

# บทที่ 1

## บทนำ



### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

หากกล่าวถึง "พหุวิทยา" คงจะเป็นที่รู้จักกันดีทั้งชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากพหุวิทยาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ที่มีแหล่งพักผ่อนหย่อนใจทั้งที่เป็น สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และ สถาบันเทิดทูนถ้ำกลางวันและกลางคืน สิ่งหนึ่งที่เป็นเครื่องชั้ตัวได้เป็นอย่างดี นั่นก็คือ จำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่พหุวิทยา ปี พ.ศ. 2540 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเมืองพหุวิทยาประมาณ 2,725,677 คน เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประมาณ 2,025,020 คน ในขณะที่ ปี พ.ศ. 2541 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวที่เมืองพหุวิทยา ประมาณ 2,749,138 คน และเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 2,135,979 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลาง เขต 3 พหุวิทยา, 2542) โดยนักท่องเที่ยวมีสัญชาติต่างๆ กัน ดังแสดงตาม ตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพหุวิทยาประจำปี พ.ศ. 2541

นักท่องเที่ยวสัญชาติ	จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวพหุวิทยา ตลอดปี พ.ศ. 2541		
	มกราคม-มิถุนายน คน (ร้อยละ)	กรกฎาคม-ธันวาคม คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
ไทย	337,354 (23.50)	275,805 (21.05)	613,159 (22.35)
มาเลเซีย	22,580 (1.57)	20,482 (1.56)	42,690 (1.55)
สิงคโปร์	21,729 (1.51)	30,325 (2.31)	52,054 (1.89)

นักท่องเที่ยวสัญชาติ	จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวพักขา ตลอดปี พ.ศ.2541		
	มกราคม-มิถุนายน คน (ร้อยละ)	กรกฎาคม-ธันวาคม คน (ร้อยละ)	รวมปี 2541 คน (ร้อยละ)
จีน	225,991 (15.74)	321,000 (24.44)	546,991 (19.90)
ฮ่องกง	94,364 (6.57)	73,618 (5.60)	168,982 (6.15)
ญี่ปุ่น	34,492 (2.40)	39,893 (3.04)	74,385 (2.71)
เกาหลี	25,381 (1.77)	31,234 (2.38)	56,615 (2.06)
ไต้หวัน	98,454 (6.86)	63,944 (4.87)	162,398 (5.91)
ออสเตรเลีย	7,171 (0.50)	5,454 (0.42)	12,625 (0.46)
เบลเยียม	10,959 (0.76)	13,675 (1.04)	24,634 (0.90)
เดนมาร์ก	10,786 (0.75)	13,729 (1.05)	24,515 (0.84)
ฝรั่งเศส	25,113 (1.75)	20,357 (1.55)	45,470 (1.65)
เยอรมัน	121,564 (8.47)	81,097 (6.17)	202,661 (7.37)
อิตาลี	19,350 (1.35)	15,642 (0.01)	34,992 (1.27)
เนเธอร์แลนด์	18,687 (1.30)	25,856 (1.97)	44,543 (1.62)
สวีเดน	11,286 (0.79)	10,953 (0.83)	22,239 (0.81)
สวิสเซอร์แลนด์	19,973 (1.39)	15,070 (1.15)	35,043 (1.27)
สหราชอาณาจักร	85,201 (5.93)	74,055 (5.64)	159,256 (5.79)
สหรัฐอเมริกา	36,423 (2.59)	22,729 (1.73)	59,152 (2.15)
แคนาดา	7,247 (0.50)	4,126 (0.31)	11,373 (0.41)
ตะวันออกกลาง	25,327 (1.76)	21,350 (1.63)	46,677 (1.70)
ออสเตรเลีย	15,736 (1.10)	18,636 (1.42)	34,372 (1.25)
นิวซีแลนด์	3,738 (0.26)	2,076 (0.16)	5,814 (0.21)

นักท่องเที่ยวสัญชาติ	จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวพัทยา ตลอดปี พ.ศ.2541		
	มกราคม-มิถุนายน คน (ร้อยละ)	กรกฎาคม-ธันวาคม คน (ร้อยละ)	รวมปี 2541 คน (ร้อยละ)
อินเดีย	9,928 (0.69)	15,604 (1.19)	25,532 (0.93)
รัสเซีย	50,627 (3.53)	21,527 (1.64)	72,154 (2.62)
อื่นๆ	96,154 (6.70)	75,658 (5.76)	171,812 (6.25)
<b>รวม</b>	<b>1,435,615 (100)</b>	<b>1,313,523 (100)</b>	<b>2,749,138 (100)</b>

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่านักท่องเที่ยวกลุ่มที่เข้ามาในเมืองพัทยามากที่สุด 10 อันดับแรก เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย มากถึงร้อยละ 22.30 รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ จาก ประเทศจีนแผ่นดินใหญ่ ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 19.90 จาก เยอรมัน ร้อยละ 7.37 จาก ฮองกง ร้อยละ 6.15 จาก ไต้หวัน ร้อยละ 5.91 จาก สหราชอาณาจักร ร้อยละ 5.79 จาก ญี่ปุ่น ร้อยละ 2.71 จาก รัสเซีย ร้อยละ 2.62 จาก สหรัฐอเมริกา ร้อยละ 2.15 และ จาก เกาหลี ร้อยละ 2.06 ที่เหลือเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจากแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ แถบประเศยุโรป เช่น ฝรั่งเศส เดนมาร์ก อิตาลี เบลเยียม ออสเตรีย แถบตะวันออกกลาง อินเดีย ออสเตรเลีย และ นิวซีแลนด์ ส่วนที่เหลือ เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มาจากประเทศอื่นๆ ซึ่งไม่ได้จัดแยกข้อมูลไว้

และด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่พัทยาจำนวนมาก ทำให้พัทยาเป็นเมืองที่ต้องจัดเตรียมสภาพความพร้อม เพื่อรองรับต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ที่เดินทางเข้ามาในเมืองพัทยาไปด้วย สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา เป็นหน่วยงานหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา โดยเฉพาะ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งในส่วนของการบริการที่เกี่ยวข้องกับคดี และ ไม่เกี่ยวข้องกับคดี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดีนั้น ปี พ.ศ.2540 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 85 ราย และ ปี พ.ศ.2541 รวบรวมถึง เดือนกันยายน จำนวน

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 68 ราย และในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดีมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาติดต่อขอรับบริการในแต่ละวัน เป็นจำนวนมากไม่น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเช่นกัน

สืบเนื่องจากรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยมีนโยบายที่จะปรับปรุงระบบงานตำรวจเพื่อสามารถอำนวยความสะดวก คุณลักษณะความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และ บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และ สอดคล้องตามบทบัญญัติของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540-2544 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจเดิม) โดย พลตำรวจเอก ประชา พรหมนอก อธิบดีกรมตำรวจ (ปัจจุบันเป็น ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ) จึงได้มีคำสั่ง กรมตำรวจ ที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 เรื่อง ให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (กรมตำรวจ, 2541 ก: 1) ทั้งนี้เนื่องจากสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนความสำเร็จหรือล้มเหลวของงานตำรวจอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่มหาประชาชนและสังคมจะใช้ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เป็นตัววัดประสิทธิภาพของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชน ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการปฏิบัติงานของตำรวจ ยังคงมีปัญหาคู่ด้วยกันหลายประการ กล่าวคือ

1. โครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ปัจจุบันนั้นไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับสภาพ เศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ

2. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ ยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์ และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ

3. ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจ เป็นที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ เว้นแต่จะเสียเงินไม่ได้จริงๆ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ และไม่คอยให้บริการ

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบ ในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน และ ทำงานด้วยความล่าช้า

5. อาคารสถานที่ของสถานีตำรวจมักจะคับแคบ พื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่อง ไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงาม และ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

6. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน และปริมาณงาน (กรมตำรวจ, 2541: 1-2)

การแก้ไขปัญหานี้ในอดีตในสมัยที่ พลตำรวจเอกพจน์ บุญยะจินดา ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจ ได้กำหนดแนวนโยบายการบริหารเพื่อใช้เป็นทิศทางประกอบการปฏิบัติงานในส่วนของสถานีตำรวจ กำหนดให้สถานีตำรวจ ปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้เป็น "โรงพักของเรา" เพื่อให้การปฏิบัติงานของ สถานีตำรวจมีคุณภาพสูงขึ้น กับทั้งเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยกำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ 6 ด้าน คือ ด้านการจัดสถานทำการ ด้านการบริการ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริหารงาน และปกครองบังคับบัญชา และ ด้านการประชาสัมพันธ์ จนกระทั่งปัจจุบัน ภายใต้การนำของ พลตำรวจเอก ประชา พรหมนอก ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้เน้นหนักในเรื่องนโยบายการพัฒนาสถานีตำรวจกับหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน โดยกระจายทรัพยากรการบริการไปยังสถานีตำรวจเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเน้นการพัฒนางานบริการบนสถานีตำรวจเป็นอันดับแรก โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นมาเพื่อให้การดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามนโยบายหลักข้างต้น ต่อมาได้มีการจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้ชื่อย่อว่า "โครงการโรงพักเพื่อประชาชน" โดยมีหลักการสำคัญคือ

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของตำรวจ เสมือนหนึ่งว่า สถานีตำรวจเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

2. ปรับปรุงบทบาทค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็น "ผู้ปกครอง" มาเป็น

"ผู้ให้บริการ" ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจมากขึ้น

3. ปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ของงานตำรวจให้เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด

4. ให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขึ้นตอน ตลอดจน ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่

5. กระจายการบริการประชาชนตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก (กรมตำรวจ, 2541: 3-7)

ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ตามเป้าหมายโครงการ 10 ประการ คือ มีมาตรฐาน โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สะดวกรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล มีทางเลือก มีส่วนร่วม และ ยึดถือซึ่งประโยชน์ส่วนรวม

ในขณะที่ผู้บริหาร สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา เองก็มีนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการจากทาง สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่ เมืองพญา ด้วยถือว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข และ ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับนักท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการท่องเที่ยว ให้สมกับเป็นบึงการท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand) ซึ่งปัจจุบันผู้บริหาร สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ได้เร่งรัดปรับปรุงอาคารสถานที่และระบบการให้บริการในโรงพักอันถือเป็นหัวใจของงานโรงพัก ให้สามารถรองรับต่อความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างเพียงพอ ซึ่งแล้วเสร็จเป็นบางส่วน และก็คงยังจะเดินหน้าทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับต่อปริมาณความต้องการ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากทาง สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

แต่มองย้อนกลับมาดูข้อเท็จจริงที่ว่า แม้จะมีความพยายามปรับปรุงงานตำรวจมาแล้ว หลายครั้ง แต่คำถามที่เกิดขึ้นตามมาเสมอคงเช่นที่ บิยะ อูทาบย (2539:5) กล่าวไว้ก็คือ "แล้วประชาชนได้อะไร" เพราะเท่าที่ผ่านมา ผลจากการปรับปรุงกลับกลายเป็นว่า เป็นการปรับปรุงโครงสร้างส่วนบนเป็นส่วนใหญ่

ขณะที่สถานีตำรวจซึ่งเป็นหน่วยงานหลักกลับถูกละเลยก่อให้เกิดความแกล้งใจขึ้นมาทุกครั้งที่มีความพยายามปรับปรุงงานตำรวจ ประการสำคัญเคยนำเอาความคิดเห็นหรือความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่องานตำรวจมาเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงในแต่ละครั้งมาน้อยเพียงใดภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตย ประชาชน นั่นถือว่าเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในการชี้ถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ข้อมูลพื้นฐาน อันเนื่องมาจาก ความคิดเห็นของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการน่าจะเป็นปัจจัยแรก ที่ควรจะถูกนำมาพิจารณาในการพัฒนาและปรับปรุงงานตำรวจ

แต่ที่ผ่านมากการศึกษาวิจัยเรื่อง การวัดความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มีน้อยมาก โดยเฉพาะกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และด้วยความที่เมืองพัทยาเป็นเมืองที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ในขณะที่เดียวกันก็มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาติดต่อขอรับบริการจากทางสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา เป็นจำนวนมากด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัย จึงวิเคราะห์ศึกษาให้ทราบถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา โดยปัญหาในการวิจัยในครั้งนี้ก็คือ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่องานบริการของตำรวจนั้นอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจหรือไม่ อะไรคือปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น และ ต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข ประการต่อมาคือ อะไรเป็นที่มาของความพึงพอใจ และปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นเหล่านั้น และประการสุดท้าย งานใดที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติและงานใดที่ยังต้องมีการแก้ไขปรับปรุง โดยยึดเอาแนวทางในการพัฒนาสถานีตำรวจตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นแม่แบบ ในการวัดความพึงพอใจของงานบริการของตำรวจในแต่ละด้านเป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และ พัฒนางานบริการของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

สถานีวิทยุวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในครั้งนี้ มุ่งศึกษาประเด็นปัญหาที่สำคัญดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติที่มีต่องานบริการของตำรวจ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการของตำรวจ ตลอดจนเพื่อทราบปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขงานบริการของตำรวจต่อไป

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะ กลุ่มนักท่องเที่ยวดังชาติที่มาติดต่อขอรับบริการโดยเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี เช่น การรับแจ้งเอกสารหายทรัพย์สินสูญหาย การเสียค่าปรับจราจร การติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา การให้คำแนะนำตอบปัญหาข้อซักถาม ตลอดจนให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกได้ โดยเป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการของตำรวจในฐานะผู้รับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน ณ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในช่วงระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน 2542 เท่านั้น

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติ ที่มีต่องานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา
2. ได้ทราบถึงที่มาแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการของตำรวจ
3. ได้ทราบปัญหาข้อขัดข้องและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับบริการของนักท่องเที่ยวดังชาติ
4. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวดังชาติให้ดียิ่งขึ้น