

สำรวจความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อรูปแบบการให้บริการของตำรวจในจังหวัดภูเก็ต

Survey of citizens' expectations regarding police service in Phuket Province

Received: 12/09/2567

Revised: 28/12/2567

Accepted: 29/12/2567

พิชิต ปันธุ์วัฒนา¹

Pitsarn Phanwattana¹

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนจังหวัดภูเก็ตต่อรูปแบบการให้บริการของตำรวจประกอบด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และอิทธิพลของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่องที่มีต่อความคาดหวังประชาชน ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนจังหวัดภูเก็ตจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง

ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนมากกว่าครึ่งเคยมีปฏิสัมพันธ์หรือรับบริการจากตำรวจจังหวัดภูเก็ต ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจภูเก็ตในระดับปานกลาง ต่างจากความคาดหวังการได้รับบริการที่ดีที่ประชาชนส่วนใหญ่มีในระดับมาก โดยคาดหวังกับการบริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด ส่วนการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นความคาดหวังลำดับท้าย 2. การให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด

คำสำคัญ: สำรวจ, รูปแบบการให้บริการ, ความคาดหวัง, จังหวัดภูเก็ต

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the expectations for the people of Phuket province the type of police service such as, equitable service, timely service, progressive service and continuous service and the influence of equitable service, timely service, progressive service, continuous service influences with expectations of the people of Phuket. This study was conducted by applying quantitative approach, questionnaire was used collect data 400 from people in Phuket. The data was analyzed using descriptive statistics and path analysis.

The results indicated to answer that 1. Most people had interacted with or received services from Phuket Provincial Police officers, satisfied with the police service at a middle level. There has a high level of expectation for good service by police officers, expecting the most

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก, คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

¹Asst. Prof., Police Colonel, Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

*E-mail: pitsarn_ph@rpca.ac.th

equal service and expect continuous service at last. 2. Progressive service had the most direct influence on the expectations of the people and equitable service had the most indirect and total influences on the people's expectations.

Keywords: Survey, Types of service, Expectations, Phuket

บทนำ

ภูเก็ตเป็นจังหวัดในภาคใต้ตอนบนของประเทศไทย มีลักษณะเป็นเกาะรวมพื้นที่ทั้งหมด 570.034 ตารางกิโลเมตร แบ่งการบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็น 3 อำเภอ ประกอบด้วยอำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง มีประชาชนชาวไทยอาศัยทั้งสิ้น 418,785 คน โดยอาศัยอำเภอเมืองภูเก็ต 249,787 คน อำเภอกะทู้ 57,137 คน และอำเภอถลาง 111,861 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต, 2024, น.2) อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจในจังหวัดภูเก็ตทั้ง 11 แห่งที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง การให้บริการของตำรวจภูเก็ตในฐานะผู้ปฏิบัติที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์หรือสัมผัสกับประชาชนทั้งชาวไทยและต่างประเทศจำเป็นต้องมีแผนการให้บริการที่มีลักษณะจำเพาะเหมาะต่อการปฏิบัติในพื้นที่ มีมาตรฐานระดับสากลเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านบริการบังเกิดผล เกิดคุณภาพการให้บริการตรงตามความคาดหวังประชาชน จึงได้กำหนดคู่มือมาตรฐานการให้บริการของประชาชนรวมถึงแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีคุณภาพเพื่อให้ตรงตามความคาดหวัง/พึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากตำรวจจังหวัดภูเก็ต (สถานีตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต, 2024)

การให้บริการประชาชนเป็นหนึ่งในเรื่องสำคัญของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปรากฏในยุคศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีกลยุทธ์ยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสถานีตำรวจและหน่วยบริการประชาชน 1. ปรับปรุงและพัฒนาทางด้านกายภาพของสถานีตำรวจและหน่วยบริการประชาชน 2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน 3. สร้างเสริมบุคลิกภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของบุคลากรให้มีความเป็นมิตรและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และ 4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการสถานีตำรวจ ภูธรในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตที่มุ่งให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ประกอบด้วย 8 ยุทธศาสตร์ หนึ่งในนั้นคือการปรับโครงสร้างการบริหารโรงพักท้องถิ่นเพื่อประชาชนโดยเน้นการให้บริการประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ (กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8, 2567) เมื่อการให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูเก็ตเช่นนี้จึงต้องศึกษาเพื่อลดข้อผิดพลาดการให้บริการ ให้การปฏิบัติงานด้านบริการตรงตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8 โดยมุ่งสู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูเก็ต

ผู้วิจัยประสงค์ศึกษาและสำรวจความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยนำแนวคิดความคาดหวัง/พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการของมิลเลท (Millet, 1954, p. 11-13) 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ใช้เป็นตัวแปรอิสระเพื่อศึกษาโดยตัดหรือไม่คัดเลือกรูปแบบการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ใช้เป็นหนึ่งในตัวแปรร่วมศึกษาเนื่องเพราะรูปแบบนี้มีรายการที่ใช้วัดที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการเช่น 4 รูปแบบของมิลเลทที่เลือกใช้ศึกษาตามข้างต้น หากแต่เป็นการวัดความคาดหวัง/พึงพอใจที่ได้รับบริการในประเด็นสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสำคัญเช่น พื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่ สถานที่มีบรรยากาศอย่างไร บริเวณสถานที่ทำงานมีต้นไม้ช่วยให้ร่มรื่นหรือมีแสงสว่างเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เก้าอี้ ถังขยะ ห้องสุขาที่เพียงพอ มีช่องทางจัดไว้บริการสำหรับผู้พิการหรือไม่ หรือมีที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการเป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยประสงค์ทำการศึกษา อย่างไรก็ตามรูปแบบการให้บริการที่แสดงออกเชิงพฤติกรรมอีก 4 ประเด็นของมิลเลทที่นำมาใช้ศึกษาเป็นตัวแปรอิสระต่างมีผู้เคยใช้ศึกษามาก่อนมากมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Van Steden, Anholt, & Boelens, 2023, p.57; สุทัต วันนิจ และกนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565, น. 15; Sahapattana, & Cheurprakobkit, 2019, p.267; ทศพร สายปัญญา, 2563, น.18; เดวิท ไชยสาร และ ศาสวัต เฟ่งแพ, 2565, น.173; รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ, 2566, น.216)

การศึกษครั้งนี้มุ่งหามุมมองแตกต่างโดยทำการศึกษาประเด็นรูปแบบคุณภาพการให้บริการในบริบทที่ต่างสถานที่ ต่างประชากรเป้าหมายและต่างเวลาจากงานในอดีต จึงมีแนวโน้มได้มาซึ่งข้อมูลที่มีมุมมองต่างจากเดิม มุ่งหวังได้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และตรงตามสภาพแห่งความจริงเพื่อนำข้อค้นพบที่ได้ปรับประยุกต์ใช้ลดข้อบกพร่องและพัฒนาต่อยอดพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนของตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตให้เกิดคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังและพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจมากยิ่งขึ้น เป็นไปตามวิสัยทัศน์ตามแผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความคาดหวังของประชาชนจังหวัดภูเก็ตต่อรูปแบบการให้บริการของตำรวจประกอบด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ศึกษาอิทธิพลของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่องที่มีต่อความคาดหวังประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ได้ยึดหลักจริยธรรมสากลในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (Belmont report) ที่ประกอบด้วยหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ไม่ก่ออันตราย และหลักความยุติธรรม โดยได้ปฏิบัติตามเคร่งครัดในขั้นตอนที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคน (U.S. Department of Health and Human Services, 2022, 16 June)

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนจังหวัดภูเก็ตทั้ง 3 อำเภอ ได้แก่อำเภอเมืองภูเก็ต 249,787 คน อำเภอกะทู้ 57,137 คน และอำเภอถลาง 111,861 คน รวมยอด 418,785 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต, 2567) เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เหตุผลในการเลือกพิจารณาจากความเหมาะสมมุ่งเน้นตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย (Raifman, DeVost, Digitale, Chen, & Morris, 2022, p.40) กล่าวคือเลือกโดยพิจารณาจากประชาชนชาวไทยที่อาศัยในจังหวัดภูเก็ตมีอายุ 18 ปีขึ้นไป รู้หนังสืออ่านออกเขียนได้ พุดคุยสื่อความได้รู้เรื่อง มีสติสัมปชัญญะ เคยมีปฏิสัมพันธ์หรือรับบริการทั้งในสถานตำรวจหรือนอกสถานตำรวจกับตำรวจจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 11 สถานีได้แก่ สภ.เมืองภูเก็ต สภ.ถลาง สภ.ป่าตอง สภ.ฉลอง สภ.ท่าฉัตรไชย สภ.เชิงทะเล สภ.กะทู้ สภ.กมลา สภ.วิชิต สภ.กะรน และสภ.สาคร วนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปยามาเนในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 (Yamane, 1973) รายละเอียดคำนวณได้ดังนี้ $1 + 418,785 \times 0.052 = 1,047.96$ แล้วนำมาหาร 418,785 ได้เท่ากับ 399.61 ปัดเศษขึ้นทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานบุคคลเช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งเคยมีปฏิสัมพันธ์หรือรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ในรอบปี) ความพึงพอใจที่ได้รับการให้บริการจากตำรวจจังหวัดภูเก็ต ตอนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อรูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 1.การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้ง 4 รูปแบบต่างมีรายการข้อคำถามเท่ากัน 4 ข้อ ดังเช่นมาตรวัดการให้บริการอย่างเสมอภาคมีรายการข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ 1. ใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ 2. ไม่ถูกแบ่งแยกในการให้บริการ 3. ให้บริการทัดเทียมระหว่างเพศหญิงและชาย และ 4. ยึดหลักความเป็นธรรมในการให้บริการ (Millett, 1954; Van Steden et al., 2023, p.57-67; จงรัก นิยมประเสริฐ และวิเชียร ต้นศิริคงคล, 2564, น.94; เดวิท ไชยสาร และ ศาสวัต พงษ์แพ, 2565, น.173; สุทัต วันนิจ และกนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565, น.16; สรिता นิลแสง และสุรสิทธิ์ ล้อจิตรอำนาจ, น.109) 5 ระดับไล่เรียงจากน้อยไปมาก และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เช่น 1. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการรูปแบบใดมากที่สุด เพราะอะไร 2. ท่านมีความคาดหวังอยากให้ตำรวจจังหวัดภูเก็ตให้บริการแก่ท่านในรูปแบบใด เพราะเหตุใด และ 3. ท่านมีข้อเสนอแนะประเด็นใดบ้างเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจภูเก็ต เป็นต้น

ทั้งนี้กระบวนการสร้างมาตรวัดที่ใช้ในงานเริ่มแต่ทำความเข้าใจเรื่องความเป็นตัวแปร การแปลงแนวคิดให้เป็นตัวแปรผ่านการให้คำนิยามนาม ต่อมาระบุคุณสมบัติหลัก ๆ ของแนวคิดเพื่อสร้างคำนิยามจริง (real definitions) ผ่านการทบทวนวรรณกรรมทั้งในและต่างประเทศ พยายามหลีกเลี่ยงวรรณกรรมที่ไม่เก่ามากนัก จากแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลักด้วยการระบุชื่อมาตรวัดเป็นคำหลักครั้งแรกแล้วทำการระบุค้นหาต่อด้วยการใช้คำหลัก (key words) อาทิเช่น measures, components, real definition,

dimensions หรือ questionnaire ตามด้วยระบุ PDF และระบุ 2020-2024 รวบรวมข้อมูลที่ได้ทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยจัดกลุ่มรายการข้อความ รวมตลอดทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) จึงได้เป็นคำนิยามปฏิบัติการ (operational definition) ที่มีรายการที่จะใช้วัดแต่ละองค์ประกอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเดินทางไปจังหวัดภูเก็ตตรงกับองค์การศาสนา (DMM): 7.9702928, 98.4215512 ตรงกับ Plus Code ที่ V9RP+XRH เทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมืองภูเก็ต ภูเก็ต (Google Maps, 2024) ด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัย 1 คน เพื่อเก็บข้อมูลกับประชาชนชาวไทยที่อาศัยในอำเภอเมือง อำเภอ กะทู้ และอำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตที่มีคุณสมบัติตามที่กล่าวข้างต้น กำหนดเข้าพื้นที่สนามทุกวันในช่วงเวลา 9.00-16.00 น. เป็นเวลาไม่เกิน 5 วัน วางแผนเก็บข้อมูลได้เฉลี่ยวันละ 100 ราย สถานที่เก็บข้อมูลประกอบด้วย 3 แห่งได้แก่ อำเภอเมืองภูเก็ตจำนวน 200 ราย อำเภอกะทู้จำนวน 100 ราย และอำเภอถลางจำนวน 100 ราย โดยมุ่งเน้นเก็บข้อมูลบริเวณสถานที่ราชการเป็นสำคัญ ทั้งนี้จำนวนประชาชนที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละวันไม่ได้ยึดหลักตายตัว หากแต่สามารถยืดหยุ่นเพื่อความเหมาะสมได้ตามแต่ละสถานการณ์ ณ เวลานั้น การเก็บข้อมูลปฏิบัติโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยเริ่มแนะนำตัวและรายละเอียดทั่วไปของงานวิจัย ทำการพูดคุยเบื้องต้นสังเกตพฤติกรรมออกปฏิกิริยา และเมื่อเห็นว่ามีคุณสมบัติครบตามกำหนดทั้งประชาชนเป้าหมายมีใจสมัคร เต็มใจให้ข้อมูลปราศจากการขู่เข็ญบังคับใด ผู้วิจัยและ/หรือผู้ช่วยจึงแจกแบบสอบถามและรอรับแบบสอบถามกลับทันทีที่การให้ข้อมูลเสร็จสิ้น โดยที่การลงสนามเพื่อเก็บข้อมูลนั้นได้ตระหนักในการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมสากลในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์อย่างเคร่งครัด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง หาค่า Kolmogorov-Smirnov (K-S test) ตรวจสอบค่า e ว่าแจกแจงเช่นใด หาค่า Tolerance ตรวจสอบค่ายอมรับความต่าง หาค่า VIF (Variance Inflation Factors) ที่ต้องได้ค่าไม่เกิน 10 ตรวจสอบความเป็นเส้นตรงร่วมที่ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูงเกิน .75 (Multicollinearity) (Vorosmarty, & Dobos, 2020, p.12) ตรวจสอบ Tolerance ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า .10 และ KMO ที่มีค่ามากกว่า .5 (Kaiser-Meyer-Olkin) เพื่อวัดความเหมาะสมของข้อมูล (Shrestha, 2022, p.4) นำเสนอข้อมูลผ่านการใช้ตารางและสถิติพรรณนาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรอิสระทั้ง 4 ที่มีต่อความคาดหวังประชาชน (ตัวแปรตาม) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 ใช้เทคนิควิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลเช่นใด มีอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมหรือไม่ มีปริมาณและทิศทางอย่างไรเป็นต้น

ผลการวิจัย

ผลที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 พบว่าประชาชนที่ตกเป็นกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ (255 คน) เพศหญิง (ร้อยละ 63.75) อายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 42.00) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 47.75) สำเร็จการศึกษา

ระดับอนุปริญญา (ร้อยละ 39.75) อาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 49.50) รายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท (ร้อยละ 55.25) ประชาชนมากกว่าครึ่ง (244 คน) เคยมีปฏิสัมพันธ์หรือรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ร้อยละ 61.00) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ร้อยละ 53.50) มีความคาดหวังต่อการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับมาก (ร้อยละ 72.75) โดยคาดหวังกับการบริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด (ร้อยละ 63.50) ส่วนการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นรูปแบบที่ประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังเป็นลำดับท้าย (ร้อยละ 14.00) ส่วนประเด็นรูปแบบการให้บริการที่ประชาชนคาดหวังนั้นพบว่าการใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการเป็นรายองค์ประกอบของการให้บริการอย่างเสมอภาคกันที่ประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังมากที่สุด (ร้อยละ 42.00) ตรงข้ามกับการให้บริการทัดเทียมระหว่างเพศหญิงและชายที่คาดหวังเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 16.75) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาพบว่าประชาชนคาดหวังมากที่สุดกับปฏิบัติตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 54.25) ต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับการมีขอบเขตกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัดที่ประชาชนคาดหวังเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 17.00) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าพบว่าประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังให้มีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ร้อยละ 71.00) มีส่วนน้อยเท่านั้นที่คาดหวังกับความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ (ร้อยละ 6.00) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังให้มีการให้บริการไม่หยุดพักเที่ยง ไม่เว้นวันหยุดเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 41.75) ส่วนมีการติดตามให้ความช่วยเหลือระหว่างคดีเป็นรายการที่คาดหวังลำดับท้าย (ร้อยละ 9.75)

ทั้งนี้การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ก่อนดำเนินกิจกรรมต้องตรวจว่าละเมิดข้อสมมติที่กำกับเทคนิควิธีหรือไม่เช่น การกระจายปกติตัวแปรเดียวหรือตัวแปรอิสระต้องไม่สัมพันธ์สูงเป็นต้น

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและสถิติพรรณนาที่ใช้วิเคราะห์ (n = 400)

ตัวแปร	EXPEP	EQUAL	OTIME	PROGR	CONTI
EXPEP	1.00	0.44	0.62	0.48	0.66
EQUAL		1.00	0.54	0.57	0.29
OTIME			1.00	0.49	0.33
PROGR				1.00	0.51
CONTI					1.00
Tolerance	-	0.57	0.81	0.67	0.62
VIF	-	1.77	1.51	2.11	1.67
K-S Test	1.55	0.94	1.22	1.43	1.27
ค่าสูงสุด	3	5	5	5	5
ค่าเฉลี่ย	1.57	2.76	2.81	3.04	2.66
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.19	1.31	0.46	0.88	0.64
ค่าความเบ้	0.66	0.87	0.59	0.61	0.82
ค่าความโด่ง	0.43	-0.11	0.74	0.57	1.16

หมายเหตุ: Kaiser–Meyer Olkin = 0.77 / ค่าต่ำสุดทุกรายการ = 1

จากตารางที่ 1 ตรวจสอบการละเมิดข้อสมมติโดยตรวจการกระจายปกติตัวแปรเดียว (Univariate Normality) ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูง (Multicollinearity) พบว่ามีการกระจายปกติ ค่าที่ได้ทุกตัวไม่เกิน .75 พิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่งและค่า K-S test พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีการกระจายปกติ และเมื่อทดสอบ linearity พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความคาดหวังประชาชน (F test = 1.645 มีนัยสำคัญทางสถิติ) ค่า VIF ปกติมีค่าไม่เกิน 10 ส่วนค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.10 และค่า KMO มีค่ามากกว่า 0.5 อยู่ในเกณฑ์ปกติไม่ละเมิดข้อสมมติแต่อย่างใด จากนั้นผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เมื่อแทนค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐานลงในสมการโครงสร้างจึงปรากฏภาพแบบจำลองและสมการที่ 1-4

$$\text{EXPEP} = f(.794 \text{ EQUAL}, .778 \text{ OTIME}, .811 \text{ PROGR}, .761 \text{ CONTI}) \dots (1)$$

$$R = 0.654 \quad R^2 = 0.689 \quad F = 12.774 \quad \text{Sig.F} = 0.000$$

$$\text{EQUAL} = f(.676 \text{ PROGR}, .689 \text{ CONTI}) \dots (2)$$

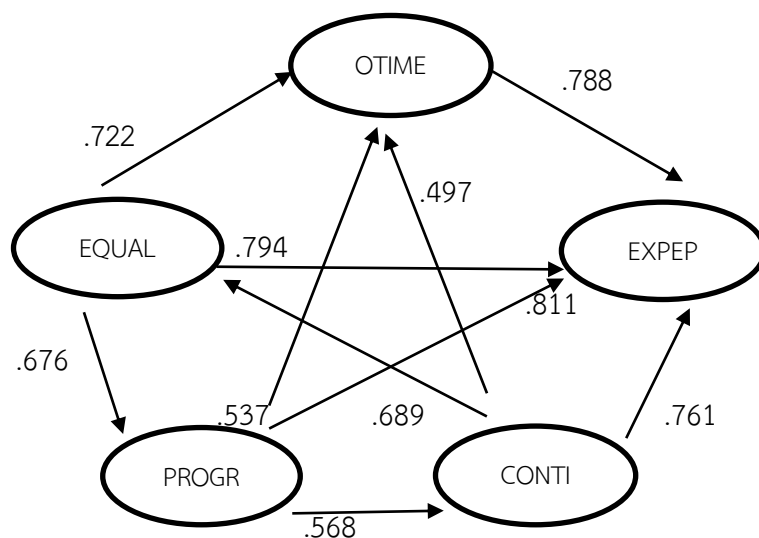
$$R = 0.729 \quad R^2 = 0.747 \quad F = 13.964 \quad \text{Sig.F} = 0.001$$

$$\text{OTIME} = f(.722 \text{ EQUAL}, .537 \text{ PROGR}, .497 \text{ CONTI}) \dots (3)$$

$$R = 0.768 \quad R^2 = 0.628 \quad F = 13.159 \quad \text{Sig.F} = 0.000$$

$$\text{CONTI} = f(.568 \text{ PROGR}) \dots (4)$$

$$R = 0.587 \quad R^2 = 0.582 \quad F = 12.643 \quad \text{Sig.F} = 0.000$$



ภาพที่ 2 แบบจำลองหลังการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

ตารางที่ 2 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรที่มีต่อความคาดหวังประชาชน (n=400)

อิทธิพลของตัวแปร	ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	ผลรวม
EQUAL; การให้บริการอย่างเสมอภาค	.794	1.402	2.196
OTIME; การให้บริการที่ตรงเวลา	.778	-	.778
PROGR; การให้บริการอย่างก้าวหน้า	.811	.850	1.661
CONTI; การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.761	.773	1.534

หมายเหตุ: (1) อิทธิพลทางอ้อม EQUAL; การให้บริการอย่างเสมอภาค ได้จาก $(.676 \times .568 \times .761) + (.722 \times .778) + (.676 \times .811) = 1.402$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.794 + 1.402 = 2.196$ (2) อิทธิพลทางอ้อม PROGR; การให้บริการอย่างก้าวหน้าได้จาก $(.568 \times .761) + (.537 \times .778) = .850$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.811 + .850 = 1.661$ (3) อิทธิพลทางอ้อม CONTI; การให้บริการอย่างต่อเนื่องได้จาก $(.497 \times .778) + (.689 \times .722 \times .778) = .773$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.761 + .773 = 1.534$

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลพบว่า PROGR; การให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด (.811) รองลงมาได้เรียงตามลำดับได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับท้าย ส่วน EQUAL; การให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด (1.402) ตรงข้ามกับการให้บริการที่ตรงเวลาที่มีอิทธิพลทางอ้อมเป็นลำดับท้าย (-) และตัวแปรที่มีอิทธิพลผลรวมมากที่สุดต่อความคาดหวังประชาชนคือ EQUAL; การให้บริการอย่างเสมอภาค (2.196) รองลงมาได้เรียงลำดับได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่ตรงเวลาเป็นลำดับท้าย ทั้งนี้สามารถสรุปสาระได้ความว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด และการให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การที่การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะเป็นรูปแบบการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานรวมถึงความโปร่งใส ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการให้บริการ และยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นเป้าหมายการบริการของตำรวจเป็นสำคัญ (ทศพร สายปัญญา, 2563, น.17; เดวิท ไชยสาร และ ศาสวัต เพ่งแพ, 2565, น.173) ขณะที่การให้บริการอย่างก้าวหน้าตามแนวคิดของมิลเลทเป็นการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (Millet, 1954) สอดคล้องกับค่านิยมปฏิบัติการของการให้บริการอย่างก้าวหน้าในงานวิจัยนี้มีตัวแปรประกอบ 1. มีการจัดทำมาตรฐานการ

บริการประชาชน 2. มีความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ 3. มีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และ 4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการให้บริการ

รูปแบบการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นรูปแบบที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันเนื่องเพราะความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดที่ปัจจุบันองค์กรมากมายต่างใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน ฐานต่อการวัดผลการปฏิบัติงาน (สุทนต์ วันนิจ และกนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565, น.16) ไม่ต่างกับตำรวจจังหวัดภูเก็ตที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดให้ใช้เป็นตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน ต่าง ๆ ในส่วนงานด้านบริการประชาชนได้กำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ได้จัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนยกระดับการให้บริการประชาชนที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบนโยบายสถานีตำรวจทั่วประเทศให้ดำเนินการขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561–2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หนึ่งในกลยุทธ์คือยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสถานีตำรวจและหน่วยบริการประชาชน เช่น 1. ปรับปรุงและพัฒนาทางด้านกายภาพของสถานีตำรวจและหน่วยบริการประชาชน 2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน 3. สร้างเสริมบุคลิกภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของบุคลากรให้มีความเป็นมิตรและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน 4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

การให้บริการอย่างก้าวหน้าของตำรวจภูเก็ตต้องปฏิบัติตามแผนการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ ประเด็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีตำรวจ โดยจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการหัวข้อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure improvement) ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น พัฒนาการให้บริการด้านข้อมูล (Public information service) ทางสื่อสังคมออนไลน์ การแจ้งความออนไลน์ผ่านระบบ e – service (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2566; สถานีตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต, 2567)

การให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารของตำรวจจังหวัดภูเก็ตนั้นได้จัดทำข้อมูลสำคัญภาครัฐและข้อมูลเปิดรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลโดย 1.ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาดิจิทัลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2. จัดทำระบบฐานข้อมูลตามแนว ทางที่กำหนด 3. จัดทำระบบเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานในสังกัด 4. เปิดเผยข้อมูลโดยชุดข้อมูลที่เปิดเผยอยู่บนศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) 5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลตามหลักการบริหารงาน 4M และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีให้เป็นไปตามแผนการพัฒนาดิจิทัลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด 6. สร้างแพลตฟอร์มการบริหารจัดการภายในองค์กรตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่เป็นหลัก และอยู่ในรูปแบบดิจิทัล 7. กำหนดแนวทาง

ช่องทางและเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open data) ให้แก่ประชาชน 8. สร้างเครือข่ายผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้บริหารด้านข้อมูลดิจิทัลทั้งภายในและภายนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร 9. สร้างทักษะและความสามารถด้านดิจิทัลข้อมูล และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ระดับสูง สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้เกือบทั้งหมดและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ (สถานีตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต, 2567; สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566)

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการให้บริการที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะเป็นช่องทางที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ประสานติดต่อ ชี้แจงถกเถียงให้ข้อเสนอแนะได้สะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีตอบสนองต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่ประชาชนหรือสังคมเรียกร้องหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายอย่างตำรวจที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนมีปฏิสัมพันธ์หรือติดต่อราชการมากที่สุด (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561) สถานีตำรวจจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยประกอบการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังประชาชน ยุกระดับพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเช่น การรับแจ้งความออนไลน์ พัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์พิเศษและระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยรองรับภารกิจในการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดทำสื่อและกิจกรรมให้ความรู้ รมรณรงค์เสริมสร้างการเรียนรู้ของประชาชนเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยให้ความตระหนักรู้เท่าทันภัยที่แฝงมากับการใช้เทคโนโลยี รวมตลอดถึงบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อการป้องกันปราบปราม ดำเนินคดีและเยียวยาผู้ได้รับความเสียหาย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566) ปัจจุบันไม่เพียงแต่ตำรวจเท่านั้นหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านบริการได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ใช้ บางแห่งนำเส้นใยนำแสง (Optic fiber) อันเป็นอุปกรณ์สำหรับใช้สื่อสารข้อมูลมาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถจัดเก็บและบันทึกข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเลข ข้อความ เสียงและภาพเคลื่อนไหวได้ ในส่วนตำรวจเช่น การสืบสวนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประยุกต์ใช้ในการสืบสวนสอบสวน ติดตามจับกุมกลุ่มอาชญากรที่มักจะก้าวล้ำหน้าตำรวจอยู่เสมอโดยการนำประวัติหรือรูปถ่ายบุคคลบันทึกเป็นข้อมูลพื้นฐานลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลประวัติบุคคลมาใช้ให้เข้าเป็นระบบเดียวกันทั้งหน่วยงานเป็นต้น (เดวิท ไชยสาร และ ศาสวัต เพ่งแพ, 2565, น.188) ในทางตรงข้ามกรณีการปฏิบัติงานโดยไม่ใช้หรือขาดเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องช่วยประกอบการทำงานอาจเกิดปัญหาดังเช่น ประเด็นของประชาชนไม่พอใจเกี่ยวกับรูปแบบการจ่ายค่าปรับที่ไม่ทันสมัย โดยประชาชนจำนวนหนึ่งที่เป็นเสมือนเสียงสะท้อนของสังคมให้ข้อคิดเห็นว่าควรมีการจ่ายปรับผ่านเทคโนโลยีเช่น การจ่ายค่าปรับเนื่องเพราะมีความสะดวก รวดเร็วจากการทำธุรกรรมผ่านเทคโนโลยี หรือควรพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนโดยที่สถานีตำรวจควรมีช่องทางติดต่อสถานีในการแจ้งความตำรวจที่ซึ่งไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจในบางกรณี เช่น การแจ้งความบัตรประชาชนหาย เอกสารสำคัญหาย โดยที่ตำรวจสามารถตอบกลับเป็นหลักฐานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่น SMS ระบบ

Application แจ้งความลงบันทึกประจำวัน เป็นต้น (สุตาภรณ์ อรุณดี วรรณวิภา ไตลังคะ มนสิชา โพธิ์สุข ณัฐพันธ์ คู่ซึ่ง และวิยะดา วรณนทวิช, 2565, น.42) หรือปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานีตำรวจภูธรในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตที่นักศึกษาปริญญาเอกทำการศึกษาและได้ข้อค้นพบเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมาว่าขาดแคลนเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ที่มียังไม่ทันสมัย รวมทั้งการขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการขาดแคลนงบประมาณด้านการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารงานสถานีตำรวจ จึงไม่สามารถช่วยให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการทำงานได้เท่าที่ควร ไม่นับถึงการจัดกระบวนการงานที่สถานีตำรวจภูธรสังกัดจังหวัดภูเก็ตมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการ งานนั้น แต่ทว่าตำรวจภูธรภูเก็ตผู้ใช้ Line App เพื่อประสานและอำนวยความสะดวกในงานมุ่งใช้ความ สัมพันธ์ส่วนตัวในการแบ่งงานหรือช่วยเหลือกันเพื่อได้มาในภารกิจนั้นเป็นต้น (เชิงจิตภัทร์ เศษครุฑธานนท์, 2556, น.54) ประเด็นปัญหาเหล่านี้ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตตระหนักถึงความสำคัญที่จำต้องปรับเปลี่ยน ไม่เพิกเฉยหรือละเลยปล่อยปละปัญหาที่เป็นอุปสรรคกับการบริการอย่างก้าวหน้า ปัจจุบันจึงได้จัดระบบ one stop service และทำการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในทุกมิติตามมาตรฐานการให้บริการของ ITA Police (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2566) พัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุทุกระดับสามารถตอบสนองเหตุเข้าช่วยเหลือและแก้ไขสถานการณ์ ดำเนินการโดยใช้ระบบรับแจ้งเหตุ Police I lert u และศูนย์วิทยุ สก. 24 ชั่วโมง ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันเหตุ ดำเนินการโดยนาระบบ POLICE 4.0 ใช้ผ่านสมาร์ทโฟนเพื่อตรวจจุดเสี่ยงจุดล่อแหลม

การให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องของความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะที่เป็นตัวแปรประกอบการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะการที่สถานีตำรวจภูธรภูเก็ตแสดงออกถึงความชัดเจนในการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ เป็นการแสดงออกถึงความโปร่งใสที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ เช่นนี้การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบการให้บริการอย่างก้าวหน้าจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานที่ได้ข้อค้นพบว่าส่งผลเชิงบวกหรือมีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชน

ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาคที่มีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะการใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ไม่ถูกแบ่งแยกในการให้บริการ ให้บริการทัดเทียมระหว่างเพศหญิงและชาย และยึดหลักความเป็นธรรมในการให้บริการเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีอรรถประโยชน์ หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพ เนื่องจากเป็นหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิด ขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้ถูกหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non-

discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นจึงทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคได้ (Ghyar, Shahade, Bamb, & Mankar, 2018) โดยที่เป้าหมายสำคัญของการบริการตามแนวคิด Millet คือการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน (Millet, 1954)

การให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นแนวคิดพื้นฐานของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยเช่น มาตรา 4 ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง หรือมาตรา 27 บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐ ธรรมนูญหรือเหตุอื่นใดจะกระทำมิได้ มาตราการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการหรือผู้ด้อยโอกาสย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560, 2560) ในกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศความเสมอภาคไม่เพียงแต่เป็นสิทธิที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ดังที่กำหนดไว้ในข้อ 26 ของกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights: ICCPR) เท่านั้น (United Nations, 1967) หากแต่ความเสมอภาคยังมีความสำคัญในฐานะที่เป็นหลักการพื้นฐานที่สุดที่เห็นได้จากการบัญญัติรับรองไว้ในข้อ 1 ของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) ระบุว่ามนุษย์ทั้งปวงเกิดมามีอิสระและเสมอภาคกันในศักดิ์ศรีและสิทธิต่างๆ ในตนมีเหตุผลและมโนธรรม และควรปฏิบัติต่อกันด้วยจิตวิญญาณแห่งภราดรภาพ (United Nations, n.d.). หรือแม้แต่หลักความเสมอภาคเป็นธรรมที่ปรากฏในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของตำรวจเช่น ข้อ 6 ตามประมวลจริยธรรมของตำรวจ พ.ศ.2565 ให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ โดยยึดถือความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติโดยการไม่ใช้ความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจส่วนตัวต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคล (กฎ ก.ตร.ว่าด้วยจริยธรรมตำรวจ พ.ศ.2566, 2566)

การให้บริการอย่างเสมอภาคในที่นี้มีตัวอย่างงานวิจัยของนักการศึกษาไทยสองท่านที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจโดยศึกษาเปรียบเทียบพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญต่อประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นอย่างมาก ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำงานบนสถานีตำรวจมากกว่าครึ่งนับถือศาสนาพุทธ ขณะที่ประชาชนชาวพุทธมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับปานกลาง ต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามหรือคนไทยมุสลิมจะรับรู้คุณภาพการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าชาวพุทธทั้งที่นั่นจะเป็น

ประชาชนชาวพุทธมากกว่า (Sahapattana, & Cheurprakobkit, 2019, p.377) เช่นนี้การที่สถานีตำรวจภูธรที่สังกัดจังหวัดภูเก็ตจะตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการได้จำเป็นต้องให้ความสำคัญเรื่องของความเสมอภาค โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ตอาจไม่ใช่เป็นการแบ่งระหว่างคนไทยพุทธหรือมุสลิมเช่นสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย หากแต่จะแบ่งเป็นคนไทยกับคนต่างชาติที่การปฏิบัติงานด้านการให้บริการของตำรวจจังหวัดภูเก็ตต้องให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาคเป็นสำคัญ

ข้อค้นพบที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 สรุปสาระได้ความว่าประชาชนมากกว่าครึ่งเคยมีปฏิสัมพันธ์หรือรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจภูเก็ตในระดับปานกลาง มีความคาดหวังมากต่อการได้รับบริการที่ดีจากตำรวจภูเก็ต โดยมีความคาดหวังกับการบริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด ส่วนคาดหวังการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับท้าย และข้อค้นพบที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 สรุปสาระได้ความว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด

จากข้อค้นพบที่ได้ว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุดนั้น จึงมีภาชิต (Motta) ที่ตำรวจภูธรได้นำไปประยุกต์ปรับใช้ มีใจความภายใต้กรอบข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยความว่า “ตำรวจภูเก็ตต้องยึดหลักบริการอย่างก้าวหน้าควบคู่กับการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

1. เริ่มจากควรเก็บข้อมูลภาคสนามประเด็นความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าในปัจจุบันความคาดหวังเป็นในทิศทางใด ตรงตามข้อค้นพบในงานวิจัยหรือไม่ เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและด้านประชากรอาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลก็เป็นได้ ประโยชน์ที่ได้จากการเก็บข้อมูลใหม่คือ ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ตรงประเด็น เป็นปัจจุบัน นำมาประยุกต์ใช้พัฒนาการทำงานด้านการบริการของตำรวจจังหวัดภูเก็ตได้ตรงสภาพแห่งความจริง

2. กรณีได้ข้อค้นพบยืนยันที่มีสาระสำคัญสอดคล้องต้องกัน ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 8 หรือผู้แทนมอบนโยบายให้ผู้กำกับสถานีตำรวจในฐานะหัวหน้าหน่วยให้ควบคุม สั่งการจัดทำแผนดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีที่รับผิดชอบ โดยกำกับควบคุมให้หัวหน้างานแต่ละสายงานนำแผนไปสู่การปฏิบัติพร้อมรายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาฯ ทุก 6 เดือนเป็นประจำทุกปีงบประมาณตามมาตรฐาน Police ITA และระเบียบการที่กำหนดไว้

3. ผู้บริหารสถานีตำรวจมอบหมายให้หัวหน้างานแต่ละสายงานจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนเช่น (1) มาตรฐานการให้บริการประชาชนของงานสืบสวน ตัวอย่างเช่นประเภทของงานตรวจรถต้องสงสัย ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติ 1. ยึดรถต้องสงสัย 2. ตรวจสอบประวัติรถ และ 3. ตรวจสอบเจ้าของรถ และให้ระบุพันธะสัญญาคือ ภายใน 3 วัน (2) มาตรฐานการให้บริการประชาชนของงานสอบสวน ตัวอย่างการ

จัดทำคู่มือเช่น การแจ้งเอกสารหายให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติ 1. พบเจ้าหน้าที่ประจำวันเขียนบันทึกประจำวัน เอกสารหาย 2. พนักงานสอบสวนลงนามในบันทึกประจำวัน 3. เจ้าหน้าที่ประจำวันมอบสำเนาบันทึกประจำวันให้ผู้แจ้งระบุพยานหลักฐานคือ ภายในระยะเวลา 10 นาที และให้ระบุเงื่อนไขคือ นับตั้งแต่วันที่เจ้าหน้าที่รับเรื่อง หรือ (3) มาตรฐานการให้บริการประชาชนของงานธุรการและอำนวยการ ตัวอย่างการทำคู่มือเช่น การขอตรวจสอบประวัติ สมัครงานหรือศึกษาต่อ ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติ 1.พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อพิมพ์ลายนิ้วมือและกรอกข้อความในเอกสาร 2.ส่งเรื่องไปตรวจสอบที่กองทะเบียนประวัติอาชญากรรม 3. แจ้งผลการตรวจสอบประวัติ ระบุพยานหลักฐานคือ ภายใน 20 วัน การเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการให้บริการให้จัดทำเป็นรูปเล่มและจัดทำเผยแพร่ในระบบออนไลน์เน้นการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายของประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ การเผยแพร่ข้อมูลจำต้องกำกับด้วยภาษาไทยควบคู่ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ เพื่อความเหมาะสมกับสภาพทั่วไปของประชากรในพื้นที่ได้เข้าถึงข้อมูล

4. ผู้บริหารสถานีตำรวจจัดทำพันธสัญญาการให้บริการของสถานีตำรวจ (Service commitment) ทั้ง 5 สายงานใช้เป็นแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ ยึดหลักบริการอย่างก้าวหน้าด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม โดยกำหนดรายละเอียดของกิจกรรม เวลา ความถี่ จำนวน ปริมาณและอื่นใดที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน จากนั้นประกาศและประชา สัมพันธ์พันธสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ ติดแผ่นป้ายประกาศพันธสัญญาในสถานีตำรวจบริเวณที่ประชาชนมาติดต่อราชการ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน รวมตลอดถึงการเผยแพร่พันธสัญญาผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้กระจายสู่สังคมภายใต้ทรัพยากรของแต่ละสถานี

5. สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบหมายให้สำนักงานจรตารวจเป็นหน่วยงานรับผิดชอบส่งผู้ตรวจราชการจรตารวจลงพื้นที่สุ่มตรวจราชการสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ตรวจสอบผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ พันธสัญญา รวมถึงข้อ เสนอแนะ คำร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เพื่อนำข้อมูลจากการสุ่มตรวจใช้พิจารณาปรับปรุงการให้ บริการประชาชนให้ตรงกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนได้สูงสุด

6. สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบหมายให้สำนักยุทธศาสตร์ตำรวจเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบ ร่วมกับสำนักงานกฎหมายและคดี และกองบัญชาการศึกษา ทำการศึกษาผลการดำเนิน การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่ได้จากการลงพื้นที่ของสำนักงานจรตารวจ โดยทบทวน/ปรับ ปรงค่าเป้าหมายที่รับผิดชอบตรวจสอบหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับเพื่อแก้ไขปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้แผนนั้นสามารถขับเคลื่อนได้ในเชิงรุกโดยยึดหลักบริการอย่างก้าวหน้า ด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรมเป็นสำคัญ ทั้งนี้การกำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาดังกล่าวควรสามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมแต่ละท้องที่กรณีที่ไม่ขัดต่อกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอื่นในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8 เช่น สถานีตำรวจภูธรจังหวัดพังงา กระบี่ ระนอง เป็นต้น ขยายสู่การเปรียบเทียบนอกกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8 เช่น เปรียบเทียบความคาดหวัง/พึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการ

ประชาชนของตำรวจภูธรภาคอื่น หรือศึกษาเชิงเปรียบเทียบต่างกองบัญชาการตำรวจ เช่นตำรวจที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เป็นต้น

2. เพิ่มเติมตัวแปรอิสระอื่นที่คาดว่าจะมีอิทธิพลหรือส่งผลต่อความคาดหวังการให้บริการของตำรวจ ผ่านการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความทันสมัยให้ครอบคลุมทุกแนวความคิดหรือทฤษฎีอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของตำรวจ เช่น การให้บริการอย่างมีคุณภาพ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น ร่วมศึกษาเพื่อหาข้อค้นพบที่อาจแตกต่างสร้างหรือขยายองค์ความรู้ใหม่ได้

3. ศึกษาโดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการใช้รูปแบบกรณีศึกษาเป็นตัวขับเคลื่อนหลักในงานวิจัย ศึกษาความคาดหวัง/พึงพอใจการให้บริการตามแนวคิดของ Millet โดยเลือกเพียงรูปแบบเดียว มุ่งสร้างคำอธิบายที่ลึกซึ้งจากกรณีเฉพาะที่มีขอบเขตจำกัด นำสู่การขยายองค์ความรู้เดิมหรือเพิ่มเติมต่อยอดองค์ความรู้ใหม่

เอกสารอ้างอิง

กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8. (2567). *ยุทธศาสตร์ตำรวจภูธรภาค 8*. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2567, เข้าถึงได้จาก <https://p8.police.go.th/news1.php>

จาก <https://p8.police.go.th/news1.php>

กฎ ก.ตร.ว่าด้วยจริยธรรมตำรวจ พ.ศ.2566. (2566). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 140 ตอนที่ 35 ก น.9-13.

จงรัก เนียมประเสริฐ และวิเชียร ต้นศิริคงคล. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล*

เมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร

มหาบัณฑิต). ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

เชิงรัฐภัทร์ เดชครุฑธานนท์. (2556, กรกฎาคม-ธันวาคม). การบริหารจัดการสถานีตำรวจภูธรในสังกัดกองบังคับ

การตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*,

9(2), 53-89.

เดวิท ไชยสาร และ ศาสวัต เพ่งแพ. (2565, กันยายน). ความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ

งานสืบสวนสอบสวนของข้าราชการตำรวจฝ่ายสืบสวนสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 2.

Journal of Roi Kaensarn Academi, 7(9): 173-189.

ทศพร สายปัญญา. (2563, มกราคม-มิถุนายน). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี

ตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่

ผู้รับบริการ. *วารสารอาชีวกรรมและความปลอดภัย*, 2(1): 17-25.

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ อาจารย์ ี ประจวบเหมาะ ไกลรุ่ง กระแสร์สินธุ์ และธารทิพย์ พจน์สุภาพ. (2566, มกราคม-

เมษายน). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19). *วารสารร่ม*

พฤษภ มหวิทยาลัยศรีนครินทร, 41(1): 217-241.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. ตอน 134 เล่มที่ 40 ก. 1-90.

สถานีตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต. (2567). *แผนพัฒนาระบบบริการสาธารณะ*. ภูเก็ต: โรงพิมพ์ตำรวจ.

- สรिता นิลแสง และสุรสิทธิ์ ล้อจิตรอำนวย. (2566, กรกฎาคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับบริการรับยาต่อเนื่องที่ร้านยาของผู้ป่วยโรคเรื้อรังจังหวัดนนทบุรี. *วารสาร วิชาการเภสัชศาสตร์ไทย*, 18(2), 109-129.
- สุตาภรณ์ อรุณดี วรณวิภา ไตลังคะ มนสิชา โพธิสุข ญัฐพันธ์ คู่ซึ้ง และวิยะดา วรณนทวันนิช. (2565, มกราคม-มีนาคม). การบริการภาครัฐแนวใหม่กรณีศึกษา: การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล. *วารสาร มจรพุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(1): 31-43.
- สุทัต วันนิช และกนกพร ชัยประสิทธิ์. (2565, พฤษภาคม-สิงหาคม). คุณภาพการบริการและประสิทธิ ภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง. *วารสาร วิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 4(2): 1-16.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2566). *คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของสถานีตำรวจ*. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2567, เข้าถึงได้จาก <https://www.nacc.go.th/categorydetail/20180831184638361/20230202134144?>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). *แผนปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี พ.ศ.2561-2581*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. (2567). *สถิติประชากร ประชากร และที่อยู่อาศัย*. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2567, จาก <https://phuket.nso.go.th/images/nat /t1%2065.pdf>
- Ghyar, C., Shahade, M.R., Bamb, S.V., & Mankar, V.B. (2018, March-April). Basics of Quality of Services (QoS). *International Journal of Scientific Research in Science and Technology*, 4(7), 105-119.
- Google Maps. (2024). *Latitude and Plus code of Mueang Phuket*. Retrieved 6 September 2024, from <http://www.googlemap.com/ภูเก็ต>
- Millett, J.D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Raifman, S., DeVost, M.A., Digitale, J.C., Chen, Y.H., & Morris, M.D. (2022, October). Respondent-Driven Sampling: a Sampling Method for Hard-to-Reach Populations and Beyond. *Curr Epidemiol Rep*, 9: 38–47
- Sahapattana, P., & Cheurprakobkit, H. (2019, September-December). The police station service quality: A comparative study of the areas in the South of Thailand. *Journal of Ethnicity in Criminal Justice*, 17(4): 367-378.

- Shrestha, N. (2022). Factor Analysis as a Tool for Survey Analysis. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, 9(1): 4-11
- United Nations. (1967). *International Covenant on Civil and Political Rights*. Retrieved 11 September 2024, from <https://treaties.un.org/doc/treaties/1976/03/19760323%2006-17%20/pdf>
- United Nations. (n.d.). *Universal Declaration of Human Rights*. Retrieved 4 September 2024, from <https://www.ohchr.org/en/universal-declaration-of-human-rights>
- Van Steden, R., Anholt, R., & Boelens, M. (2023, September-December). Intake and service staff: practices and challenges of a pivotal yet underexplored police occupation. *Journal of Policy and Practice*, 17: 57-67.
- Vörösmarty, G., & Dobos, L. (2020). Green purchasing frameworks considering firm size: a multicollinearity analysis using variance inflation factor. *Supply Chain Forum*, 21(3): 1-12.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.