

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรม  
สำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวัง

Factors Related to the Promotion of Effective Crime  
Prevention for Tourists within the Royal Palace

อรณัฐ ยลเบญจพล<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวัง 2. ทราบแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง ด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวัง โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง 4 กลุ่ม จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 12 ด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ การส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3. เมื่อพิจารณาอิทธิพลตัวแปรอิสระที่ละตัว พบว่า ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวังมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ และปัจจัยที่น้อยที่สุดคือปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

**คำสำคัญ :** การส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรม, การรักษาความปลอดภัยในพระบรมมหาราชวัง, การป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยว

<sup>1</sup> นักศึกษา (สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This research aims to study 1. the factors related to the promotion of effective crime prevention for tourists within the Royal Palace 2. Determine the guidelines for the implementation plane to enhance the promotion efficiency of the Royal Palace security officers to prevent crime to the tourists within the Royal Palace quantitative research method was used. Population in this research was the officers who are in charge of the crime prevention for the tourists within the Royal Palace divided into 4 groups have number 3 4 5 persons. The tools used were the questionnaires. The statistics used to analyze the data were descriptive analysis, One way analysis of variance (ANOVA), Pearson Correlation and multiple regression.

The research was finding revealed that 1. Security officers of the Royal Palace who had factors personal different had no difference on the promotion of effective crime prevention for tourists within the Royal Palace 2. Factors personal and factors relation with work had 12 factors related to the operation associated with variable statistical significance level at 0.01 3. When considering the influence of independent variable one at a time, it was found the factors on commanding most affected the promotion of effective crime prevention to the tourists of the Royal Palace security officers, next was factor on knowledge on duty, while factor on participation has least affected on promotion of effective crime prevention.

**Keywords:** Factors related to the promotion of effective crime prevention, Security officers within The Royal Palace, Crime Prevention for tourists

## บทนำ

การพัฒนาการท่องเที่ยวจะเป็นเส้นทางลัดไปสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังพัฒนาในหลายๆ ประเทศ รวมทั้งประเทศสังคมนิยมที่เริ่มเปิดประเทศใหม่ เช่น ในกลุ่มประเทศอินโดจีน และกลุ่มประเทศในยุโรปตะวันออก ต่างมุ่งหวังให้การท่องเที่ยวเป็นภาคบุกเบิกที่จะนำผลประโยชน์ทั้งหลายมาสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการลงทุนที่ไม่สูงนัก โดยหวังว่าการท่องเที่ยวจะดึงดูดเงินตราต่างประเทศ ทำให้คนในท้องถิ่นมีงานทำและมีรายได้ ขณะเดียวกันประเทศไทยก็เคยอาศัยการท่องเที่ยวมาเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ประเทศไทยประสบความสำเร็จทางการตลาดอย่างงดงาม จนเป็นที่รู้จักในฐานะ "สยามเมืองยิ้ม" และประเทศไทยได้กลายมาเป็นสถานพักผ่อนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของโลก (ปรีชา แดงโรจน์, 2544)

ปัจจุบันพบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยจำนวนมาก โดย พระบรมมหาราชวังถือเป็นสถานที่ท่องเที่ยวอันดับแรกๆ ในกรุงเทพมหานครที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และชาวไทย นิยมมาเที่ยวชม จึงถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่ 16 ของโลก (กองการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร, 2544) เนื่องจากพระบรมมหาราชวังถือเป็นโบราณสถานที่มีความสำคัญ เคยเป็นที่ประทับและประกอบพิธีสำคัญของพระมหากษัตริย์ และภายในยังมีวัดที่สำคัญคือ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม เป็นที่ประดิษฐาน องค์พระแก้วมรกต เป็นที่เคารพสักการะบูชาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เมื่อมีผู้เข้ามาเยี่ยมชมจำนวนมากนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาคือ ปัญหาอาชญากรรมกับนักท่องเที่ยว อาทิ การกรีดกระเป๋าล้วงกระเป๋ โดยปัจจุบันพบมีผู้เสียหายเพิ่มขึ้น 1:100 คน ถือเป็นสัดส่วนค่อนข้างสูงมาก (สำนักพระราชวัง, 2555) นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในพระบรมมหาราชวังมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ไม่มีแนวโน้มจะลดลง จากการศึกษาสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวพระบรมมหาราชวังในปี 2558 พบมีจำนวน 16,530 คน/วัน ถือเป็นสัดส่วนค่อนข้างสูงมากเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง จำนวน 4 หน่วยงาน พบว่ามีจำนวนเจ้าหน้าที่รวม 487 คน นำมาคิดเทียบสัดส่วนได้จำนวนนักท่องเที่ยว 34 คน ต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่ 1 คน ซึ่งถือเป็นภาระงานที่ค่อนข้างหนักมาก

ดังนั้นการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติด้านการป้องกันอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังทั้ง 4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญมาก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแผนการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวในอนาคต อันส่งผลดีต่อนักท่องเที่ยว ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ตลอดจนภาพลักษณ์ด้านการรักษาความปลอดภัยของประเทศชาติต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

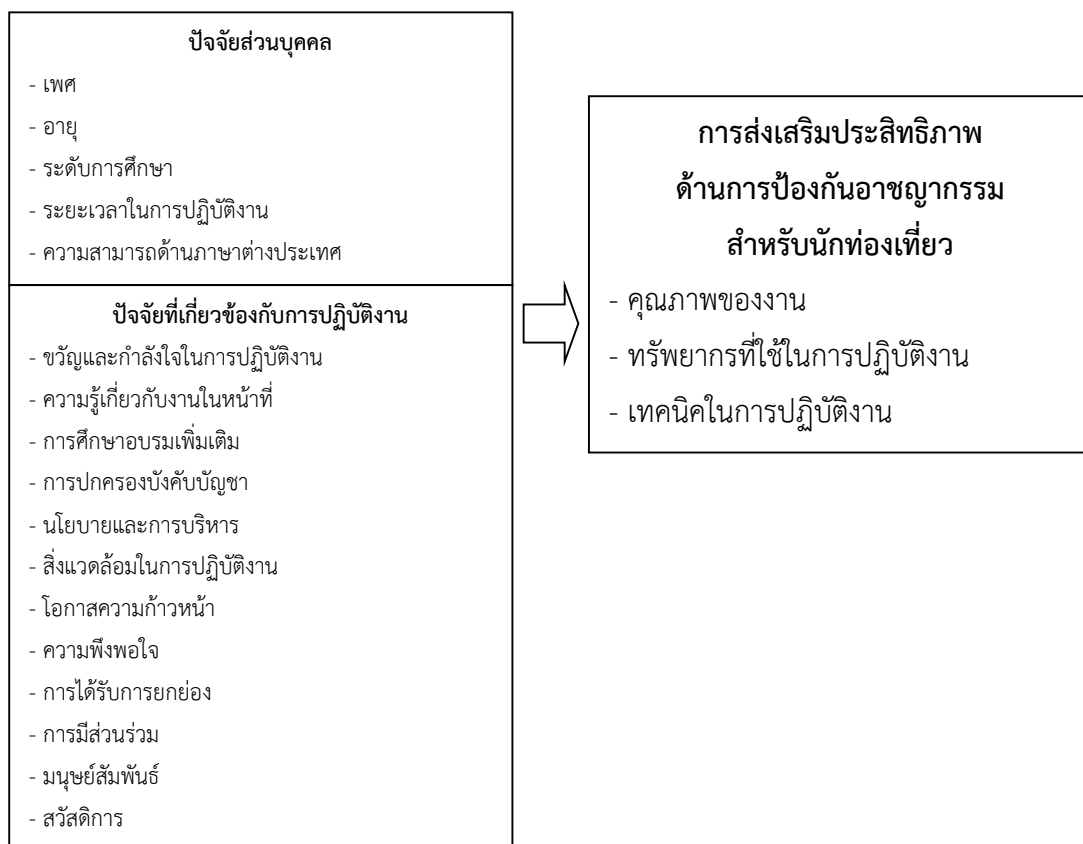
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวัง
2. เพื่อให้ทราบแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง ด้านการป้องกันอาชญากรรมนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวังต่อไป

### เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวัง จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าปัจจุบันที่ส่งผลหรือสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีอยู่ด้วยกัน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอก ได้แก่

การบริหารองค์กรหรือการปกครอง บังคับบัญชา ต้องมีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจน มีการใช้ระบบคุณธรรมมาใช้บริหาร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อความสะดวกและความคล่องตัวในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ปัจจัยภายใน คือ การได้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์มาทำงานตรงตามตำแหน่งงานการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวคิดสร้างสรรค์ใหม่ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งตอบแทนเป็นรางวัล สวัสดิการ เพื่อให้ผลของงานเกิดมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรม มีกรอบแนวคิดการวิจัยว่ากลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ กลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ การศึกษาอบรมเพิ่มเติม การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจ การได้รับการยกย่อง การมีส่วนร่วม มนุษย์สัมพันธ์ และสวัสดิการเป็นเหตุปัจจัยส่งผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยว ดัชนีคุณภาพของงาน ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเทคนิคในการปฏิบัติงาน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การวิจัยเชิงปริมาณอาศัยข้อมูลจากคำตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง ทั้ง 4 หน่วยงาน มีจำนวน 487 คน ใช้วิธีการคำนวณเพื่อหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ของ Taro Yamane กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนกลุ่มตัวอย่างได้ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 345 คน ตอบคำถามตามแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และทดลองใช้กับประชากรในลักษณะเดียวกันมาแล้วจำนวน 40 คน เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล 5 ข้อ คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 40 ข้อ และแบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง จำนวน 15 ข้อ เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน
2. สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของตัวแปรระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง กับการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวัง
3. สถิติที่นำมาสรุปถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) มาใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

## ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวัง ปรากฏผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ ค้นพบตามสมมติฐานบางข้อ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 95.5 มีอายุน้อยกว่า 31 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 89.05 วุฒิการศึกษาสูงสุด คือ วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.39 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.86
2. สมมติฐานที่ 1 : เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมนักท่องเที่ยวในพระบรมมหาราชวังแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความแตกต่างต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรม สำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่งผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง พบว่า พิจารณาอิทธิพลตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่า ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีผลการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังมากที่สุด (Beta = 0.408) รองลงมาคือปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ (Beta = 0.349) และพบว่าปัจจัยที่มีผลการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม (Beta = 0.349)

กล่าวโดยสรุป ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ การศึกษาอบรมเพิ่มเติม การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจ การได้รับการยกย่อง การมีส่วนร่วม มนุษย์สัมพันธ์ และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ การส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวังของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง ร้อยละ 78.20 (Multiple R = 0.782) และร่วมกันอธิบายตัวแปรตามได้ ร้อยละ 61.20 (Multiple R Squared = 0.612)

### อภิปรายผลการวิจัย

จากสมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เนื่องมาจากว่า หน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง คือ ดูแลป้องกันอาชญากรรมนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวัง ซึ่งถือเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของพระบรมมหาราชวัง แล้วยังมีผลต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในประเทศไทยด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังทุกคนที่ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในหน่วยงานใด มีปัจจัยเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรก็ได้รับนโยบายในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวังที่เหมือนกัน ดังนั้นจึงพบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการ

ป้องกันอาชญากรรมนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวังไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับภูวนัย เกษบุณชู (2549) ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 เนื่องจาก ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดกองเรือที่ 1 ทุกคนจะได้รับนโยบายในการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน ส่งผลทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพบว่า ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ทิรัศม์ชญาพิพัฒน์เพ็ญ (2557) ทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลนครสงขลาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับสมยศ แยมเผื่อน (2551) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเซียมารีนเซอร์วิสเซส์จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเซียมารีนเซอร์วิสเซส์จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการส่งเสริมต่อประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง ประกอบด้วยหลายปัจจัย ดังนั้นในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมีการนำทฤษฎีหลายทฤษฎีมาใช้ในการอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg' Two-Factor Theory) ซึ่งผลการศึกษาปัจจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังมากที่สุด (Beta = 0.408) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ (Beta = 0.349) ปัจจัยด้านการศึกษาอบรมเพิ่มเติม (Beta = 0.288) ปัจจัยด้านสวัสดิการ (Beta = 0.227) ปัจจัยด้านการได้รับการยกย่อง (Beta = 0.172) ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Beta = 0.121) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร (Beta = 0.076) ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ (Beta = 0.055) ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า (Beta = 0.007) ปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Beta = -0.025) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Beta = -0.149) และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ

ส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม (Beta = -0.349) ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง 4 หน่วยงานไม่มีความสามารถพิเศษด้านภาษาต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรมีการกำหนดมาตรการเร่งสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังทั้ง 4 หน่วยงาน อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและจัดทำนโยบายอย่างชัดเจนโดยการเปิดโอกาสให้ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วม กำหนดนโยบายร่วมกันและคัดเลือกนโยบายที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตนมากที่สุด และมีการจัดทำโครงการวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงานของตนด้านการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมภายในหน่วยงานตน จากปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยในหน่วยงานของตนเอง และนำผลลัพธ์ที่ได้มาปฏิบัติกับหน่วยงานของท่านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 2. ข้อเสนอแนะทางวิชาการทั่วไป

จากผลศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวัง ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวัง พบว่าปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านการป้องกันอาชญากรรมสำหรับนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระบรมมหาราชวังมากที่สุด ดังนั้น 1. ผู้บังคับบัญชาต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความรู้ความสามารถด้านนโยบายและการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา 2. ต้องพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ 3. ต้องมีการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำกรอบแนวคิดในด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มาเพิ่มเติมในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทั้งองค์กรว่าแตกต่างกันอย่างไร ควรมีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร



3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยการเก็บแบบสอบถาม ดังนั้นควรทำการศึกษาโดยใช้แบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความใกล้เคียงกับความเป็นจริงที่เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาในอนาคต

### บรรณานุกรม

กองการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร. (2554). การโหวตให้กรุงเทพฯเป็นเมือง น่าท่องเที่ยวที่สุดในโลก.

นิตยสาร Travel & Leisure.

ขวัญใจ มีทิพย์. (2543). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองพันปฏิบัติการพิเศษ 2 (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปรีชา แดงโรจน์. (2544). อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: บริษัทดวงกมล จำกัด.

ภูวนัย เกษบุญชู นร. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองทัพเรือ: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสังกัดกองทัพเรือภาค ที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัส แสงแห่งโลกธุรกิจ.

สมยศ แยมเผื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีนเซอร์วิส จำกัด มหาชน. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักพระราชวัง. (2555). องค์ความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง. กรุงเทพฯ: กองวัง.