

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตภาคเหนือตอนล่าง และเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งจำแนกตามวุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยว และจำนวนครั้งในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว โดยนำผลการวิจัยที่ได้เสนอต่อสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของตำรวจท่องเที่ยวมากขึ้น

สมมุติฐานการวิจัยในครั้งนี้คาดว่าตำรวจท่องเที่ยวจะมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้เมื่อตำรวจมีความต่างกัน在职วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยว และจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะท่องเที่ยว จะมีความต้องการพัฒนาความสามารถในด้านเนื้อหาสาระรวมถึงด้านทักษะแตกต่างกันด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นลักษณะแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ซึ่งประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สอบถามเกี่ยวกับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว และประสบการณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ตอนที่ 2 ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับเนื้อหาที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญ (Ranking) ในความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับทักษะ

การฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจท่องเที่ยว

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจท่องเที่ยว แผนก 11 กองกำการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 27 คน ได้มาจากรีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) และเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 27 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ ค่าสถิติดังต่อไปนี้ ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้าน เนื้อหาสาระและด้านทักษะภาษาอังกฤษ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Division) การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะภาษาอังกฤษ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติการ ทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Schffe's Method)

สรุปผล

จากการวิจัยศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษใน ด้าน เนื้อหาสาระและด้านทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษใน 3 อันดับแรก คือ ด้านทักษะการพูด ด้านทักษะการฟัง และด้านเนื้อหาสาระ

เมื่อทำการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษาในภาพรวม พบว่าตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนา ด้านทักษะภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเนื้อหาสาระ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องการตอบรับทางโทรศัพท์ ส่วนด้าน อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยว ในภาพรวม พบว่าตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านทักษะการฟัง แตกต่างกันในเนื้อหาสาระ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการติดต่อส่วนราชการ การเป็นล่ามแปลสำนวนและสอบปากคำใน ชั้นศาล การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับของหาย และ การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับการขอ ทรัพย์สิน ด้านทักษะการพูด แตกต่างกันในเนื้อหาสาระ การเป็นล่ามแปลสำนวนและ สอบปากคำในชั้นศาล และการรับการร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยว และด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกันในเนื้อหาสาระ การเป็นล่ามแปลสำนวนและสอบปากคำในชั้นศาล ซึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านทักษะการเขียนไม่แตกต่างกัน และการ

เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ในภาพรวม พบว่าตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทักษะการพูด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเนื้อหาสาระการอธิบายสถานการณ์ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อนำผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวในด้านเนื้อหาสาระ และด้านทักษะบูรณาการกับหลักสูตร ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังนี้คือ

ทักษะที่ตำรวจท่องเที่ยวเห็นว่ามีผลต่อการปฏิบัติภารกิจและควรได้รับการพัฒนา คือ ทักษะการฟัง และทักษะการพูด ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติภารกิจในการอำนวยความสะดวกรวมถึงการให้บริการกับนักท่องเที่ยวด้วยปฏิสัมพันธ์กัน การสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ตำรวจท่องเที่ยวจะต้องเข้าใจในสิ่งที่นักท่องเที่ยว พูดแล้ว จึงได้ตอบด้วยถ้อยคำที่สุภาพ พร้อมทั้งจะให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ส่วนทักษะการอ่านและทักษะการเขียนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ภารกิจในการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางคดี ในกระบวนการดำเนินคดีทางกฎหมาย

ในด้านเนื้อหาสาระ หากพิจารณาในส่วนการให้คำแนะนำให้กับนักท่องเที่ยว ควรเพิ่มเนื้อหาสาระ คือ การให้คำแนะนำในความปลอดภัยขณะท่องเที่ยว การแนะนำข้อควรปฏิบัติ ในขณะท่องเที่ยว การเสนอให้ความช่วยเหลือ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว การบอกทิศทางใน การเดินทาง การให้คำแนะนำต่อการติดต่อสถานที่ราชการ และการให้ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจ กับนักท่องเที่ยว ส่วนในการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางคดี มีเนื้อหาสาระที่ควรพัฒนา คือ การรับ การร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยว การสอบถามเกี่ยวกับรูปพรรณสัณฐาน กระบวนการดำเนินคดี ทางกฎหมาย การใช้ศัพท์สำนวนกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา การใช้ศัพท์สำนวนกฎหมาย วิธีพิจารณาความแพ่ง

และเมื่อนำความต้องการในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะของตำรวจท่องเที่ยว สามารถนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

บทที่ 1 การทักทายและการเสนอให้ความช่วยเหลือ ทักษะที่ตำรวจท่องเที่ยว ต้องการพัฒนา คือ ทักษะการพูด และทักษะการอ่าน ซึ่งเป็นเนื้อหาสาระที่ตำรวจท่องเที่ยวจะ เสนอความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกในการที่จะสร้าง ความประทับใจ

บทที่ 2 การตอบรับทางโทรศัพท์ ต้องการพัฒนาในทักษะการฟัง ทักษะพูด เนื่องจากการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ จะต้องมีความชำนาญในด้านทักษะการฟัง

บทที่ 3 การถกถามหาเพื่อความเข้าใจ การตอบรับ การปฏิเสธ เป็นเนื้อหาสาระที่ ตำรวจท่องเที่ยวต้องการพัฒนาในเนื้อหาสาระการให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจกับ นักท่องเที่ยว พัฒนาผ่านทักษะการฟัง และทักษะการพูด

บทที่ 4 การบอกทิศทาง ในด้านทักษะการฟัง และด้านทักษะการพูด

บทที่ 5 การแนะนำ มีความต้องการในเนื้อหาสาระ การให้คำแนะนำในความ ปลอดภัยขณะท่องเที่ยว การแนะนำข้อควรปฏิบัติในขณะที่ท่องเที่ยว การให้คำแนะนำต่อการ ติดต่อบริการราชการ โดยพัฒนาในทักษะการฟัง และทักษะการพูด

บทที่ 6 การร้องทุกข์และการแสดงความคิดเห็น เป็นการรับการร้องทุกข์จาก นักท่องเที่ยว ซึ่งต้องพัฒนาในทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

บทที่ 7 การอธิบายสถานการณ์และการขอภัย ต้องการพัฒนาผ่านทักษะการ ฟัง และทักษะการพูด

บทที่ 8 การบรรยายรูปพรรณสัณฐาน ยังคงต้องการพัฒนาผ่าน ทั้ง 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

บทที่ 9 การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับของหาย ควรเพิ่มในเนื้อหาสาระ การใช้ ศัพท์สำนวนกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งกระบวนการในการสอบปากคำจากนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และ ทักษะการเขียน

บทที่ 10 การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับการจับปล้นชิงทรัพย์ พัฒนาในทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน และพัฒนาในเนื้อหาสาระการใช้ศัพท์สำนวน กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

บทที่ 11 การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับการขอทรัพย์สิน และเรียกเงินคืนจาก ร้านค้า ต้องการพัฒนาเพิ่มในเนื้อหาการใช้ศัพท์สำนวนกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ผ่านใน ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

บทที่ 12 การแปล ควรเพิ่มในเนื้อหาสาระ การเป็นล่ามแปลในสถานการณ์ทั่วไป การเป็นล่ามแปลในชั้นศาล การใช้ศัพท์สำนวนกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง การใช้ศัพท์ สำนวนกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกระบวนการดำเนินคดีทางกฎหมาย ซึ่งจะต้อง พัฒนาผ่าน ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

อภิปรายผล

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ตามเนื้อหา สาระและทักษะ 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาสาระ ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด ด้านทักษะ การอ่าน และด้านทักษะการเขียน ผลการวิจัยพบว่าความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้

ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ตามเนื้อหาสาระและทักษะ 4 ด้าน โดยในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความต้องการจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านทักษะการพูด ด้านทักษะการฟัง ด้านเนื้อหาสาระ ด้านทักษะการอ่าน และด้านทักษะการเขียน ส่วนระดับความต้องการในแต่ละด้าน wuui ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาในแต่ละทักษะอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ด้วยบทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว จำเป็นต้องปฏิบัติภารกิจให้ทันต่อกระแสโลกปัจจุบันและอนาคตมากขึ้น ตำรวจท่องเที่ยวจึงเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษผ่านทักษะในด้านต่างๆ มากขึ้น ในการปฏิบัติภารกิจอันจะเป็นการเพิ่มศักยภาพ และยกระดับความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสู่มาตรฐานสากล ตามนโยบายของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว หากไม่ได้รับการพัฒนาส่งเสริมความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษ ก็จะมีส่งผลกระทบต่อภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว

ส่วนความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูดของตำรวจท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะฟังและด้านทักษะพูดอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สุตสรวง ยุทธนา (2000 : 69-75) ที่สนับสนุนกับสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ wuui นักธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการในการใช้ทักษะฟังมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทวิสาหกิจแล้ว wuui ทักษะฟังเป็นที่ต้องการที่สุด สำหรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว การเกษตรและเกษตรอุตสาหกรรม และการค้า ส่วนวิสาหกิจอื่นมีความต้องการทักษะแตกต่างกันตามวิชาชีพ และสอดคล้องกับ พัชรี นฤนาทเสนีย์ (2532 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาโดยทำการติดตามผลการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาชีพของนายร้อยตำรวจประจำกองตรวจคนเข้าเมือง พบว่า ทักษะที่ใช้มากที่สุด คือ ทักษะพูด รองลงมาคือทักษะการฟัง และสอดคล้องกับการศึกษาของ นภาเพ็ญ สุตใจ (2536 : 123-133) เรื่องความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและของนักเรียนชั้นปีที่ 3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 7 พบว่า ระดับที่สถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด Go ทักษะพูด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สุมิตรา อังวัฒนกุล (2535 : 167) ได้ให้ความสำคัญกับทักษะการพูดไว้ว่า เป็นการถ่ายทอดความคิดความเข้าใจ และความรู้สึกให้ผู้ฟังได้รับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายของผู้พูด เพราะผู้ที่พูดอังกฤษได้ย่อมสามารถฟังผู้อื่นได้เข้าใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กาญจนา จงอุตสาห์ (2544 : 141-142) เรื่องการปรับรูปแบบการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษฟัง-พูด ตามแนวทางการจัดหลักสูตรที่ยึดมาตรฐาน ด้วยการกำหนดมาตรฐานและมาตรฐานการเรียนรู้ช่วงชั้น ในช่วงชั้น ม.1-ม.3 สร้างกรอบโครงร่างหลักสูตร รายวิชาและแผนการสอนรายวิชานำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ ฟัง - พูด โรงเรียนราชสิมาวิทยาลัย

จังหวัดนครราชสีมา ผลการทดลองพบว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้ผลดี โดยผู้เรียนมีการพัฒนาการทักษะทางภาษา ทักษะในการค้นคว้า ทักษะในการทำงานร่วมกัน มีความมั่นใจและกล้าแสดงออกมากขึ้น รู้จักประเมินตนเองและเพื่อน มีเจตคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ มีความสนใจและความพยายามเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ดำรงท่องเที่ยวจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการพูดปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสากล ตามนโยบายของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่ต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวยุคใหม่ให้การพิทักษ์รับใช้ และให้บริการกับนักท่องเที่ยวด้วยจิตวิญญาณ อย่างมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี สุภาพอ่อนโยน และบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) ความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน จะเห็นว่าความเป็นโลกาภิวัตน์ได้ทำให้บทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวต้องเปลี่ยนไปตามกระแสโลก ดังสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยเรื่อง : ภาษาอังกฤษระดับมัธยมศึกษาความต้องการของสังคมปัจจุบัน ของกัญญา สินธวานนท์ (ม.ป.ป. : 187) มีความเห็นในทางเดียวกันว่า ปริมาณความต้องการให้เสริมทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่การโต้ตอบหนังสือ ด้านการสนทนา ติดต่อด่วนวาจา ด้านการแปล และด้านการอ่าน ค้นคว้าเอกสารของบัณฑิตผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการในระดับมาก จากการศึกษาดังกล่าวแสดงถึงความต้องการที่เพิ่มขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษในยุคปัจจุบัน

เมื่อทำการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด ของตำรวจท่องเที่ยว ตามวุฒิการศึกษา 3 ระดับ คือ ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด อยู่ในระดับมาก และมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ วรวงศ์นา พุ่มจิ้น (2544 : 47-52) โดยมีความแตกต่างกับการวิจัยของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ผู้ขับขีสามล้อทั่วไวจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการฟังและการพูดแตกต่างกัน และมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 2 ทักษะ

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูดของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยว ทั้ง 3 ระดับ คือ ระยะเวลา 1 – 5 ปี ระยะเวลา 6 – 10 ปี และระยะเวลามากกว่า 10 ปี ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด ในภาพรวม ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ในด้านทักษะการฟัง และด้านทักษะการพูด มีความต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีความ

ต้องการมากกว่าตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อีก 2 ช่วงระยะเวลา คือ ระยะเวลามากกว่า 10 ปี และระยะเวลา 6-10 ปี ซึ่งทักษะการฟังแตกต่างกันในเนื้อหาสาระ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการติดต่อส่วนราชการ การเป็นล่ามแปลสำนวนและสอบปากคำในชั้นศาล การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับของหาย และ การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับการขอทรัพย์สิน ส่วนด้านทักษะการพูดแตกต่างกันในเนื้อหาสาระ การเป็นล่ามแปลสำนวนและสอบปากคำในชั้นศาล และการรับการร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกันในเรื่องนโยบายของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (บรรยายสรุปของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป. : 10-23) ที่กล่าวว่า ตำรวจท่องเที่ยวจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านการสอบสวนและการอำนวยความสะดวกทางคดี โดยเน้นให้ตำรวจท่องเที่ยวเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งจะพัฒนาเพิ่มขีดความรู้ความสามารถ เทคนิคการสอบสวน รวมถึงการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษให้เป็นระดับสากล สร้างความเชื่อถือความเข้าใจและความมั่นใจในการดำเนินการทางคดีแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้มาใช้บริการใน ความยุติธรรมของการพิจารณาคดี

เมื่อทำการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด จำแนกตามจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ทั้ง 5 ระดับ คือ ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ จำนวน 1-3 ครั้ง จำนวน 4-6 ครั้ง จำนวน 7-10 ครั้ง และจำนวนมากกว่า 10 ครั้ง ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ด้านทักษะการพูดมีความแตกต่างกันในเนื้อหาสาระการอธิบายสถานการณ์ ซึ่งตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว มีระดับความต้องการใกล้เคียงกับตำรวจท่องเที่ยวที่เคยได้รับการฝึกอบรมมากกว่า 10 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ อารี พันธุ์มณี (อารี พันธุ์มณี, 2542 : 89-95 อ้างจาก อุบลรัตน์ เฟิงสถิตย์, 2528) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้สิ่งใดๆ ก็ตามขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง คือ สมองและระบบประสาท ระดับสติปัญญาและความสามารถของแต่ละบุคคล การจำการลืม แรงจูงใจในการเรียนรู้ ความเหนื่อยล้าจากการเรียนรู้ ความตั้งใจและความสนใจที่จะเรียนรู้ รวมถึงสภาพการณ์ที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการอ่าน ด้านทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านทักษะการอ่านและทักษะการเขียนอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการอ่าน ด้านทักษะการเขียน จำแนกตามวุฒิการศึกษาใน 3 ระดับ คือ ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ผลการวิจัยพบว่า

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการอ่าน ด้านทักษะการเขียนของตำรวจท่องเที่ยว ในภาพรวมและในแต่ละทักษะ ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาทั้ง 3 ระดับต่างกัน มีความรู้ความสามารถในด้านทักษะการอ่านและด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษไม่เพียงพอจึงทำให้ตำรวจท่องเที่ยวเห็นถึงความจำเป็นและประโยชน์ของภาษาอังกฤษในทักษะการอ่านและการเขียน ดังนั้นตำรวจท่องเที่ยวจึงมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการอ่าน ด้านทักษะการเขียนเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศรวมถึงภารกิจต่างๆ ของตำรวจท่องเที่ยว

เมื่อทำการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการอ่าน ด้านทักษะการเขียน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยว ทั้ง 3 ระดับ คือ ระยะเวลา 1 – 5 ปี ระยะเวลา 6 – 10 ปี และระยะเวลามากกว่า 10 ปี ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการอ่าน และด้านทักษะการเขียน ในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแต่ละทักษะแล้ว wu11 ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการต่างกันในด้านทักษะการอ่าน นอกจากนี้ยังพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี มีความต้องการอยู่สูงกว่าตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลา คือ ในระยะเวลา 6 – 10 ปี และ ระยะเวลามากกว่า 10 ปี ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะตำรวจท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงเริ่มต้นจะมีความต้องการภาษาอังกฤษในด้านทักษะการอ่านและทักษะเขียนอยู่ในระดับหนึ่ง ส่วนตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลามากกว่า เห็นว่าต้องการพัฒนาความสามารถเพิ่มขึ้นอีกระดับหนึ่ง ทำให้ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาทำงานในช่วงแรก คำนึงถึงความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ไขปัญหา ส่วนตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่าจะเน้นความถูกต้องและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีความแตกต่างกันแต่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันคือเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

เมื่อทำการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาด้านทักษะการอ่าน ด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ จำแนกตามจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ทั้ง 5 ระดับ คือ จำนวน 1 – 3 ครั้ง จำนวน 4 – 6 ครั้ง จำนวน 7 – 10 ครั้ง จำนวนมากกว่า 10 ครั้ง และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ผลการวิจัย wu11 ในภาพรวมและแต่ละทักษะ ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากตำรวจท่องเที่ยวที่ได้รับการฝึกอบรมในทุกช่วงการฝึกอบรมต่างก็ให้ความสำคัญต่อการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการอ่านและทักษะการเขียน

เพราะทักษะการอ่านและทักษะการเขียนเป็นทักษะที่ซับซ้อน ต้องอาศัยกระบวนการทางความคิดและความเข้าใจ ใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดำรงท่วงทียาก จึงมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เพื่อพัฒนาไปสู่การปฏิบัติภารกิจตำรวจท่องเที่ยวได้อย่างมีศักยภาพ ทั้งนี้เนื่องจากผู้เรียนจะเรียนรู้ได้จากการฝึกอบรมได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้รับการฝึกอบรม ทักษะ ทักษะ ความสนใจ และรวมถึงแรงจูงใจในการเรียนรู้ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด อารี พันธุ์มณี (อารี พันธุ์มณี, 2542 : 89 - 95 อ้างจาก อุบลรัตน์ เฟิงสถิตย์, 2528)

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านเนื้อหาสาระของ ตำรวจท่องเที่ยว พบว่ามีความต้องการในการพัฒนาเนื้อหาสาระภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมและรายข้อจัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาในเนื้อหาสาระ การให้คำแนะนำในความปลอดภัยขณะท่องเที่ยว การแนะนำข้อควรปฏิบัติในขณะท่องเที่ยว และการสอบถามเกี่ยวกับรูปพรรณสัณฐาน การรับการร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยว การเสนอให้ความช่วยเหลือ การให้ข้อมูลต่างๆเพื่อทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยว ความต้องการในเนื้อหาสาระของตำรวจท่องเที่ยวที่พบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สนธิดา เกียรติวงศ์ (2541 : 3-5) ในเรื่องการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยว พบว่า ในความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อความสามารถทางภาษาอังกฤษในหน่วยงานยังไม่เพียงพอ เนื้อหาสาระที่จำเป็นตามความเห็นของบุคลากรท่องเที่ยว ในทักษะการฟัง ลักษณะที่ใช้มากที่สุดคือฟังเพื่อการสนทนาโต้ตอบ ฟังคำสั่ง ฟังข่าว ฟังการประชุม ฟังรายงานที่ใช้ในระดับ ปานกลาง ส่วนด้านทักษะการพูดมีลักษณะที่ต้องการคือ การสนทนากับลูกค้า เพื่อขอข้อมูลและขอหรือขอให้บริการ ด้านทักษะการอ่าน เกี่ยวข้องมาก An การอ่านโทรเลข แฟกซ์ แผ่นโฆษณาและตำรา วิชาการ เพื่ออ่านปฏิบัติตามหรือโต้ตอบ ส่วนการอ่านเพื่อเขียนสรุป ทำรายงาน แปล ค้นคว้าเกี่ยวกับงานในหน้าที่มีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการแปล ที่ใช้มากที่สุดคือ การแปลสนทนาในระหว่างการพูด รองลงมาเป็นการแปลจดหมาย และรายงาน และการแปลจากภาษาไทยมาเป็นภาษาอังกฤษ

การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านเนื้อหาสาระภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตามวุฒิการศึกษาทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า ระดับ ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี หรือเทียบเท่า พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ คือ ตำรวจท่องเที่ยวที่มีวุฒิการศึกษาในระดับ ปวช. หรือเทียบเท่ามีความต้องการสูงกว่า ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และ ปวส. หรือเทียบเท่า ในเนื้อหาสาระการตอบรับทางโทรศัพท์ แสดงให้เห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวที่มีคุณวุฒิการศึกษาในระดับ ปวช. หรือเทียบเท่าประสบปัญหาการโต้ตอบทางโทรศัพท์เนื่องจากมีความรู้ความสามารถในระดับเบื้องต้น และอาจไม่คุ้นเคยกับสำเนียงนักท่องเที่ยว ทำให้ไม่สามารถ

สื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ ส่วนตำรวจท่องเที่ยวที่มีคุณวุฒิสูงกว่าจะมีความรู้ความสามารถ ภาษาอังกฤษมากกว่า สามารถแก้ไขสถานการณ์การตอบรับทางโทรศัพท์ได้ดีกว่า ทำให้ตำรวจท่องเที่ยวที่วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ ปวส. หรือเทียบเท่า มีความต้องการในเนื้อหาสาระการตอบรับโทรศัพท์แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สถานศึกษาหรือผู้จัดทำหลักสูตร ควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลในการจัดทำหลักสูตร โดยเปิดโอกาสให้ตำรวจท่องเที่ยว รวมถึงบุคลากรทางการท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วมในจัดทำหลักสูตร เพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์กร พัฒนาในด้านทักษะและในด้านเนื้อหาสาระที่ตำรวจท่องเที่ยวต้องการ ในด้านการบริการ การเข้าสังคม หรือการปฏิบัติการกิจตำรวจท่องเที่ยวบูรณาการกับหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม และควรคำนึงถึงวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตำรวจท่องเที่ยว ประสบการณ์ในการฝึกอบรม ภาษาอังกฤษ ระยะเวลาในการฝึกอบรมรวมถึงความต่อเนื่องในการฝึกอบรม อันจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ของตำรวจท่องเที่ยว

2. ครูผู้สอนหรือผู้ที่ทำการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยว ควรมีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยวโดยตรง เนื่องจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพนั้นๆ ย่อมมีความรู้ความเข้าใจในภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวได้ลึกซึ้ง ทั้งยังสามารถรับทราบถึงปัญหาและช่องว่างในการปฏิบัติการกิจของตำรวจท่องเที่ยวได้ ซึ่งจะทำให้ผู้สอนเข้าใจในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และสามารถหาแนวทางพัฒนาความรู้ความสามารถภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวให้บรรลุผลตามนโยบายที่รัฐบาลได้กำหนดไว้

3. ตำรวจท่องเที่ยวควรพัฒนาความสามารถภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะโดยนำไปใช้ในหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมทั้งนำผลที่เกิดขึ้นรวมถึงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติการกิจตำรวจท่องเที่ยวมารายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อจะได้นำปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษไปพัฒนาปรับปรุง อันจะเกิดความต่อเนื่องในการพัฒนาความรู้ความสามารถภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยวต่อไป

4. หลักสูตรที่ใช้ในการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยว ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ด้วยสภาพเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปมีผลต่อการปฏิบัติการกิจของตำรวจท่องเที่ยว การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวในยุคโลกาภิวัตน์ควรทันต่อกระแสโลก ซึ่งจะเป็นการลดช่องว่างในการปฏิบัติการกิจและเพิ่มศักยภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี ทำให้หลักสูตรที่พัฒนาความสามารถในการใช้

ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน เนื้อหาสาระและทักษะต่างๆ ที่ตำรวจท่องเที่ยวต้องการพัฒนา คือ

ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ควรเน้นในเนื้อหาสาระ การทักทายและการแนะนำตัว การเสนอให้ความช่วยเหลือ การตอบรับทางโทรศัพท์ การบอกทิศทางในการเดินทาง การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว การแนะนำข้อควรปฏิบัติในขณะท่องเที่ยว การให้คำแนะนำในความปลอดภัยขณะท่องเที่ยว การให้คำแนะนำในการติดต่อส่วนราชการ การให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยว การรับการร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยว การแสดงความเห็นใจ และการขออภัย การอธิบายสถานการณ์ การสอบถามเกี่ยวกับรูปพรรณสัณฐาน การเป็นล่ามแปลในสถานการณ์ทั่วไป การเป็นล่ามแปลในชั้นศาล

ส่วนทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน ควรเน้นในเนื้อหาสาระ การรับการร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยว การสอบถามเกี่ยวกับรูปพรรณสัณฐาน การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับของหาย การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับการลักทรัพย์ วิวาททรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ การสอบปากคำ : คดีเกี่ยวกับการขอทรัพย์สิน กระบวนการดำเนินคดีทางกฎหมาย การเป็นล่ามแปลในสถานการณ์ทั่วไป การเป็นล่ามแปลสำนวนและสอบปากคำในชั้นศาล การใช้ศัพท์สำนวนกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง การใช้ศัพท์สำนวนกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว
2. ควรมีการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีตำรวจท่องเที่ยว เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพ