บทที่ 4

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา โดยมุ่งศึกษา เฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการเฉพาะในส่วนที่ ไม่เกี่ยวข้องกับคดี เช่น การเสียค่าปรับจราจร การรับแจ้งเอกสารหาย ทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย การติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา การให้คำแนะนำตอบปัญหาข้อซักถาม ตลอดจน การให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกได้ ณ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา ในช่วงระหว่างเดือน เมษายน ถึง มิถุนายน 2542 อันมีองค์ประกอบที่สำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนี้

1.ข้อมูลภูมิหลังของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.1 อายุ

1.2 เพศ

1.3 การศึกษา

1.4 อาชีพ

2.ระบบการให้บริการ

3.กระบวนการให้บริการ

4.พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา เก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 นี้ ได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่องานบริการตำรวจในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 4 นำเสนอข้อมูลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล

ส่วนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นโดยอิสระของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วนข้างต้นมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

เดิมทีได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 300 ราย ซึ่งเป็น นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา เฉพาะที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี ในช่วงเดือนมกราคม ถึงกุมภาพันธ์ 2542 แต่ด้วยช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงอันจำกัดและมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา ทำให้ต้องเลื่อนการเก็บข้อมูลมาเป็นช่วง เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน 2542 และสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 237 ราย ซึ่งขอนำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

1.จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	74.6
หญิง	57	25.4
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งเป็นเพศชาย โดยมีจำนวนถึง 167 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 74.6 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 57 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 25.4 ของจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเพศชายมีความกล้าที่จะเดินต่างมาต่างถิ่นเพียงผู้เดียวได้ ในขณะที่เพศหญิงส่วนมาก มักจะมากับครอบครัว หรือมาเป็นหมู่คณะ ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยาเป็นเพศชาย

2.จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 40 ปี	152	64.1
อายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	85	35.9
รวม	237	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่เกือบครึ่งหนึ่งมีอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.1 ที่เหลือมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 ของจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี ยังมีสมรรถภาพทางร่างกายที่เอื้ออำนวยและสะดวกต่อการเดินทางไกล มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3.จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามเชื้อชาติ

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเชื้อชาติ

เชื้อชาติ	จำนวน	ร้อยละ
อเมริกาและทวีปอเมริกาเหนือ	31	13.2
สหราชอาณาจักร	55	23.4
ยุโรป	97	41.3
เอเชีย	24	10.2
ชาวผิวดำ	11	4.7
ตะวันออก หรือตะวันออกกลาง	14	6.0
รัสเซีย	3	1.3
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติมาจากหลากหลายเชื้อชาติ ผู้วิจัยได้จำแนกออกเป็นกลุ่มต่างๆ คือ

1.อเมริกา และละแวกทวีปอเมริกาเหนือ เช่น อเมริกัน และ แคนนาดา เป็นต้น จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2

2.สหราชอาณาจักร คือ ผู้ที่มาจากหมู่เกาะอังกฤษทั้งหมด (United Kingdom) มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

3.ยุโรป เช่น เยอรมัน,อิตาลี และ ฝรั่งเศส เป็นต้น จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.3

4.เอเชีย เช่น เกาหลี,สิงคโปร์ และฮ่องกง เป็นต้น จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2

5.ชาวผิวดำ เช่น แอลจีเรีย,ตูไบ และโอมาน เป็นต้น จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7

6.ตะวันออกหรือตะวันออกกลาง เช่น ปากีสถาน,อินเดีย และซาอุดิอาระเบีย เป็นต้น จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

7.รัสเซีย มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3

4.จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	91	39.1
ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	142	60.9
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่นั้นมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไปถึง 142 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และมีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.1 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความจำเป็นหรือมีโอกาสในการเดินทางระหว่างประเทศ ไม่ว่าด้วยเรื่องการเรียนการศึกษา หรือการทำงานและการประกอบธุรกิจ มากกว่าการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวพักผ่อนเพียงอย่างเดียว

5.จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	98	41.5
สมรสแล้ว	104	44.1
หย่าร้างหรือแยกทางกัน	34	14.4
คู่สมรสถึงแก่กรรม	-	-
รวม	236	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นผู้ที่สมรสแล้วมากที่สุดถึง 104 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44.1 เป็นโสด จำนวน 98 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 41.5 แต่งงานแล้ว แต่หย่าร้างหรือแยกทางกับคู่สมรส จำนวน 34 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่สมรสมีครอบครัวแล้วสามารถเดินทางมาเป็นครอบครัวได้ ซึ่งถือเป็นการท่องเที่ยวพักผ่อนซึ่งเป็นสิ่งพิเศษสำหรับครอบครัวมากกว่ากรณีอื่นๆ

6.จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกอาชีพ

ตารางที่ 8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	9	3.8
นักเรียน,นักศึกษา	26	11.1
รับราชการ	23	9.8
รับจ้าง	13	5.5
ธุรกิจส่วนตัว	74	31.5
พนักงานบริษัท	52	21.1
เกษียณ	28	11.9
อื่นๆ	10	4.3
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีอาชีพที่แตกต่างหลายหลาก คือ

1.กลุ่มที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8

2.กลุ่มที่เป็นนักเรียนนักศึกษา จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.1

3.กลุ่มที่รับราชการหรือทำงานในหน่วยงานของรัฐ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.8

4.กลุ่มที่ทำงานรับจ้างทั่วไป จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

5.กลุ่มที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.5

6.กลุ่มที่ทำงานเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.1

7.กลุ่มที่เกษียณอายุแล้ว จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.9

8.ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3

7.จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามศาสนา

ตารางที่ 9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศาสนา

ศาสนา	จำนวน	ร้อยละ
พุทธ	7	3.0
คริสต์	186	79.8
อิสลาม	21	9.0
อื่นๆ	19	8.2
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากนับถือศาสนาคริสต์ ซึ่งมีจำนวนถึง 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 นับถือศาสนาและลัทธิอื่นๆ เช่น ศาสนาฮินดู จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.2 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 7 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 3.0 สืบเนื่องจาก ศาสนาคริสต์มีการเผยแผ่ไปยังดินแดนฝั่งตะวันตก แถบยุโรป เกาะอังกฤษ อเมริกา และบริเวณใกล้เคียงมากกว่า ซึ่งสัมพันธ์กับข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติในเรื่องของสัญชาติ ข้างต้น

8. วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยา

ตารางที่ 10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยา

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยว,พักผ่อนระยะสั้น	150	63.8
ประชุมสัมมนา	10	4.3
ประกอบธุรกิจ	42	17.9
อื่นๆ	33	14.0
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากมีจุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยาเพื่อท่องเที่ยว พักผ่อนระยะสั้นๆ มากที่สุดถึง 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมา มีจุดประสงค์เพื่อมาประกอบธุรกิจ จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 มีจุดประสงค์ในการเดินทางมา เพื่อประชุมสัมมนา จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 และเดินทางมาพัทยาด้วยจุดประสงค์อื่นๆ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านสถานภาพข้างต้น

9.ประสบการณ์ในการเดินทางระหว่างประเทศ

ตารางที่ 11 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามประสบการณ์ในการเดินทางระหว่างประเทศ

ประสบการณ์ในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	27	11.4
น้อยครั้ง	169	71.3
บ่อยครั้ง	41	17.3
รวม	237	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากซึ่งกว่าครึ่งหนึ่งมีประสบการณ์ในการเดินทางระหว่างประเทศน้อยครั้ง ซึ่งถือเอาเกณฑ์ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปแต่ไม่ถึง 30 ครั้ง มีจำนวนมากที่สุดถึง 169 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาเป็นกลุ่มที่เดินทางบ่อยครั้ง โดยถือเอาเกณฑ์ตั้งแต่ 30 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 และมีกลุ่มที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นครั้งแรก จำนวน 27 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.4

4.2 เกี่ยวกับประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีเคยมีประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

ตารางที่ 12 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างซึ่งจำแนกตามประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
กรณีเคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจมาก่อน		
- ครั้งนี้เป็นครั้งแรก	168	70.89
- เคยมาติดต่อก่อนหน้านี้แล้ว	66	27.85
กรณีเคยมาติดต่อขอรับบริการเคยมาติดต่อเรื่อง		
- เสียค่าปรับจราจร	32	13.50
- แจ้งความเอกสารหาย	17	7.17
- แจ้งความทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย	9	3.80
- ติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา	21	8.86
- อื่นๆ เช่น สอบถามทางหรือข้อมูล	6	2.53

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
วันนี้มาติดต่อขอรับบริการเรื่อง		
- เสียค่าปรับจราจร	80	33.75
- แจ้งความเอกสารหาย	60	25.31
- แจ้งความทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย	69	29.11
- ติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา	28	11.81
- อื่นๆ เช่น สอบถามทางหรือข้อมูล	21	8.86

จากตารางที่ 12 เกี่ยวกับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ พบว่า

จำนวน นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก มาติดต่อขอรับบริการที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา เป็นครั้งแรก 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.89

กลุ่มที่สอง เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยาก่อนหน้านี้แล้ว รวม 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.85 กล่าว คือ

1) เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา น้อยกว่า 5 ครั้ง 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.74 และ

2) เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยามากกว่า 5 ครั้ง มี 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.11

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยมาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ

1) เคยมาติดต่อเสียค่าปรับจราจร จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.50
2) เคยมาติดต่อแจ้งความเอกสารหาย จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.17
3) เคยมาติดต่อแจ้งความทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.80
4) เคยมาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.86 และ
5) เคยมาติดต่อขอรับบริการด้านอื่นๆ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.53

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจเป็นครั้งแรก

1) มาติดต่อเสียค่าปรับจราจร จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.75
2) มาติดต่อแจ้งความเอกสารหาย จำนวน 60 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 25.31
3) มาติดต่อแจ้งความทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย จำนวน 69 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 29.11
4) มาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.81 และ
5) มาติดต่อขอรับบริการในด้านอื่นๆ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.86

ข้อสังเกตก็คือ ข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา ในด้านต่างๆ จะมีจำนวน สูงกว่าข้อมูลที่เก็บได้จริง นั่นเป็นเพราะ นักท่องเที่ยวต่างชาติ บางรายมาติดต่อขอรับบริการที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา เพียงครั้งเดียวหรือหลายครั้งก็ตาม แต่ทว่า ในแต่ละครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการนั้นอาจจะไม่ได้มาติดต่อขอรับบริการเพียงด้านเดียว เช่น บางรายมาติดต่อเสียค่าปรับจราจร และ สอบถามเส้นทางหรือข้อมูลการท่องเที่ยวด้วย บางรายมาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา และถือโอกาสแจ้งความเอกสารหายไปด้วย บางรายแจ้งความทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย เช่น หายทั้งกระเป๋า ก็ต้องแจ้งความเอกสารหาย เช่น หนังสือเดินทาง (Passport) หาย ไปด้วย แต่ก็มีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนไม่น้อยที่มาติดต่อขอรับบริการจากทาง สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา เพียงด้านเดียวหรืออย่างเดียว

ซึ่งการคำนวณทางสถิติจะนับจาก ปริมาณการติดต่อขอรับบริการ ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเป็นสำคัญ ไม่ถือเอาจำนวนชุดของแบบสอบถาม ที่เก็บได้จริงนั่นคือ จำนวน 237 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด

4.3 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่องานบริการตำรวจในด้านต่างๆ

1. ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติภายหลังจากติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

ตารางที่ 13 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกภายหลังจากติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติภายหลังจากที่รับบริการจากสถานีตำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	56	24.0
พอใจ	158	67.5
ไม่แน่ใจ	16	6.8
ไม่พอใจ	3	1.3
ไม่พอใจมาก	1	0.4
รวม	234	100

จากตารางที่ 13 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งหนึ่งรู้สึกพอใจ โดยมีจำนวนถึง 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.5 รู้สึกพอใจมาก 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 รู้สึกว่าไม่แน่ใจจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.8 รู้สึกไม่พอใจจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3 และรู้สึกไม่พอใจมาก จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.4

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ

ตารางที่ 14 เกี่ยวกับ ระบบการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา

เกี่ยวกับระบบการให้บริการ	ทราบ	ไม่ทราบ
ทราบหรือไม่ว่ามีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า	164 (70.4)	69 (29.6)
มีการจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่อง พร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจร หรือ แจ้งเอกสาร เป็นต้น	215 (92.2)	18 (7.8)
มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำท่านเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ	220 (94.8)	12 (5.2)
มีป้ายบอกเวลา ในการขอเยี่ยมผู้ต้องหาแสดงไว้ที่หน้าห้องขังสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	136 (61.5)	85 (38.5)
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการสามารถพูดจาสื่อสารกับท่าน โดยการใช้ภาษาอังกฤษได้	220 (95.7)	10 (4.3)

จากตารางที่ 14 เกี่ยวกับระบบการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา พบว่า

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่ง ทราบว่ามีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า ซึ่งมีถึง 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.4 และ ไม่ทราบว่า มีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า จำนวน 69 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 29.6

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่งทราบว่ามีการจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่อง พร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจร หรือแจ้งเอกสารหาย เป็นต้น จำนวน 215 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 92.2 และไม่ทราบว่ามีการจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่องพร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจร หรือแจ้งเอกสารหาย เป็นต้น จำนวน 18 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.8

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่ง ทราบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 220 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 94.8 และ ไม่ทราบว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำ เมื่อมาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 12 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 5.2

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่งทราบว่ามีป้ายบอกเวลาในการขอเยี่ยมผู้ต้องหาแสดงไว้ที่หน้าห้องขัง มองเห็นได้อย่างชัดเจน จำนวน 136 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 61.5 และ ไม่ทราบว่ามีป้ายบอกเวลาในการขอเยี่ยมผู้ต้องหาแสดงไว้ที่หน้าห้องขังมองเห็นได้อย่างชัดเจน จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่งทราบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการ สามารถพูดจาสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษได้ จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.7 และไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่คอยให้บริการสามารถพูดจาสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษได้ จำนวน 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 15 เกี่ยวกับ กระบวนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา

เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	มากกว่า	น้อยกว่า	ไม่แน่ใจ
ในการติดต่อ เสียค่าปรับจราจร ท่านใช้เวลา มากกว่า หรือ น้อยกว่า 30 นาที	18 (14.3)	89 (70.6)	19 (15.1)
ในการติดต่อ แจ้งความเอกสารหาย หรือ ทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย ใช้เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที	26 (18.6)	82 (58.6)	32 (22.9)
ในการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหาใช้เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 10 นาที	19 (17.0)	49 (43.8)	44 (39.3)
การแจ้งเหตุต่อตำรวจเพื่อจะขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุต่างๆ ใช้เวลา มากกว่า หรือ น้อยกว่า 15 นาที	13 (17.8)	27 (37.0)	33 (45.2)
ในการติดต่อ ขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน ใช้เวลา มากกว่าหรือน้อย 30 นาที	8 (11.3)	21 (29.6)	42 (59.2)

จากตารางที่ 15 เกี่ยวกับ กระบวนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา พบว่า

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อเสียค่าปรับจราจร ส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่ง เสียเวลาในการติดต่อเสียค่าปรับจราจร น้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 89 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 70.6 และ ที่เสียเวลามากกว่า 30 นาที มีจำนวน 18 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 14.3 และ บางส่วนไม่แน่ใจว่า เสียเวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 19 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15.1

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อ แจ้งความเอกสารหายหรือทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย ส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่ง เสียเวลาในการติดต่อ น้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 82 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 58.6 และ ที่เสียเวลามากกว่า 30 นาที มีจำนวน 26 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 18.6 และ บางส่วนไม่แน่ใจว่า เสียเวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 32 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 22.9

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อ ขอเยี่ยมผู้ต้องหา ส่วนมากเสียเวลาในการติดต่อ น้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 49 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 43.8 และ ที่เสียเวลามากกว่า 30 นาที มีจำนวน 19 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 17.0 และ บางส่วนไม่แน่ใจว่า เสียเวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 44 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 39.3

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุต่างๆ เสียเวลาในการติดต่อน้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 29 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 37.0 และที่เสียเวลามากกว่า 30 นาที มีจำนวน 13 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 17.8 และส่วนมากไม่แน่ใจว่าเสียเวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 33 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 45.2

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน เสียเวลาในการติดต่อน้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 21 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 29.6 และ ที่เสียเวลามากกว่า 30 นาที มีจำนวน 8 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11.3 และ ส่วนมากไม่แน่ใจว่า เสียเวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 42 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 59.2

ตารางที่ 16 เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา

เกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการ	ส่วนใหญ่ใช่	ส่วนใหญ่ไม่ใช่
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อด้วยมีมนุษยสัมพันธ์ดีให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	223 (97.0)	7 (3.0)
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อด้วยมีความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอดแจ้งข้อมูลข่าวสาร อธิบายตอบคำถามและสามารถให้เหตุผลแก่ท่านได้ดี	218 (94.8)	12 (5.2)
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อด้วยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคือ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย เสร็จตามกำหนดเวลา ที่กำหนดไว้ มีคุณภาพ รวดเร็วเชื่อถือได้ในผลงาน คุ้มเวลา และคุ้มค่าใช้จ่ายที่เสียไป	212 (92.2)	18 (7.8)
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อด้วยมีความรู้ ความสามารถ ด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในงานที่ท่านต้องการติดต่อด้วยเป็นอย่างดี	203 (88.6)	26 (11.4)

เกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการ	ส่วนใหญ่ใช่	ส่วนใหญ่ไม่ใช่
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อด้วยมีความสำนึก และ รับผิดชอบต่อหน้าที่ตั้งใจทำงานไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันควร ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ	219 (94.8)	12 (5.2)
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อด้วยมีคุณธรรมและจริยธรรมมีความซื่อสัตย์จริงใจ ตรงต่อเวลา มีวินัยในการทำงาน ทำงานด้วยความโปร่งใส และมีความยุติธรรมต่อทุกๆ คนที่มาติดต่อขอรับบริการโดยจะเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และ ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้หนึ่งผู้ใดเป็นกรณีพิเศษ ไม่ว่า คนไทยหรือต่างชาติ ก็ตาม	220 (95.2)	11 (4.8)
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อด้วยมีความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น	201 (88.2)	27 (11.8)
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อด้วยนั้นมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี	213 (92.2)	18 (7.8)

จากตารางที่ 16 เกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา พบว่า

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจำนวน 223 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 97 และเห็นว่าไม่ใช่ จำนวน 7 ราย หรือคิดเป็น ร้อยละ 3

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยมีความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอดแจ้งข้อมูลข่าวสาร อธิบายตอบคำถาม และสามารถให้เหตุผลได้ดี มีจำนวน 218 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 94.8 และเห็นว่าไม่ใช่ จำนวน 12 ราย หรือคิดเป็น ร้อยละ 5.2

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย เสร็จตามกฎหมดเวลาที่กำหนดไว้ มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ ในผลงาน คุ้มเวลาและคุ้มค่าใช้จ่ายที่เสียไป มีจำนวน 212 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 92.2 และเห็นว่าไม่ใช่ จำนวน 18 ราย หรือคิดเป็น ร้อยละ 7.8

นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่ง เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความรู้ความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย และ ระเบียบข้อบังคับในงานที่ต้องการติดต่อเป็นอย่างดี มีจำนวน 203 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 88.6 และเห็นว่าไม่ใช่ จำนวน 26 ราย หรือคิดเป็น ร้อยละ 11.4

นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยมีความสำนึกและรับผิดชอบต่อหน้าที่ตั้งใจทำงานไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันควรไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ จำนวน 219 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 94.8 และ เห็นว่าไม่ใช่ จำนวน 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 5.2

นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีคุณธรรม และจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงต่อเวลา มีวินัยในการทำงาน ทำงานด้วยความโปร่งใส และ มีความยุติธรรมต่อทุกๆ คนที่มาติดต่อขอรับบริการโดยจะเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติกับผู้หนึ่งผู้ใดเป็นกรณีพิเศษไม่ว่า คนไทยหรือต่างชาติก็ตาม จำนวน 220 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 95.2 และ ที่เห็นว่าไม่ใช่

มีจำนวน 11 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 4.8

นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร จำนวน 201 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 88.2 และที่เห็นว่าไม่ใช่มีจำนวน 27 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11.8

นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี จำนวน 213 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 92.2 และที่เห็นว่าไม่ใช่มีจำนวน 18 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.8

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.4 ข้อมูลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นรายบุคคลแบบเจาะลึก (In-depth interview)

ด้วยนักท่องเที่ยวส่วนมากให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย ในขณะเดียวกันเมื่อสัมภาษณ์แบบรายบุคคลแบบเจาะลึก (In-depth interview) กลับประสบกับปัญหาเป็นอย่างมาก เนื่องจากส่วนมากไม่เข้าใจว่าจะขอข้อมูลส่วนตัวในเชิงลึกไป ด้วยเหตุใด ผู้วิจัยต้องสร้างความเชื่อมั่น (Rapport) ให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในกลุ่มนี้ทั้ง 11 ราย โดย แจ้งให้ทราบในเบื้องต้นว่าผู้วิจัยเป็น นายตำรวจระดับสัญญาบัตร รับราชการประจำอยู่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา เหตุที่ขอสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเนื่องจากจะนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา โดย ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีการเปิดเผย ชื่อและนามสกุลจริง ของผู้ให้ข้อมูล และไม่มีผลต่อการติดต่อขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา เนื่องจากจะทำการสัมภาษณ์ต่อเมื่อนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นการขอรับบริการเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลที่ได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้ง 11 ราย ปรากฏรายละเอียดดังนี้

กรณีที่ 1

ชื่อ นายจอห์น

เพศ ชาย

เชื้อชาติ อังกฤษ

อายุ 34 ปี

การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี

อาชีพ ทำธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องประดับ

สถานภาพ โสด

ศาสนา คริสต์

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ ประมาณ 5 ครั้ง

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้านี้ ไม่เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

วันนี้มาติดต่อขอรับบริการด้าน เสียค่าปรับจราจร โดยเสียเวลาในการเสียค่าปรับจราจรน้อยกว่า 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้ว รู้สึกพอใจ และให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการของสถานีตำรวจ ดังนี้

ในด้านที่พอใจ

1) อาคารสถานที่สะอาด สวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย น่าเข้ามาใช้บริการ

2) กระบวนการให้บริการ (หมายถึง การเสียค่าปรับจราจร) มีความรวดเร็วซึ่งทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อเสียค่าปรับนาน

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจเอาใจใส่เป็นอย่างดี สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี และเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว

4) มีการจัดทำป้ายบอกสถานที่ที่จะติดต่อเสียค่าปรับจราจรสามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด

5) มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้การต้อนรับสอบถามเมื่อเข้ามาที่ สถานีตำรวจ ว่ามาติดต่อเรื่องอะไร และให้การแนะนำว่าจะต้องไปติดต่อที่ไหน อย่างไร

ในด้านที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1) การประชาสัมพันธ์ในเรื่องสถานที่ตั้งของ สถานีตำรวจ และ หมายเลขโทรศัพท์ เนื่องจากส่วนมากนักท่องเที่ยวต่างชาติจะไม่ทราบว่า สถานีตำรวจ ตั้งอยู่ที่ใด และ ไม่ทราบหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้วยการทำป้ายแสดงสถานที่ตั้งพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ตาม ถนนสายสำคัญๆ หรือ สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญต่างๆ ไว้หลายๆ จุด เพื่อความสะดวกในการติดต่อของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือหรือขอรับบริการอื่นๆ

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจ (หมายถึงตำรวจจราจร) ควรจะให้คำแนะนำและชี้แจง ข้อกฎหมายหรือข้อบังคับ โดยเฉพาะในเรื่องกฎจราจรให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทราบ น่าจะเป็นการดีกว่าจับกุมเพียงอย่างเดียว เพราะนอกจากจะทำให้เสียบรรยากาศการท่องเที่ยวแล้ว ยังทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเสียเวลาในการมาติดต่อเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจ อีก

3) ตำรวจจราจร เลือกปฏิบัติทั้งๆ ที่มีการปฏิบัติผิดกฎจราจรเหมือนๆ กันและไม่ค่อยสุภาพ

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจ แต่ที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ปฏิบัติงานตามท้องถนน ในเรื่องการปฏิบัติงาน และ เมื่อเปรียบเทียบกับตำรวจที่อังกฤษแล้ว ตำรวจอังกฤษ มีความเป็นมิตรและสุภาพมากกว่าตำรวจไทย และ เลือกที่จะตักเตือนมากกว่าที่จะบังคับใช้กฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว

กรณีที่ 2

ชื่อ นายอาเดล

เพศ ชาย

เชื้อชาติ อิสราเอล

อายุ 25 ปี

การศึกษา ระดับปริญญาตรี

ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่

สถานภาพ โสด

ศาสนา ยิว

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ ประมาณ 3 ครั้ง

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้านี้ ไม่เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

วันนี้มาติดต่อขอรับบริการในด้าน เสียค่าปรับจราจรโดยใช้เวลาในการเสียค่าปรับจราจรน้อยกว่า 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้วรู้สึกพอใจ และ ให้ความเห็นเกี่ยวกับ การบริการของสถานีตำรวจ ดังนี้

ในด้านที่พอใจ

1) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยมีการเข้าคิวเสียค่าปรับไม่มีการลัดคิวกัน ไม่ว่าคนไทยหรือต่างชาติ

2) กระบวนการให้บริการ (หมายถึง การเสียค่าปรับจราจร) มีความรวดเร็ว ทำให้ ไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อเสียค่าปรับนานมากนัก ก็เสร็จเรียบร้อย

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจเอาใจใส่เป็นอย่างดี สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี และเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว กับทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

4) การรักษาความสะอาดดี มีพนักงานคอยทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา

5) ที่ตั้งของสถานีตำรวจสวยงาม ด้านหน้าติดทะเล ภายในก็ปรับปรุงใหม่ เหมือนโรงแรมหรือโรงพยาบาลมากกว่าที่จะเป็น สถานีตำรวจ

6) มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นจำนวนมาก

7) มีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการบนสถานีตำรวจเป็นจำนวนมาก แม้จะมีผู้มาติดต่อมากก็ไม่เสียเวลามากนักเนื่องจาก มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาก

8) กฎหมายจราจรมีโทษปรับที่ไม่รุนแรง

ในด้านที่ควรปรับปรุงแก้ไข

1) ในขณะที่ถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจ (หมายถึง ตำรวจจราจร) จับกุม นายอาเดล ไม่ทราบว่าได้ทำผิดเรื่องอะไร เนื่องจาก ไม่เข้าใจกฎหมายจราจร เมื่อมาถึงเห็นนักท่องเที่ยวต่างชาติขับขี่รถจักรยานยนต์กันเป็นจำนวนมากก็เลยเช่ามาขับเล่นบ้าง ไม่คิดว่าจะทำผิดกฎจราจรเมืองไทย น่าจะมีการอนุโลมให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติบาง เนื่องจาก ส่วนมากไม่รู้กฎหมายและคงไม่เจตนาที่จะมาทำผิด

2) คงจะเป็นการดีหากมีการแสดงอัตราค่าปรับเป็นภาษาอังกฤษเพื่อนักท่องเที่ยวจะได้รู้

3) ไม่มีที่จอดรถ ที่จอดรถที่มีอยู่ก็จอดได้น้อย ส่วนด้านหน้าโรงพักเจ้าหน้าที่ไม่ยอมให้จอดเนื่องจากต้องใช้เป็นสถานที่จอดรถหลวง

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจ แต่ที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ปฏิบัติงานตามท้องถนนควรอนุโลมให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติบาง และเมื่อเปรียบเทียบกับตำรวจที่อิสราเอลแล้ว ตำรวจไทย มีความเป็นมิตรและสุภาพมากกว่า ตำรวจอิสราเอล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานการณ์สงครามทางด้านศาสนาทำให้ ตำรวจต้องมีความเข้มงวดในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าตำรวจไทย

กรณีที่ 3

ชื่อ นายแมท

เพศ ชาย

เชื้อชาติ อเมริกัน

อายุ 43 ปี

การศึกษา ระดับปริญญาตรี

อาชีพ รับราชการทหารเรือประจำกองทัพเรือสหรัฐอเมริกา (U.S. Navy)

สถานภาพ สมรส

ศาสนา คริสต์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยาเพื่อ ประชุมสัมมนา

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ ประมาณ 10 ครั้ง

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้าเคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ แล้วครั้งหนึ่ง โดยคราวก่อนมาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา

วันนี้มาติดต่อขอรับบริการด้าน การแจ้งเอกสารหาย โดยใช้เวลาในการแจ้งเอกสารหายน้อยกว่า 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้วรู้สึกพอใจอย่างยิ่ง และให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการของสถานีตำรวจ ดังนี้

ในด้านที่พอใจ

1) ตำรวจที่พัทยา (หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา) ให้ความช่วยเหลือ นายแมท เป็นอย่างดี แสดงความเห็นอกเห็นใจ และ ช่วยแนะนำว่า จะต้องทำอะไร อย่างไร ติดต่อที่ไหน

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

3) มีแบบฟอร์มให้กรอกรายละเอียดของผู้แจ้งคร่าวๆ ทำให้ไม่เสียเวลาในการถามตอบมากนัก และสะดวกต่อการ จดแจ้งความในรายงานประจำวันด้วย

4) เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แสดงความคิดเห็น ต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา และคงจะเป็นการดีมากหากนำเอาข้อมูลเหล่านี้ไปทำการปรับปรุงและปฏิบัติให้เป็นจริงขึ้นมา

5) เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน ค่อนข้างทันสมัย และ ใหม่ น่าใช้กว่าเดิม เนื่องจากมีการปรับปรุงอาคารสถานที่และเครื่องใช้สำนักงานใหม่

6) หลังจากมีการปรับปรุงอาคารสถานที่แล้ว ดูสะอาดตา น่าเข้ามาใช้บริการ ซึ่งต่างจากก่อนหน้านี้ไม่น่าเข้า (ก่อนหน้านี้เคยมาติดต่อขอรับบริการมาก่อน 1 ครั้ง)

ในด้านที่ควรปรับปรุงแก้ไข

1) สมุดที่ใช้ในการรับแจ้งความเอกสารหาย (หมายถึง สมุดรายงานบันทึกประจำวัน) มีเพียงเล่มเดียวทำให้ต้องเข้าคิวรอแจ้งความ เนื่องจาก มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก แต่ว่า มีเจ้าหน้าที่ที่รับแจ้งเพียงคนเดียว สมุดรับแจ้งก็มีเล่มเดียว

2) น่าจะใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการรับแจ้งความเอกสารหาย เนื่องจาก สะดวกรวดเร็ว และไม่เสียเวลาในการให้บริการมาก

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจ แต่ที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ เรื่องสมุดรายงานบันทึกประจำวัน ควรจัดเตรียมไว้หลายๆ เล่ม และ เจ้าหน้าที่ที่รับแจ้งควรจัดไว้หลายๆ คน เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่มีเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน เมื่อเปรียบเทียบกับตำรวจที่อเมริกาแล้ว ตำรวจไทยมีความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือมากกว่าตำรวจอเมริกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในสหรัฐอเมริกาค่อนข้างเป็นเมืองเสรี คนอเมริกันสามารถซื้อปืนไว้ป้องกันตัว และพกติดตัวได้ ประกอบกับสถิติในการเกิดอาชญากรรมค่อนข้างสูง ทำให้ตำรวจต้องทำงานแข่งกับเวลาและต้องระมัดระวังตัวในการปฏิบัติหน้าที่สูง จึงไม่ค่อยให้ความเป็นกันเองกับประชาชนมากนัก และ ในอเมริกามักจะพบว่าตำรวจชอบทำเกินกว่าเหตุในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

กรณีที่ 4

ชื่อ นายเมย์

เพศ ชาย

เชื้อชาติ แคนนาดา

อายุ 45 ปี

การศึกษา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

สถานภาพ โสด

ศาสนา คริสต์

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ หลายครั้ง

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้านี้ เคยมาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ ประมาณ 3 ครั้ง เนื่องจาก เคยมาแจ้งทรัพย์สินสูญหาย

วันนี้มาติดต่อสอบถามขอความช่วยเหลือ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยใช้เวลาในการติดต่อสอบถามน้อยกว่า 15 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้วรู้สึกพอใจ และ ให้ความเห็นเกี่ยวกับ การบริการของสถานีตำรวจ ดังนี้

ในด้านที่พอใจ

1) อาคารสถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ดูทันสมัย ดูดีกว่าสมัยก่อน ตอนที่ยังไม่มีการปรับปรุง

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเป็นกันเอง ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี

4) การให้นักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถาม เพื่อทราบการบริการของตำรวจ นับว่าเป็นสิ่งที่ดีมาก ขอนำข้อมูลที่ได้จากนักท่องเที่ยวไปปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่ไม่ดี

ในด้านที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1) ควรจะมีการกระจายกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไปตามท้องถนน หรือสถานที่สำคัญๆ ต่างๆ ในเมืองพัทยา เพื่อที่นักท่องเที่ยวจะได้อุ่นใจที่เห็นตำรวจแต่งเครื่องแบบเดินตรวจตราตามท้องถนนหรือสถานที่สำคัญๆ ซึ่งมีนักท่องเที่ยวมาก กับทั้งเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวด้วย กรณีต้องการความช่วยเหลือ เนื่องจากบางครั้งไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อที่ไหน หรือกับใคร

2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ในลักษณะของการติดตั้งป้ายโฆษณาแสดงสถานที่ตั้งสำคัญๆ พร้อมกับหมายเลขโทรศัพท์ เช่น สถานีตำรวจ หรือ ตำรวจท่องเที่ยว ด่านตรวจคนเข้าเมือง การท่องเที่ยว เป็นต้น

3) ในสถานีตำรวจ บริเวณประชาสัมพันธ์ไม่มีการจัดเก้าอี้นั่งให้กับผู้มาติดต่อซึ่งส่วนมากผู้มาติดต่อต้องยืนทำให้ไม่ค่อยสะดวกนัก

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจ แต่ที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ เรื่อง การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปปฏิบัติหน้าที่ตามท้องถนนให้มากกว่านี้ และเมื่อเปรียบเทียบกับตำรวจแคนนาดาแล้ว ตำรวจไทยดูน่าเกรงขามมากกว่า อาจเพราะสีของเครื่องแบบหรือความไม่คุ้นเคยต่างบ้านต่างเมืองมาก็เป็นได้

กรณีที่ 5

ชื่อ น.ส.แคทเธอรีน

เพศ หญิง

เชื้อชาติ จีน (ฮ่องกง)

อายุ 23 ปี

ปัจจุบัน กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

สถานภาพ โสด

ศาสนา คริสต์

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ ครั้งแรก

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้านี้ ไม่เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

วันนี้มาติดต่อแจ้งความกระเป๋าสตางค์ และหนังสือเดินทางหาย โดยใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ น้อยกว่า 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้ว รู้สึกพอใจ และ ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการของสถานีตำรวจว่า

ในด้านที่พอใจ

1) เจ้าหน้าที่ตำรวจโดยเฉพาะร้อยเวรสอบสวนให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดี สุภาพเรียบร้อย และให้ความเป็นกันเองเป็นอย่างดียิ่ง ถ้าตำรวจทุกนายเป็นเหมือนตำรวจพัทยาก็จะดีมาก

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการสามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

3) มีการจัดให้มีการทำแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของตำรวจ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดี เนื่องจากจะใช้เป็นตัวชี้วัด มาตรฐานในการให้บริการของสถานีตำรวจเป็นอย่างดี

4) ประทับใจมากมาเที่ยวเมืองไทยเป็นครั้งแรกและมาพัทยาเป็นครั้งแรกในคราวแรกกระเป๋าสตางค์และหนังสือเดินทางหาย ก็คิดว่าคงจะแย่ แต่พอมาแจ้งความแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจน่ารักมาก จึงรู้สึกดีขึ้นมาก

5) ทางสถานีตำรวจจัดที่นั่งพักรอ สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ในระหว่างที่รอแจ้งความ กับเจ้าหน้าที่ มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศทำให้ไม่ร้อนมากในขณะที่รอ

ในด้านที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1) ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด และ ควรทำเป็นแบบชักโครก จะดีกว่า เนื่องจาก มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ห้องน้ำ ก็เป็นหน้าเป็นตาของสถานีอีกด้านหนึ่งโดยเฉพาะห้องน้ำหญิง เพราะว่าผู้หญิงส่วนมากจะชอบเข้าห้องน้ำ ไปแต่งหน้า ทาปากเขียนคิ้ว จัดเครื่องแต่งกาย และ สำรวจความเรียบร้อยของตัวเองอยู่บ่อยๆ

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีชื่อเป็นภาษาอังกฤษที่บริเวณหน้าอกเสื้อด้วยแทนที่จะมีแต่ภาษาไทยแต่เพียงอย่างเดียวเพื่อนักท่องเที่ยวจะได้สามารถเรียกชื่อของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจเป็นอย่างยิ่ง ที่ควรปรับปรุงแก้ไขเห็นจะมีเพียงอย่างเดียว คือ ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด และ ควรจะทำเป็นแบบชักโครกจะดูดีกว่า และเมื่อเปรียบเทียบกับตำรวจฮ่องกงแล้ว ตำรวจฮ่องกงมีจำนวนมากกว่า สังเกตตามท้องถนนจะมีตำรวจเดินตรวจตรากระจายอยู่ตามจุดต่างๆ ส่วนในด้านอื่นๆ ไม่ทราบเนื่องจากไม่ค่อยได้สัมผัสกับตำรวจมากนัก แต่โดยภาพรวมแล้วรู้สึกดีและประทับใจตำรวจไทยมากคงเพราะเราเป็นผู้หญิง (หมายถึง น.ส.แคทเธอรีน) มีปัญหาแล้วมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ แสดงความเห็นใจ เลยรู้สึกดีขึ้น

กรณีที่ 6

ชื่อ นายอาซิม

เพศ ชาย

เชื้อชาติ อินเดีย

อายุ 21 ปี

ปัจจุบัน กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

สถานภาพ โสด

ศาสนา ฮินดู

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ 3 ครั้ง

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้านี้ ไม่เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

วันนี้มาติดต่อเสียค่าปรับจราจรซึ่งไม่แน่ใจว่าใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการมากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้ว รู้สึกพอใจ และ ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการของสถานีตำรวจว่า

ในด้านที่พอใจ

1) มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำว่าจะไปติดต่อเสียค่าปรับที่ไหนอย่างไร และช่วยอธิบายขั้นตอนการเสียค่าปรับและอัตราค่าปรับให้ทราบ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจยังสามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

2) มีการจัดระบบงานเป็นสัดส่วนดี อย่างเช่นการติดต่อเสียค่าปรับจราจร ก็มีการจัดทำบล็อกหมายถึงเป็นเคาน์เตอร์สำหรับเสียค่าปรับจราจรเพียงอย่างเดียว และสังเกตเห็นมีการจัดส่วนสำหรับการแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ไว้ต่างหากเป็นสัดส่วนดี

3) มีการจัดทำอัตราค่าปรับแสดงไว้แต่ดูแล้วไม่เข้าใจว่าแปลว่าอะไร เนื่องจากเป็นภาษาไทย

4) ภายในสถานีตำรวจสะอาดเรียบร้อย ดูแล้วเหมือน โรงแรมหรือบริษัทเอกชน ทำให้ดูดีมาก และ มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในสถานีตำรวจ

5) มีการนำเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและมีประโยชน์ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในงาน ของสถานีตำรวจ

ในด้านที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1) ควรจัดทำป้ายสัญญาณจราจรเป็นภาษาอังกฤษในบริเวณที่มีการจราจรคับคั่งไว้ด้วยเพื่อที่ นักท่องเที่ยวจะได้ไม่ทำผิดกฎจราจร เพราะคิดว่านักท่องเที่ยวส่วนมากที่มาเที่ยว ไม่ต้องการทำผิดกฎจราจร แต่ที่ถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจับกุมส่วนมากเพราะไม่รู้มากกว่า

2) การทำป้ายแสดงอัตราค่าปรับจราจรนั้นดีอยู่แล้วแต่จะดียิ่งกว่าหากมีการทำเป็นภาษาอังกฤษด้วยเพื่อที่นักท่องเที่ยวจะได้เข้าใจได้ด้วยตนเองทันทีเมื่อดูป้ายดังกล่าว

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจเป็นอย่างยิ่ง ที่ควรปรับปรุงแก้ไขก็คือเรื่อง การจัดทำป้ายสัญญาณจราจรเป็นภาษาอังกฤษ และป้ายแสดงอัตราค่าปรับจราจรเป็นภาษาอังกฤษ และเมื่อเปรียบเทียบกับตำรวจอินเดียแล้ว ตำรวจไทยมีความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตรมากกว่าตำรวจอินเดีย แต่ก็เข้าใจว่าตำรวจประเทศไหนก็เหมือนๆ กัน คือ เห็นคนทำผิดกฎหมายก็ต้องจับกุม เป็นธรรมดาเนื่องจากเป็นหน้าที่ และในส่วนของบ้านเมืองก็สะอาดตากว่าไม่ค่อยมีขอทานตามถนน โดยเฉพาะที่พัทยาแทบจะไม่เห็นว่ามีขอทานอยู่เลย

กรณีที่ 7

ชื่อ นายเยเกน

เพศ ชาย

เชื้อชาติ เยอรมัน

อายุ 41 ปี

การศึกษา ระดับปริญญาตรี

สถานภาพ โสด

อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ไม่ขอเปิดเผย)

ศาสนา คริสต์

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ ประมาณ 20 ครั้ง

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้านี้ ซึ่งเคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ จำนวน 1 ครั้ง โดยมาติดต่อเสียค่าปรับจราจร

วันนี้มาติดต่อเสียค่าปรับจราจร ซึ่งใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้ว รู้สึกพอใจ และ ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการของสถานีตำรวจว่า

ในด้านที่พอใจ

1) มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ ที่ทำการของสถานีตำรวจใหม่ ดูแล้วมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากกว่าเมื่อก่อน เนื่องจากก่อนหน้านี้เคยมาติดต่อเสียค่าปรับจราจรเช่นกัน และในช่วงนั้นยังไม่มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ที่ทำการของสถานีตำรวจก็ดูไม่ค่อยเป็นระเบียบเรียบร้อย

2) ภายในสถานีตำรวจสะอาดโอ่โถง ดูเหมือนโรงแรมหรือธนาคาร น่าเข้ามาใช้บริการ

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดีทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาในเรื่องการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเท่าใดนัก

4) ที่ตั้งของสถานีตำรวจติดทะเลดูแล้วสวยงาม

5) ขั้นตอนการเสียค่าปรับไม่ซับซ้อนยุ่งยากและเข้าใจง่าย และก็ใช้เวลาในการเสียค่าปรับไม่นานมากนัก จะเสียเวลาเฉพาะรอเข้าคิวหลังคนอื่นๆ เท่านั้น

6) มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา

ในด้านที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1) ควรจัดสถานที่จอดรถให้กับผู้มาติดต่อให้มากกว่านี้ เนื่องจากหาที่จอดรถยากมากโดยเฉพาะด้านหน้าสถานีตำรวจมีที่ว่างเยอะหากจัดที่จอดให้ดีๆ จะสามารถจอดรถได้เป็นจำนวนมาก

2) ตำรวจควรจัดที่จอดรถตามถนนสายต่างๆ ให้มากกว่านี้ เนื่องจากที่จอดรถในพัทยามีน้อยทำให้ไม่มีที่จอดรถ และ นั่นก็เป็นสาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวบางส่วนที่เช่ารถมาขับต้องทำผิดกฎจราจรและถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุม

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนมองว่าชาวเยอรมันในพัทยาบางส่วนเป็นพวกมาเฟียหรือกลุ่มนักเลง

ทำธุรกิจผิดกฎหมาย ตนอยากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเปลี่ยนทัศนคติเสียใหม่ เนื่องจาก กลุ่มที่มาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหรือมาทำธุรกิจที่สุจริตก็มีมาก แต่ในเรื่องของมาเฟียนั้นตนไม่ทราบว่ามีจริงหรือไม่

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจ ที่ควรปรับปรุงแก้ไขก็คือในเรื่อง ที่จอดรถทั้งในสถานีตำรวจและภายในเขตเมืองพัทยา เนื่องจากที่จอดรถน้อย และ แสดงความเห็นเกี่ยวกับคนเยอรมันในพัทยา ที่มักจะถูกมองว่าเป็นพวกมาเฟียหรือนักเลงว่า คงจะเป็นบางคนมากกว่า ไม่ใช่ว่าคนเยอรมันทุกคนจะเป็นมาเฟียเสียทั้งหมด คนเยอรมันบางคนมาเที่ยวพักผ่อน เนื่องจาก ชอบพัทยาก็มีมากมาทำธุรกิจที่สุจริตก็เยอะ แต่พวกมาเฟียนั้นไม่ทราบว่ามีจริงหรือไม่ และเมื่อเปรียบเทียบตำรวจไทยกับตำรวจเยอรมันแล้ว ก็คิดว่าเหมือนๆ กัน ตำรวจที่ไหนก็เหมือนกันไม่มีอะไรแตกต่างกัน เพราะตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย จับโจรผู้ร้าย และ ให้บริการประชาชน

กรณีที่ 8

ชื่อ นายรีฟร์

เพศ ชาย

เชื้อชาติ ออสเตรเลีย

อายุ 56 ปี

การศึกษา ระดับปริญญาตรี

สถานภาพ สมรส

ปัจจุบัน เกษียณอายุงานแล้ว

ศาสนา คริสต์

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ หลายครั้งมาก

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้าเคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ประมาณ 3 ครั้ง โดยมาแจ้งความทรัพย์สินและเอกสารสูญหายและชำระค่าปรับจราจร

วันนี้มาติดต่อแจ้งความกระเป๋าสตางค์หาย เพื่อไปติดต่อขอเบิกเงินคืนจากบริษัทประกัน โดยใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการมากกว่า 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้วรู้สึกพอใจเป็นอย่างยิ่ง และให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการของสถานีตำรวจว่า

ในด้านที่พอใจ

1) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

2) อาคารสถานที่ทำการใหม่ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

3) มีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้การบริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

4) มีร้านค้าจำหน่ายกาแฟและเครื่องดื่ม และมีโทรทัศน์ให้ดูระหว่างที่รอแจ้งความ บริเวณด้านประตูทางเข้าด้านหลังสถานีตำรวจ ทำให้ดูเหมือนโรงแรมหรือบริษัทเอกชน มากกว่าสถานีตำรวจ

ในด้านที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1) คงจะเป็นการดีมากหากสามารถรับแจ้งความเป็นภาษาอังกฤษได้ เนื่องจาก เมื่อแจ้งความกับตำรวจเป็นภาษาไทยแล้วก็ต้องไปจ้างแปลเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้งหนึ่งจึงจะใช้ได้สมบูรณ์

2) ในการแจ้งความแต่ละครั้งเสียเวลานานมาก

3) ตำรวจบางคน (หมายถึง ตำรวจจราจร) มีพฤติกรรมไม่ดี กล่าวคือ ตนเองเคยถูกตำรวจเรียกจับกุม เนื่องจากขับรถจักรยานยนต์ และบอกกับตนเองว่า หากยินยอมจ่ายเงิน 100 หรือ 200 บาท โดยที่ตนเองไม่รู้ว่าทำผิดเรื่องอะไร แต่ตนเองไม่ยอมจ่ายเงินให้ก็เลยถูกจับออกใบสั่งต้องมาชำระค่าปรับที่ สถานีตำรวจ แต่ไม่เปิดเผยว่าที่ สถานีตำรวจแห่งใด

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจมาก และส่วนที่ควรปรับปรุงแก้ไขก็คือในเรื่อง การใช้เวลาในการรับแจ้งความควรลดขั้นตอนบางอย่างที่ไม่จำเป็นลงบางเพื่อจะได้ใช้เวลาในการแจ้งความน้อยลง และ ตำหนิในเรื่องตำรวจบางนาย มีพฤติกรรมรีดไถตามที่เป็นข่าวอยู่เสมอ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่าง ตำรวจไทย กับ ตำรวจออสเตรเลีย แล้ว คิดว่าไม่แตกต่างกันแต่ว่าตำรวจออสเตรเลีย จะดูมีความซื่อสัตย์กว่าตำรวจไทย เนื่องจากมีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับตำรวจไทยเคยถูกตำรวจไทยเรียกเงินแลกกับการจะไม่จับกุม

กรณีที่ 9

ชื่อ นายอะเดล

เพศ ชาย

เชื้อชาติ โอมาน

อายุ 25 ปี

การศึกษา สูงกว่าระดับปริญญาตรี

สถานภาพ สมรส

อาชีพ ลูกจ้างบริษัท

ศาสนา มุสลิม

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ เป็นครั้งแรก

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้านี้ ไม่เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

วันนี้มาติดต่อเสียค่าปรับจราจร ซึ่งใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้วรู้สึกพอใจ และได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการของสถานีตำรวจว่า

ในด้านที่พอใจ

1) ตนเองพอใจเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการเป็นอย่างดี และทำงานด้วยความรวดเร็ว

2) รู้สึกประทับใจมากที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วยรอยยิ้ม

3) รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4) อาคารสถานที่ใหม่ดูสะอาดตา เป็นระเบียบเรียบร้อย แม้ว่าคนมาติดต่อราชการจำนวนมากก็ดูไม่วุ่นวายสับสน เนื่องจาก มีการเข้าคิวเป็นระเบียบ

5) เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความเป็นมิตรไม่ถือตัว

ในด้านที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1) ปัญหาเรื่องที่จอดรถทั้งใน สถานีตำรวจและภายในเขตเมืองพัทยา เนื่องจาก ที่จอดรถน้อย

2) และควรจัดทำป้ายบอกสถานที่จอดรถและบริเวณที่ห้ามจอดแสดงให้เห็นเด่นชัด และ หากจะให้ดียิ่งขึ้นควรแสดงข้อความห้ามหรืออนุญาตเป็นภาษาอังกฤษด้วย

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจมาก และไม่เห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดๆ เนื่องจากที่เป็นอยู่ก็ดีอยู่แล้ว และ เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง ตำรวจไทยกับตำรวจโอมาน แล้ว คิดว่าไม่แตกต่างมาก คิดว่าตำรวจไทยให้บริการด้วยความเป็นมิตรมากกว่า ทำงานรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือ อาจเพราะได้รับบริการที่รวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประทับใจในรอยยิ้มที่ตำรวจไทยมีให้และไม่ถือตัว โดยภาพรวมแล้วประทับใจตำรวจไทยมาก

กรณีที่ 10

ชื่อ นายโรเบอร์โต้

เพศ ชาย

เชื้อชาติ อิตาลี

อายุ 36 ปี

การศึกษา ระดับปริญญาตรี

สถานภาพ สมรส

อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ศาสนา คริสต์

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ หลายครั้ง

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้านี้ ไม่เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ

วันนี้มาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา ซึ่งใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการมากกว่า 10 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้วรู้สึกพอใจ และได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการของสถานีตำรวจว่า

ในด้านที่พอใจ

1) พอใจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการเป็นอย่างดีและสามารถพูดภาษาอังกฤษได้จึงสามารถคุยกันรู้เรื่องในเรื่องที่ต้องการสอบถาม

2) มีการแสดงเวลาเยี่ยมผู้ต้องหาไว้ที่หน้าห้องขัง ทำให้รู้เวลาในการเยี่ยมผู้ต้องหา แต่ว่าทำป้ายแสดงตัวเล็กไปหน่อย

3) มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ใหม่โดยเฉพาะภายในสถานีตำรวจ ดูเหมือนโรงแรมหรือบริษัทเอกชน ทำให้น่าเข้ามาใช้บริการ ด้านหน้าสถานีตำรวจก็ติดทะเลทำให้แลดูสวยงาม

4) มีบริเวณที่นั่งดื่มกาแฟและเครื่องดื่มบริเวณด้านหลังสถานีตำรวจ ขณะที่รอเยี่ยมผู้ต้องหาที่ชั้นสอง

5) เจ้าหน้าที่ตำรวจ (หมายถึง ร้อยเวรสอบสวน) มีความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี เนื่องจาก ตนเองมาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา นอกเวลาเยี่ยมที่อนุญาต แต่เมื่ออธิบายเหตุ

ผลและความจำเป็นให้ทราบก็อนุญาตให้เยี่ยมนอกเวลาได้

ในด้านที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1) ที่จอดรถในสถานีตำรวจน้อยมากบริเวณใกล้เคียงก็ไม่มีที่จอดรถทำให้เป็นปัญหาในการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจเป็นอย่างมาก

2) ป้ายแสดงเวลาเยี่ยมผู้ต้องหาไว้ที่หน้าห้องขังทำตัวเล็กไปหน่อย กับทั้งไม่มีแสดงที่บริเวณชั้นล่างทำให้ไม่ทราบในคราวแรกและไม่เข้าใจว่าต้องปฏิบัติอย่างไร

3) เวลาในการลาเยี่ยมผู้ต้องหาที่อนุญาตไว้น้อยไปหน่อยเนื่องจากเมื่อถึงเวลาเยี่ยมก็จะมีญาติและเพื่อนฝูงของผู้ที่ถูกจับเป็นจำนวนมากมารอเยี่ยมกันทำให้มีเวลาในการเยี่ยมในแต่ละครั้งน้อย

4) การเยี่ยมผู้ต้องหาต้องเยี่ยมผ่านห้องขังไม่มีที่นั่งคุยหรือห้องเยี่ยมส่วนตัว

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่สถานีตำรวจมีความพอใจ และเห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่อง สถานที่จอดรถ เวลาในการอนุญาตให้เยี่ยมผู้ต้องหา และ การจัดห้องเยี่ยมแบบเป็นส่วนตัว หรือจัดให้มีที่นั่งเยี่ยมผู้ต้องหา และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างตำรวจไทยกับตำรวจอิตาลีแล้ว คิดว่า ตำรวจไทยดูน่าเกรงขามกว่าแต่ระดับผู้บังคับบัญชา (หมายถึง ร้อยเวรสอบสวน) ดูเป็นคนมีเหตุผลและเห็นอกเห็นใจนักท่องเที่ยวมากกว่าพูดคำว่า "ไม่" เหมือนตำรวจระดับเจ้าหน้าที่หน้าห้องขัง

กรณีที่ 11

ชื่อ นายคาเซ

เพศ ชาย

เชื้อชาติ แอลจีเรีย

อายุ 33 ปี

การศึกษา ระดับปริญญาตรี

สถานภาพ สมรส

อาชีพ ลูกจ้างบริษัท

ศาสนา มุสลิม

จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทยา เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ ประมาณ 3 ครั้ง

ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ก่อนหน้าเคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานี

ตำรวจมาก่อน คือก่อนหน้านี้มาติดต่อเสียค่าปรับจราจร

วันนี้มาติดต่อเสียค่าปรับจราจร ซึ่งใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่สถานีตำรวจแล้ว รู้สึกพอใจมาก และได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการของสถานีตำรวจว่า

ในด้านที่พอใจ

1) รู้สึกพอใจและประทับใจเป็นอย่างยิ่งในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้การต้อนรับและเอาใจใส่แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

2) มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์และสามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความความเต็มใจเอาใจใส่

3) ประทับใจในบริการที่รวดเร็วของตำรวจ

4) ภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเจ้าหน้าที่คอยทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา ทำให้น่าเข้ามาใช้บริการ

5) ขั้นตอนการเสียค่าปรับจราจรไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย และใช้เวลาในการเสียค่าปรับไม่นานมากนัก

ในด้านที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1) ปัญหาเรื่องที่จอดรถทั้งใน สถานีตำรวจและภายในเขตเมืองพัทยา เนื่องจาก ที่จอดรถน้อยมาก และควรจัดทำป้ายบอกสถานที่จอดรถและบริเวณที่ห้ามจอดแสดงให้เห็นเด่นชัดเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาการกระทำผิดกฎจราจรได้ด้วย

2) ควรจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งสถานีตำรวจ และหมายเลขโทรศัพท์ตามสถานที่สำคัญต่างๆ รวมทั้งตามถนนสายสำคัญๆ ด้วย เพื่อความสะดวกของนักท่องเที่ยวในการติดต่อ เนื่องจาก นักท่องเที่ยวส่วนมากไม่ทราบ

กล่าวโดยสรุปคือ เกี่ยวกับงานบริการที่ สถานีตำรวจ มีความพอใจมาก โดยเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดๆ อีก และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทางสถานีตำรวจจะรักษามาตรฐานการบริการและให้บริการกับนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ ที่มาติดต่อราชการ เช่นเดียวกับที่ตนเองได้รับ และหวังเป็นอย่างยิ่งให้สถานีตำรวจประสบความสำเร็จยิ่งๆ ขึ้นไป และแนะนำว่า ควรจัดการเรื่องที่จอดรถให้ดีขึ้นพร้อมทั้งทำป้ายบอก เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อนักท่องเที่ยวจะได้เข้าใจง่าย รวมทั้งสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจด้วย และเมื่อเปรียบเทียบ ตำรวจไทยกับตำรวจแอลจีเรีย แล้วคิดว่าพอใจในบริการของตำรวจไทยที่พัทยามากกว่า เนื่องจากทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วกว่า

4.5 การแสดงความคิดเห็นโดยอิสระของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากที่แสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนท้าย ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด แสดงออกซึ่งความรู้สึกทั้ง ในแง่บวกซึ่งเป็นด้านที่ดี เป็นคำชม หรือ ให้กำลังใจ แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน และ ในแง่ลบซึ่งเป็นด้านที่ไม่ดีหรือควรต้องมีการแก้ไขปรับปรุงในหลายๆ แง่มุมด้วยกันโดยขอนำเสนอดังนี้

ในด้านดี ส่วนมากจะแสดงการขอบคุณที่เอาใจใส่ช่วยเหลือในเรื่องที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ กล่าวชื่นชมว่า เป็นการดีที่ทางสถานีตำรวจมีการให้นักท่องเที่ยวต่างชาติตอบแบบสอบถามเพื่อแสดงความคิดเห็นติชมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กล่าวคือ

1.อาคารสถานที่ของสถานีตำรวจมีการปรับปรุงใหม่ ทำให้มีความสะอาด สวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูเหมือน ธนาคาร โรงพยาบาล หรือ บริษัทเอกชน ทำให้น่าเข้ามาใช้บริการ

2.สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจมีความสวยงามด้านหน้าติดทะเล และ มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา

3.กระบวนการให้บริการ มีความรวดเร็ว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อราชการนาน

4.มีการจัดทำป้ายบอกสถานที่ที่จะติดต่อราชการสามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด

5.เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจเอาใจใส่เป็นอย่างดี ให้ความเป็นกันเอง ด้วยความเป็นมิตร บริการด้วยรอยยิ้ม และ สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี

6.มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้การต้อนรับสอบถามเมื่อเข้ามาที่ สถานีตำรวจ ว่ามาติดต่อเรื่องอะไร และให้การแนะนำว่าจะต้องไปติดต่อที่ไหน อย่างไร

7.มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้บริการเป็นจำนวนมากทำให้ไม่เสียเวลาในการติดต่อมากนัก

8.เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ เกี่ยวกับบริการการให้บริการของสถานีตำรวจ

9.มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในงานบนสถานีตำรวจ เช่น คอมพิวเตอร์

10.มีการจัดที่นั่งพักระหว่างรอติดต่อราชการ และภายในตัวอาคารมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศทำให้ไม่ร้อนหงุดหงิดระหว่างรอ

11.มีการทำป้ายแสดงอัตราค่าปรับจราจรและเวลาเยี่ยมผู้ต้องหาแสดงให้เห็นเด่นชัด

12.มีร้านค้าจำหน่ายกาแฟและเครื่องดื่ม อยู่บริเวณทางเข้าด้านหลังสถานีตำรวจ ทำให้มีที่นั่งรอระหว่างรอติดต่อราชการ

ส่วนที่ควรปรับปรุงแก้ไข บางรายบอกว่าถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเรียกรับเงินเพื่อแลกกับการจะไม่ถูกจับ หรือ ออกใบสั่ง ทั้งๆ ที่ไม่เข้าใจว่าทำผิดในเรื่องอะไร บางรายบอกว่าไม่ได้รับความเอาใส่ใจเท่าที่ควร เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีความเสมอภาค บางรายแนะนำว่าควรมีป้ายบอกทางไปที่จอดรถให้ชัดเจน รวมทั้งสิ่งที่เป็นการแนะนำด้วย กล่าวคือ

1.เรื่องสถานที่จอดรถของผู้ที่มาติดต่อราชการที่ สถานีตำรวจ มีไม่เพียงพอ เนื่องจากสถานที่มีอยู่จำกัด

2.การทำป้ายแสดงสถานที่จอดรถทั้งภายในสถานีตำรวจและในเขตเมืองพัทยาให้เห็นเด่นชัดซึ่งถ้าจะให้ดีควรทำเป็นภาษาอังกฤษด้วย

3.การทำป้ายแสดงสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจและสถานที่สำคัญๆ ตามถนนสายสำคัญ และแหล่งท่องเที่ยว พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อความสะดวกของนักท่องเที่ยวในการติดต่อ

4.ควรทำป้ายแสดงอัตราค่าปรับและเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องหาให้เห็นเด่นชัด เป็นภาษาอังกฤษ

5.ห้องน้ำโดยเฉพาะห้องน้ำหญิงไม่ค่อยสะอาด และ ควรเปลี่ยนเป็นแบบชักโครกจะดูดีกว่า

6.ควรจะกระจายกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปตามถนนสายสำคัญๆ หรือ ตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวไปเที่ยวเป็นจำนวนมาก เพื่อคอยอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลามาที่สถานีตำรวจ

7.ที่บริเวณเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ไม่มีเก้าอี้ให้กับผู้มาติดต่อนั่งเวลามาติดต่อต้องยืนคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

8.ควรจะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการรับแจ้งความ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ดีกว่าใช้สมุดรายงานบันทึกประจำวัน ที่มีเพียงเล่มเดียวทำให้เสียเวลาในการรอแจ้งความ และคงจะเป็นการดีหากว่าสามารถรับแจ้งเป็นภาษาอังกฤษได้

9.ควรมีการจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อผู้ที่มาติดต่อจะได้มีโอกาสติดต่อกับคนที่ตนรู้จักคุ้นเคยและทราบชื่อ ไม่ใช่ว่าจำได้แต่หน้าตารูปร่าง เพราะอ่านภาษาไทยไม่เข้าใจ

10.ปัญหาเรื่องพฤติกรรมในการเรียกรับเงินของตำรวจจราจร และ ทัศนคติของตำรวจเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวบางเชื้อชาติ เช่น มักจะมีการมองว่า คนเยอรมันมักจะเป็นพวกขยาเพียร เป็นต้น