

ความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน)

The Success of Prevention and Protection of Tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality

บุศรินทร์ แก้วประดิษฐ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) และ (2) เปรียบเทียบความสำเร็จการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ทั้งหมด 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า (นักท่องเที่ยว เห็นว่าสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) มีความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยว เห็นว่าสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) มีความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านแผนงาน (2) ด้านการประเมินแผน (3) ด้านการนำไปปฏิบัติ และ (4) ด้านการปรับแก้ไขตามลำดับ และ (2) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) เมื่อจำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนด้านเพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความสำเร็จ, การจัดการ, การอำนวยความสะดวก

Abstract

This research is aimed to (1) study the success of prevention and protection of tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality and (2) compare the success of prevention and protection of tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality by classifying into personal characteristics of questionnaire respondents of tourists in Hua Hin Municipality. The researcher has distributed some questionnaires to Thai tourists who have traveled to wander in Hua Hin Municipality in the responsible area of 7th Tourist Police Station numbering 400 persons by using the questionnaires to be the tool of research. The Statistic used for the research is the frequency, percentage, means, standard deviation, T-test and F-test. The result of research is found that: (1) The tourists give the overall success of prevention and protection of tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality in the moderate level. When taking into consideration in each field, it is found that the tourists give the success of prevention and protection of tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality in the

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

moderate level in 4 fields as follows: (1) The field of working plan, (2) The field of plan evaluation, (3) The field of implementation and (4) The field of improvement, respectively. (2) There is statistically significant difference from the point of view of tourists toward the success of prevention and protection of tourists performed by 7 th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality when classifying into age, profession and monthly average income and also in the field of gender and level of education, there is statistically no significant difference.

Keywords: the success, prevention, protection

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเป็นแหล่งรายได้ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค อย่างไรก็ตาม การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ (กัลยา สมมาตย์, 2541; สุภาพร มากแจ้ง, 2534; วรธนา วงษ์วานิช, 2539) ในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคอย่างต่อเนื่อง จากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศ ผ่นวกกับภัยคุกคามจากวิกฤตเศรษฐกิจโลกและการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ที่แพร่ระบาดในหลายประเทศรวมถึงประเทศไทย ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศตั้งแต่ปลายปี 2551 ต่อเนื่องมาจนถึงปี 2552 และต้นปี 2553 และมีแนวโน้มว่าการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกและการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศซึ่งส่งผลต่อการลดลงของอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ค่อนข้างสูง และกระทบมาต่อการจ้างงานในภาคธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจเชื่อมโยงด้วยในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สถานการณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใน

ระดับโลก จึงทำทหายด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ความถดถอยของเศรษฐกิจโลก ผลกระทบภาวะโลกร้อน พฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยเน้นคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย สะอาด ให้ความสำคัญกับการรักษาสภาพแวดล้อมและใช้สื่อสารสนเทศในการท่องเที่ยวมากขึ้น

ดังนั้น เพื่อการกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวและการวางรากฐานการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศให้เกิดความสมดุลและยั่งยืนนั้น คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2552 ให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (National Agenda) และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2553 มอบหมายให้กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำยุทธศาสตร์แผนงานฟื้นฟูวิกฤตการท่องเที่ยวระยะสั้นและระยะยาว ให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ที่จะต้องจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูและกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวให้ขยายตัวและเกิดความยั่งยืน และเพื่อเร่งรัดและสร้างศักยภาพในการหารายได้จาก การท่องเที่ยว สนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการเร่งใช้โอกาสจากวิกฤตการถดถอยทางเศรษฐกิจ (Economic Recession) เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความพร้อมทั้งด้านคุณภาพ (Quality) การแข่งขัน (Competitiveness) และการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability) โดยให้ความสำคัญกับกับสิ่งอำนวยความสะดวก การฟื้นฟูและยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยว

ให้เกิดความยั่งยืน การสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับแหล่งท่องเที่ยว และการป้องกันและรักษาความปลอดภัยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ การดูแลให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากอาชญากรรม การฉ้อฉล และอุบัติเหตุที่ควรป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ ให้ความสำคัญในผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการบริการที่สะดวกปลอดภัยต่อระบบคมนาคมขนส่งและระบบขนส่งมวลชน และดำเนินการในส่วนของการรักษาความปลอดภัย จัดการเออาร์ดีเอเปรียบและช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาระบบป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์บริการและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มอบหมายให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ดูแลรับผิดชอบและเป็นหน่วยงานทางวิชาการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งเป็นหน่วยงานกลางในการประสานและดำเนินการในผลผลิต การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีแผนปฏิบัติการ: การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดให้กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธร 1-9 และ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (กองบังคับการตำรวจน้ำ กองบังคับการตำรวจรถไฟ และกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) ดำเนินกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ อันเป็นการบูรณาการ

และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวอีกด้วย

ดังนั้น การศึกษาความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการอำนวยความสะดวกของตำรวจท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินได้รับความพึงพอใจสูงสุด เพื่อสร้างภาพพจน์และความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกของตำรวจท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ระดับสูง
2. นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) แตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ

เมคเคลแลนด (McClelland, 1953) มีความเชื่อว่ามนุษย์เรามุ่งจะกระทำให้สำเร็จลุล่วงไป ซึ่งลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจในความสำเร็จสูงมีลักษณะต่างๆ ดังนี้ (1) ชอบทำงานที่มีระดับยากปานกลางเป็นงานที่ไม่ยาก หรือ่ายเกินความสามารถของเขา (2) ชอบได้รับการตอบสนองต่อผลงานทันทีที่ผลสำเร็จ เพื่อจะได้วัดประเมินผลงานความก้าวหน้าของเขา และจะวัดตามกฎเกณฑ์ที่บังเอิญ (3) ชอบที่จะทำอะไรได้แล้วทำให้สำเร็จไปและเขามักมีความสนใจในงานนั้นๆ มีการตอบสนองความต้องการภายใน (Intrinsic Reward) งานนั้นควรน่าสนใจและท้าทาย และ (4) เมื่อเลือกและมีจุดมุ่งหมายแล้วจะต้องทำงานสำเร็จลุล่วงไปเขาอาจจะจะมีลักษณะเยียบไม่ยุ่งเกี่ยวกับคนอื่นมากนัก

Kerr, Donna H. (1976) กล่าวว่า ความล้มเหลวในขั้นการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นอาจเกิดจากปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ (1) องค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีศักยภาพต่ำ (2) องค์กรขาดความรู้และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม (3) ตัวผู้ปฏิบัติขาดความสามารถ และ (4) องค์กรขาดกำลังคน ส่วน Cheema, Shabbir G. and Dennis, Rondinelli A. (1983) ศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ และการสนับสนุนทางด้านการเมือง งบประมาณ และเทคนิคจากส่วนกลางอย่างพอเพียงต่อการนำไปปฏิบัติขณะที่ Ingram, H. M. and Dean E.M. (1980) เห็นว่าความสำเร็จหรือล้มเหลวเป็นแนวคิดที่เข้าใจยากมีลักษณะเป็นนามธรรมสูง สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมาย ทศนะหรือมุมมองของคนอื่นๆ หนึ่ง ซึ่งเป็นผู้ประเมินผล หรือพูดได้ว่า

ความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับตัวบุคคลแล้วยังขึ้นอยู่กับกรอบเวลาและเงื่อนไขด้านสภาพแวดล้อม

สำหรับ Van Meter, Donald S. and Van Hom, Carl E. (1975) สรุปไว้ว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้ (1) การสื่อสารข้อความ ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายกิจกรรมต่างๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจดีขึ้น ตลอดจนความพร้อมของผู้ปฏิบัติ (2) สมรรถนะขององค์การ ได้แก่ การมีทรัพยากรเพียงพอคุณภาพของบุคลากรภาวะผู้นำความสำคัญของหน่วยงานและสถานะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองทั่วไป (3) ด้านตัวผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติความภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์การความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติที่มีมาแต่เดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการ ค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม ที่มีใช้การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารมาที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน (สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, 2545)

ส่วน การท่องเที่ยว การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ด้วยความสมัครใจตามวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ (เศกสรรค์ ยงวิชัย, 2536) สอดคล้องกับ รสสุคนธ์ จุยก์วงศ์ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

และการอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความสุขสบายในการเดินทาง เช่นเดียวกับ ธีระวิทย์ พรายแย้ม (2545) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางออกจากที่พักเป็นการชั่วคราว เพื่อพักผ่อน หรือทำกิจกรรมอื่นๆ ดังนั้น การท่องเที่ยว จึงหมายถึง การเดินทางของบุคคลจากสถานที่ซึ่งเป็นที่อาศัยอยู่ประจำไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวและเดินทางกลับไปสถานที่อาศัยเดิม และทำกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างที่อยู่แหล่งท่องเที่ยว โดยอาจพักผ่อน หรือไม่พักผ่อน ที่นั่นก็ได้เพื่อผ่อนคลายพักผ่อนหย่อนใจ ศึกษาประชุมสัมมนา ประกอบธุรกิจ ชมนิทรรศการ เยี่ยมเยือนเพื่อหรือญาติมิตร และสร้างความรื่นรมย์ให้กับชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการด้วยวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA)

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2548) กล่าวว่า PDCA เป็นวงจรคุณภาพที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) Plan หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (2) Do หมายถึง การดำเนินงานตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ มีวิธีการดำเนินการ มีวิธีการดำเนินการ และมีผลของการดำเนินการ (3) Check หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับการดำเนินงาน การประเมินขั้นตอนการดำเนินงานและการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ตั้งไว้ และ (4) Act หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้างหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ได้อยู่แล้ว ส่วน Ishikawa (2009) ได้ขยาย 4 ขั้นตอนของวงจรคุณภาพ PDCA ออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้ (1) กำหนดเป้าหมายและจุดประสงค์ (2) กำหนดวิธีการและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อการบรรลุ

เป้าหมาย (plan) (3) ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องการฝึกอบรม (4) ลงมือปฏิบัติ ดำเนินการ (5) ติดตามประเมินผล ตรวจสอบผลการปฏิบัติ และ (6) ดำเนินการตามความเหมาะสม

ดังนั้น PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง การดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยตลอด

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำนวน 2,770,413 คน (กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2556) สุ่มตัวอย่างจากประชากรนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน การกำหนดขนาดตัวอย่างจะใช้แนวคิดของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำนวน

36 ข้อ ประกอบด้วยด้านการวางแผนด้านการนำไปปฏิบัติด้านการประเมินแผน และด้านการปรับแก้ไข

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคำนวณจากความสัมพันธ์คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ค่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำนวน 40 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.769

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและ ตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ (1) ค่า t-test (Independent t-test) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 และ (2) F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

ผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านแผนงาน (2) ด้านการประเมินแผน (3) ด้านการนำไปปฏิบัติ และ (4) ด้านการปรับแก้ไข ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านแผนงาน พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านแผนงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

1.2 ด้านการนำไปปฏิบัติ พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านโครงการสร้างความเชื่อมั่นโดยการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ (Sony Sony)

1.3 ด้านการประเมินแผน พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการประเมินแผนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในการประเมินของตำรวจท่องเที่ยว มีการประเมินรายงานผลประจำปี ปีละ 2 ครั้งรอบ 9 เดือน และ รอบ 12 เดือน

1.4 ด้านการปรับแก้ไข พบว่า นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการปรับแก้ไขอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านความสะดวกในด้านการบริการ 24 ชั่วโมงของตำรวจท่องเที่ยว

2. นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนด้านเพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านแผนงาน (2) ด้านการประเมินแผน (3) ด้านการนำไปปฏิบัติ และ (4) ด้านการปรับแก้ไข ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันทิกา หิรัญเทศ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยุภาพร จังทรังค์

(2556) ศึกษาเรื่องความสำเร็จของการนำนโยบายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตทหารไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษา: กองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำนโยบายการท่องเที่ยวไปปฏิบัติ ทั้งหกประการสามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 69.8 และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิณูร่า ทองแก้ว (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีศึกษาของทุกหลักประกันคุณภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวิสัยใต้ พบว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (3.16) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิลาวัลย์ ประสานจิตร (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารงานอนามัยโรงเรียนตามระบบ PDCA ในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักงานบริหารการศึกษาพิเศษ พบว่า งานอนามัยโรงเรียนด้านการวางแผนงานอนามัยโรงเรียนด้านการปฏิบัติงานอนามัยโรงเรียน และด้านการนิเทศ/การกำกับ/ติดตาม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดด้านการสรุปรายงานผล/ปรับปรุง/แก้ไข มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านแผนงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ดังนี้ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้พบว่า นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7

(หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) ด้านการให้บริการและงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว (2) ด้านป้องกันอาชญากรรม (3) นโยบายความมั่นคงภายในประเทศ (4) ด้านบริการพัฒนาองค์กรและบริหารงาน พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ (5) ด้านปราบปรามอาชญากรรม (6) ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และ (7) ด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกทางคดีตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรสวรรค์ศิริวัฒน์ (2552) ศึกษาเรื่องการพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA โรงเรียนบ้านโคกนาสามอำเภอปราสาทสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า ผู้รับการอบรมทุกคนสามารถจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิด โดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA ได้ และได้รับความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่จะสอน เช่นสาระสำคัญ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังเนื้อหาสาระการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อและแหล่งการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผล ซึ่งแต่ละแผนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนจากการพัฒนาครูด้านการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิด โดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA ครูมีความรู้ความสามารถในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิด โดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA ได้เหมาะสมกับธรรมชาติของวิชา สภาพผู้เรียน และมีความมั่นใจมากขึ้น แผนการจัดการเรียนรู้ คือสิ่งที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้เรียน โดยเฉพาะแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ต้นมี (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรวก

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 พบว่า ขึ้นรวมวางแผน (P) เริ่มจากการทำ SWOT แล้วจึงกำหนดจุดประสงค์การพัฒนางานวิชาการ ได้ว่าเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนปีการศึกษา 2549 สูงกว่า ปีการศึกษา 2548 แล้วได้แนวทางพัฒนางานวิชาการ กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์

นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการนำไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 15 ข้อ ดังนี้ (1) โครงการสร้างความเชื่อมั่นโดยการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ (SomySomy) (2) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการปรับพื้นฐานข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว (3) โครงการสัมมนาการปรับทัศนคติและการสร้างทีมงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (4) โครงการอบรมสร้างเสริมจริยธรรมและจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน (5) โครงการรณรงค์ “Your first friend 1155” และเผยแพร่ข้อมูล (6) โครงการสำรวจความพึงพอใจเพิ่มศักยภาพการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (7) โครงการเพิ่มศักยภาพการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติ (8) โครงการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติแจ้งเหตุร้ายผ่าน 7-eleven (9) โครงการฝึกอบรมขบรลวิทยุ นำขบวนรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ (10) โครงการทดสอบสมรรถภาพและตรวจร่างกายประจำปี (11) โครงการฝึกอบรมทบทวนยุทธวิธีตำรวจ (12) โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (13) โครงการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

(14) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการสืบสวน และ (15) โครงการ 1 สถานี 1 โครงการ อาสาสมัครเยาวชนรักท้องถิ่น ตามลำดับสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรสวรรค์ ศิริวัฒน์ (2552) ศึกษาเรื่องการพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้ หลักการบริหารวงจร PDCA โรงเรียนบ้านโชคนาสม อำเภอบราสาท สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า ผู้รับการอบรมทุกคนสามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA ตามแผนการจัดการเรียนรู้ได้ครบทุกขั้นตอน ทำให้มีความมั่นใจในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA และนักเรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมมีความสนุกสนานและกล้าแสดงออกมากขึ้น จากการคิดตามสังเกตการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ ครูสามารถนำแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิด โดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA การไปใช้จัดกิจกรรมได้ตามลำดับขั้นตอน มีความเหมาะสมกับธรรมชาติวิชา และสภาพผู้เรียน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ตันมี (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรวก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 พบว่า ขั้นร่วมดำเนินการ(D) มีการให้ครูศึกษาดูงาน การเข้ารับการประชุมอบรม การจัดทำผลงานวิชาการ การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนการสอน และได้เครื่องมือวิจัยใช้ในการเก็บข้อมูล

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการประเมินแผน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขต

เทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ดังนี้ การประเมินของตำรวจท่องเที่ยว มีการประเมินรายงานผลประจำปี ปีละ 2 ครั้ง รอบ 9 เดือน และ รอบ 12 เดือน นอกจากนี้พบว่า นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) การให้บริการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว (2) การบริหารจัดการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวหัวหิน (3) การประเมินประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจท่องเที่ยว (4) คุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว (5) การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และ (6) การอำนวยความสะดวกธรรมเนียมแก่นักท่องเที่ยว ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ตันมี (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรวก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 พบว่า ขั้นร่วมประเมินผล (C) นักเรียนตอบแบบสอบถามวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ครู นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา และ ผู้ปกครองนักเรียนตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เลิศณรงค์ พูนภักดิ์เมธี (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษากระบวนการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนในโครงการโรงเรียนปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยให้จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาหรือที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกัน เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีการประเมินเป็นระยะ ด้วยแบบรายงานที่ผู้บริหารจัดทำให้ และให้แต่ละคนสรุปรูปแบบการปฏิบัติงานที่ตนชำนาญมากที่สุด

เพื่อเป็นต้นแบบของสถานศึกษา การรายงานผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาในลักษณะการมอบหมายให้ครูรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อรวบรวมนำเสนอต่อต้นสังกัด รายงานผู้ปกครองด้วยการประชุมชี้แจง และจัดทำเอกสารเผยแพร่พบปัญหาการนำผลการประเมินมาใช้วางแผนพัฒนาสถานศึกษายังน้อย ขาดครูที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแก้ไขโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลและนำไปใช้วางแผนพัฒนาสถานศึกษา ส่วนปัญหาผู้ปกครองไม่มีเวลาร่วมรับฟังรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาและไม่ถนัดในการอ่านเอกสารรายงาน ซึ่งแก้ไขโดยการนัดประชุมในเวลาเย็นหลังเสร็จจากงานและสรุปรายงานอย่างง่ายพอเข้าใจ

นักท่องเที่ยวนั้นมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการปรับแก้ไข อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวนั้นมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ข้อ ดังนี้ (1) มีการอำนวยความสะดวกในด้านการบริการ 24 ชั่วโมงของตำรวจท่องเที่ยว (2) การที่กลุ่มบุคคล มีอิทธิพลและนักการเมืองเข้าฉกฉวยหาผลประโยชน์กับนักท่องเที่ยว (3) จัดหน่วยเคลื่อนที่ของตำรวจท่องเที่ยว ประจำจุดท่องเที่ยวที่สำคัญซึ่งเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปใช้บริการจำนวนมาก (4) ด้านเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ (5) การบังคับใช้กฎหมายที่ผู้ประกอบการอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายที่เป็นความผิดตามกฎหมาย พ.ร.บ.ต่างๆ ที่มีโทษทางอาญา และ (6) ด้านกำลัง

พลของตำรวจท่องเที่ยว ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประสิทธิ์ ต้นมี (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรอก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 พบว่า ขั้นร่วมปรับปรุง (A) ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายงานผลการพัฒนางานวิชาการและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน และได้แนวทางการปรับปรุงการพัฒนางานวิชาการเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนในปีต่อไป และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วินัย หริมเทศ (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามวงจร PDCA สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจิตร เขต 1 พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามวงจร PDCA สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจิตร เขต 1 ด้านที่ 4 ร่วมกันปรับปรุง (Action) มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับการจัดให้ข้าราชการตำรวจและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผนในการบริหารสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) และกำหนดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการติดตามกำกับการทำงานตามแผนการบริหารสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน)
2. ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงานการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อย่างสม่ำเสมอและการจัดให้มีงบประมาณในการบริหารสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อย่างเหมาะสม
3. ควรมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาทั้งระบบ มีการพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้และทักษะ

ในการติดตามตรวจสอบ โดยเฉพาะในเรื่องการจัดให้มีการตรวจสอบการบริหารงานสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ดำเนินการจัดหาและจัดทำเครื่องมือการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การจัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) เป็นระยะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน)

4. ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการนิเทศ ติดตามและพัฒนาเทคนิควิธีการในการกำกับการบริหารสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน)

5. ควรมีการประชุมและวางแผนดำเนินงานตลอดจนแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

ให้อย่างชัดเจนและควรมีแผนการนิเทศติดตามการปฏิบัติงาน

6. ควรจัดอบรมประชาชนในท้องถิ่นผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ให้มีความรู้เพิ่มขึ้น เพื่อชักจูงและแนะนำนักท่องเที่ยวให้ช่วยกันรักษาสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ ควรปลูกฝังเยาวชนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

7. ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและกฎระเบียบข้อบังคับของแหล่งท่องเที่ยวแก่ประชาชนในท้องถิ่นนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2553). *ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). (2554). *แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว 4 ปี พ.ศ.2551-2554*. กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). *สถิติท่องเที่ยว ปี 2551-2555*. ค้นเมื่อ สิงหาคม 2557 จาก www.mots.go.th/ewt_news.php?nid=5661
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา สมมาตย์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวชายทะเล ในเขตจังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีระวิทย์ พรายแย้ม. (2545). *การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างประเทศในการมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาเศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประสิทธิ์ ต้นมี. (2550). *การพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรวก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

- พรสวรรค์ ศิริวัฒน์. (2552). การพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้ หลักการ บริหารวงจร PDCA โรงเรียนบ้านโชคนาสาม อำเภอปราสาท สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลสุรินทร์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ยุภาพร จังทร์คง. (2556). ความสำเร็จของการนำนโยบายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตทหารไปสู่การ ปฏิบัติ กรณีศึกษา: กองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตนฟอร์ด.
- รสสุคนธ์ จุยก้าวงค์. (2545). การพัฒนาการประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เลิศณรงค์ พูนเกิดมะเรียง. (2546). การศึกษากระบวนการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนใน โครงการโรงเรียนปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏ นครราชสีมา.
- วรรณ วังษ์วานิช. (2539). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
- วิณูรา ทองแก้ว. (2555). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีศึกษาของทุก หลักประกันคุณภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวิสัยใต้. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตนฟอร์ด.
- วินัย หริมเทศ. (2550). การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามวงจร PDCA สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีวิชัย เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วิลาวลัย ประสานจิตร. (2552). แนวทางการบริหารงานอนามัยโรงเรียนตามระบบ PDCA ในโรงเรียน การศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักงานบริหารการศึกษาศรีวิชัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วันทิกา หิรัญเทศ. (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสน ศาสตร์ วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เศกสรรค์ ยงวนิชย์. (2536). เอกสารประกอบการสอนวิชา ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. ขอนแก่น: ภาควิชา สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภาพร มากแจ้ง. (2534). *หลักภูมิคุ้มกัน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.



- Cheema, Shabbir and Dennis A. Rondinell. (1983). *Implementing Decentralization Programmes in Asia: Local Capacity for Rural Developments*. Nagoya : United Nations Centre for Regional Developments.
- Ishikawa. K. (2009). *What is total quality control ?*. Translated by D.J. Lu. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice–Hall.
- Ingram, Helen M. and Dean Mann. (1980). *Policy Failure: An Issue Deserving Analysis, in Why Policies Succeed or Fall*. Beverly Hills, California: Sage Publication.
- Kerr, Donna H. (1976). The logic of Policy and successful policies. *Policy Sciences*. Vol.7, pp. 351–363.
- McClelland, D. C (1953). *The Achievement Motive*. New York: Appleton-Century Crofts.
- Van Horn, Carl E. and Donald S. Van Meter. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration and Society*, (Feb), p. 440, 445-487.