต็มใจที่จะร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง เมื่อ ตำรวจผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ทราบและเข้าใจเหตุและผล ตลอดจนเป้าหมายในการทำงานแล้วย่อมจะเกิด ผลดีโดยเฉพาะในเรื่องของประสิทธิภาพของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผล (Evaluation)

ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยอาจจะดูจากสถิติคดี อาญาเปรียบเทียบ ตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สุดท้ายคือ การ วัดผลลัพธ์ในเรื่องของความรู้สึกลัวหวาดกลัวภัยอาชญากรรมและความพึงพอใจของประชาชน

สรุปได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาอาชญากรรม โดยกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์การปฏิบัติ มุ่งเน้นการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก ดังนั้นในการปฏิบัติงานของตำรวจในแต่ละพื้นที่ ควรนำแนวคิดของทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการแก้ไขปัญหา อาชญากรรมทั้งด้านการป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรมให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลง ของสังคมในยุคปัจจุบัน โดยให้มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายในทุกภาคส่วน

ทฤษฎีเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivative)

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละ สถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้เป็นผลมาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1.1 แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่ง อาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์กรกระทำการต่าง ๆ ให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ดังข้างต้นเป็นไปโดยอันเนื่องมาจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ รวมถึงความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของภายในองค์กร มิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือ ไม่มีที่ไปก็กล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

1.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันตัวบุคคลภายนอก กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นความต้องการหรือแรงขับ สิ่งเร้า ได้รับรางวัล หรืออาจจะเนื่อง มาจากทางด้านร่างกาย เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม ยกย่อง การได้รับการยอมรับ ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่ คงถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว พฤติกรรมที่เกิด จากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดาเฉพาะในกรณีที่ต้องการ รางวัล ต้องการเกียรติ ต้องการชื่อเสียง ต้องการคำชม ได้รับการยกย่อง การได้รับการยอมรับ ฯลฯ

2. ทฤษฎีความต้องการ (Maslow's Needs Hierarchy Theory)

Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมาก สามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคล



ในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนาเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ต่อไปตามลำดับชั้นความต้องการจากพื้นฐานไปจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความจริงที่จะกล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจหลักของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด (Wanting Animal)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

2.1 มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

2.3 ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับชั้น จากความต้องการต่ำไปหาสูงตามลำดับ เมื่อความต้องการชั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนที่พักผ่อน และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Security Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator factors or



วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย

ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2563)

Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) 3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) 4. ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) 5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.2 ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบเพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

1.2.1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration)

1.2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision)

1.3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision)

1.4.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers)

1.5.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators)

1.6.6 ตำแหน่งงาน (Status)

1.7.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)

1.8.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

1.9.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions)

1.1.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares)

สรุปความสัมพันธ์ของความพอใจที่เกิดจากแรงจูงใจตามองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก ถ้าเมื่อใดปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ลดลงต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นอย่างมาก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานก็จะลดต่ำไปด้วย แต่ในทางกลับกัน ถ้าปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ลดต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นหรือขาดไปก็จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อถอย และหมดกำลังใจในการทำงาน จนอาจเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออกจากงานในที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 มีวิธีดำเนินการศึกษา



วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติเพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของหน่วยงานกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) 1 ครั้ง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างวิจัย ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ผลการศึกษา

1. ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยหลักๆ ได้แก่ ปัญหาอันเกิดตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจ ในกรณีที่สืบสวน สอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสับสน การแจ้งความร้องทุกข์ในการกระบวนกรจึงล่าช้า สถานีตำรวจท่องเที่ยวควรเร่งต่อการ สังเกตและค้นหา ควรมีสถานีที่ให้บริการสะดวก กว้างขวาง เหมาะสม และเพียงพอให้กับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะในด้านการสื่อสารภาษาสากลกับนักท่องเที่ยว ปัจจุบันมีหลายภาษามากขึ้น ปัญหารถขนส่งสาธารณะเอาไรด์เอาเปรียบค่าโดยสารนักท่องเที่ยว ปัญหาธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต แอบอ้างใช้ตราเครื่องหมายหรือชื่อย่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ปัญหาหลักทรัพย์กระเป๋าดำเนินทางนักท่องเที่ยวที่มียี่ห้อราคาสูง หรือบริเวณที่ชาร์ตโทรศัพท์สาธารณะ ปัญหาหลักทรัพย์บนเครื่องบินของผู้โดยสาร พื้นที่บริเวณที่มีจุดเสี่ยง มุมอับ ที่ไม่มีกล้องวงจรปิด

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 พบว่า ข้าราชการตำรวจต้องมีการบังคับใช้กฎหมายและกำหนดบทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะช่วยลดการเกิดอาชญากรรม ลดความรุนแรงของปัญหา อีกทั้งควรมีการประสานการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น และในการปฏิบัติงานทุกผลัดเวรควรมีการแจ้งและรายงานปัญหาทุกครั้งเพื่อให้ทุกคนรับทราบในเวรถัดไป

อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยแล้ว มีประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยหลักๆ ได้แก่ ปัญหาอันเกิดตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจ ในกรณีที่สืบสวน สอบสวนคดีความผิดต่อนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสับสน การ



วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย

ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2563)

แจ้งความร้องทุกข์ในการกระบวนกรจึงล่าช้า สถานีตำรวจท่องเที่ยวควรง่ายต่อการ สังเกตและค้นหา
ควรมีสถานีที่ให้บริการสะดวก กว้างขวาง เหมาะสมและเพียงพอให้กับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ยัง
ขาดทักษะในด้านการสื่อสารภาษาสากลกับนักท่องเที่ยวที่ปัจจุบันมีหลายภาษามากขึ้น ปัญหา
ขนส่งสาธารณะเออาร์ดีเอเปรียบเทียบค่าโดยสารนักท่องเที่ยว ปัญหาธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบ
อนุญาต แอบอ้างใช้ตราเครื่องหมายหรือชื่อย่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ปัญหาหลัก
ทรัพย์สินกระเป๋าดำเดินทางนักท่องเที่ยวที่มีน้ำหนักสูง หรือบริเวณที่ชาร์ตโทรศัพท์สาธารณะ ปัญหาหลัก
ทรัพย์สินบนเครื่องบินของผู้โดยสาร พื้นที่บริเวณที่มีจุดเสี่ยง มุมอับ ที่ไม่มีกล้องวงจรปิด ทั้งนี้กอง
กำกับตำรวจท่องเที่ยว 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 มีเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขต
พื้นที่การปกครองครอบคลุมจังหวัดสมุทรปราการทั้งหมด รวมถึงท่าอากาศยานดอนเมือง ได้
ดำเนินการตามยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัย มีการปราบปรามอย่างจริงจังและให้บริการแก่นัก
ท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ
หรือวิธีการกระทำผิดหรืออาศัยช่องว่างของกฎหมาย และมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
เข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังนั้นเมื่อเกิด
ปัญหานักท่องเที่ยวจึงอยากเข้ามาคุยกับตำรวจท่องเที่ยวมากกว่าตำรวจส่วนอื่น เพราะเข้าใจว่าตำรวจ
ท่องเที่ยวมีคุณสมบัติเฉพาะด้านหรือความสามารถที่พึงประสงค์ สามารถสื่อสารและให้การช่วยเหลือ
นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี นักท่องเที่ยวจึงคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการจากตำรวจท่องเที่ยวที่
มีประสิทธิภาพ รู้สึกอบอุ่นและมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยตลอดระยะเวลาที่เดินทางมาท่องเที่ยว
ในประเทศไทย สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร (2560 : 25) ที่ได้สำรวจ
สัดส่วนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศในกรุงเทพมหานครเฉลี่ย พ.ศ.2555-2559 พบว่า มีจำนวนนัก
ท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาด้านความปลอดภัยของ
นักท่องเที่ยว เช่น ปัญหาการตมต้นหลอกหลวงเออาร์ดีเอเปรียบนักท่องเที่ยวกองค่าโดยสาร ปัญหา
การหลอกหลวงซื้อขายอัญมณี เครื่องประดับอัญมณี ทองรูปพรรณที่มีคุณภาพต่ำในราคาสูง ขายพระ
เครื่องพุทธรูป วัตถุโบราณ การโชว์ลามากอนาจาร ตลอดจนหลอกหลวงให้รับประทานอวัยวะ
ของสัตว์ เช่น อังตืนหมี คิง อวัยวะสืบพันธุ์ เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวล้วนสร้างความตื่น
ตระหนกและส่งผลต่อความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดิน
ทางมาในประเทศไทย และอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อยุทธศาสตร์จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอีก
ด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณิธิชา กลิ่นทอง (2554) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนัก
ท่องเที่ยวชาวต่างชาติในด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3
กองกำกับ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเสนอ
แนะให้ตำรวจรักษาระดับการรักษาความปลอดภัยที่ดี ควรพัฒนาให้ตำรวจสามารถสื่อสารภาษา
อังกฤษได้เป็นอย่างดีและให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรักษาภาพพจน์ในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติ ตามลำดับ



2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย พบว่า ข้าราชการตำรวจต้องมีการบังคับใช้กฎหมายและกำหนดบทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะช่วยลดการเกิดอาชญากรรม ลดความรุนแรงของปัญหา อีกทั้งควรมีการประสานการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น และในการปฏิบัติงานทุกผลัดเวรควรมีการแจ้งและรายงานปัญหาทุกครั้งเพื่อให้ทุกคนรับทราบในเวรถัดไป ทั้งนี้เป็นเพราะสถานการณ์ของโลกในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาหลายประการ เช่น ปัญหาสังคม ปัญหาแรงงาน ปัญหายาเสพติดและปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอาชญากรรม มีแนวโน้มสูงมากขึ้น ดังนั้นการทำงานของตำรวจในยุคปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในสภาวะขาดแคลนด้านกำลังพล และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ จึงต้องพยายามปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ โดยมุ่งเน้นก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับขั้นตอนหรือแนวทางการปฏิบัติในการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Proactive Crime Prevention by Crime Triangle Theory) ของ ศรีวิราห์ รังสิพรหมณกุล และชยพล ฉัตรชัยเดช (2558 : 9) ได้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรม (Crime Analysis) ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจแต่ละพื้นที่ต้องมีข้อมูล (Data) ที่จะใช้ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาอาชญากรรม (Crime Analysis) ที่เกิดขึ้น ต้องพยายามรวบรวมข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบช่วงเวลาที่เกิดเหตุ (Time) โดยใช้เครื่องมือนาฬิกาอาชญากรรม และให้ทราบสถานที่ที่เกิดเหตุ (Place) โดยใช้เครื่องมือแผนที่อาชญากรรม (Crime Map) เพื่อให้ทราบช่วงเวลาและใช้วิธีการปกหนุมติในแผนที่ก็จะทำให้ทราบถึงสถานที่เกิดเหตุได้เช่นเดียวกัน สำหรับข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์นั้นต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวแล้วจะทำให้ทราบถึงช่วงเวลา (Time) สถานที่เกิดเหตุ (Place) พฤติกรรมของ คนร้าย ตลอดจนสภาพปัญหาและสาเหตุของการเกิดอาชญากรรม อันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์การแก้ไขปัญหอาชญากรรมต่อไป ขั้นตอนที่ 2 การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยใช้หลักการของทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Proactive Crime Prevention by Crime Triangle Theory) สำหรับขั้นตอนนี้มีความสำคัญมาก หัวหน้าหน่วยงานหรือสถานีตำรวจต้องใช้เทคนิคการระดมสมอง (Brainstorming) จากตำรวจทุกฝ่ายในหน่วยงานเพื่อร่วมคิดร่วมวางแผน และกำหนดแนวทางการปฏิบัติโดยจะต้องชี้แจงให้เห็นถึงสภาพปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้น และสร้างความเข้าใจกับตำรวจทุกฝ่ายให้มีความพร้อมและเต็มใจที่จะร่วมมือกันแก้ไขปัญหอาชญากรรมที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง เมื่อตำรวจผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ทราบและเข้าใจเหตุและผล ตลอดจนเป้าหมายในการทำงานแล้วย่อมจะเกิดผลดีโดยเฉพาะในเรื่องของประสิทธิภาพของหน่วยงาน ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผล (Evaluation) ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยอาจจะดูจากสถิติคดีอาญาเปรียบเทียบ ตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สุดท้ายคือ การวัดผลลัพท์ใน



เรื่องของการรับรู้สัทธิภัยวาทกัลลัภัยอาชญากรรมและความพึงพอใจของประชาชน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรณา ยอดสิงห์ (2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ (สายฟ้า) สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรพัฒนาในด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการบริการให้มีบริการทำงานให้รอบคอบ และไม่ผิดพลาด 2) สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรพัฒนาในด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีความรู้ ความชำนาญและไหวพริบในการวิเคราะห์ปัญหาและเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ 3) สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรพัฒนาในด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ตำรวจท่องเที่ยวควรมีอำนาจสืบสวน สอบสวนคดี ที่เกิดขึ้นในบริเวณพื้นที่สนามบินที่รับผิดชอบ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีเวลาอยู่ในประเทศไทยอย่างจำกัด เพื่อให้คดีเสร็จสิ้นโดยเร็ว
2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวได้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ การติดต่อมีหลากหลายช่องทาง สายด่วนฮอตไลน์ 1155 และใช้สื่อสังคม (Social Media) ในการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัย
3. จัดทำโครงการฝึกอบรม สัมมนา พัฒนาให้กับบุคลากรในหน่วยงาน อาทิ ด้านการบริการ ด้านประเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดี
4. การบังคับใช้กฎหมายและกำหนดบทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรมเพราะความปลอดภัยเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศไทยอีกด้วย

บรรณานุกรม

กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว. (2560). รู้จักตำรวจท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2562 จาก

<https://touristpolice.go.th/>

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์

2562 จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

เมธี ไพรัชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด. สารนิพนธ์วิทยศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.



ศรีวรารห์ รังสีพราหมณกุล และชยพล ฉัตรชัยเดช. (2558). การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Proactive Crime Prevention by Crime Triangle Theory).

กรุงเทพฯ: กองบัญชาการตำรวจนครบาล

สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. (2560). รายงาน : การศึกษาจำนวนนักท่องเที่ยวและนักทัศนาจรในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2560. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานวิจัย 2 กองนโยบายและแผนงานสำนัก ผังเมือง กรุงเทพมหานคร.

