

Direct, indirect and total influences types of police service to expectations for people of Phuket province

Pitsarn Phanwattana^{1*}

Received: 01-04-2024, Revised: 05-05-2024, 06-12-2024, Accepted: 31-01-2025

Abstract

The purposes of this research were to study 1. The expectations for the people of Phuket province the type of police service such as, equitable service, timely service, progressive service and continuous service. 2. 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 to 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 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: Influences; types of service; expectations; people of Phuket

¹Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

*Corresponding Author E-mail: Pitsarn_ph@rpca.ac.th

อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของรูปแบบการให้บริการของตำรวจที่มีต่อ ความคาดหวังของประชาชนจังหวัดภูเก็ต

พิชิตาล พันธุ์วัฒนา^{1*}

วันรับบทความ: 01-04-2024, วันแก้ไขบทความ: 05-05-2024, 06-12-2024, วันตอบรับบทความ: 31-01-2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ความคาดหวังของประชาชนจังหวัดภูเก็ตต่อรูปแบบการให้บริการของตำรวจประกอบด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 2. อิทธิพลของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่องที่มีต่อความคาดหวังประชาชน ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนจังหวัดภูเก็ตจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนมากกว่าครึ่งเคยมีปฏิสัมพันธ์หรือรับบริการจากตำรวจจังหวัดภูเก็ต ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจภูเก็ตในระดับปานกลาง ต่างจากความคาดหวังการได้รับบริการที่ดีที่ประชาชนส่วนใหญ่มีในระดับมาก โดยคาดหวังกับการบริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด ส่วนการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นความคาดหวังลำดับท้าย 2. การให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด

คำสำคัญ: อิทธิพล; รูปแบบการให้บริการ; ความคาดหวัง; ประชาชนจังหวัดภูเก็ต

¹ คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

*ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, ติดต่ออีเมล Pitsarn_ph@rpca.ac.th

บทนำ

ภูเก็ตเป็นจังหวัดในภาคใต้ตอนบนของประเทศไทย มีลักษณะเป็นเกาะรวมพื้นที่ทั้งหมด 570.034 ตารางกิโลเมตร แบ่งการบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็น 3 อำเภอ ประกอบด้วยอำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอเกาะทู้ และอำเภอถลาง มีประชาชนชาวไทยอาศัยทั้งสิ้น 418,785 คน โดยอาศัยอำเภอเมืองภูเก็ต 249,787 คน อำเภอเกาะทู้ 57,137 คน และอำเภอถลาง 111,861 คน (Phuket Provincial Statistical Office, 2024) อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจในจังหวัดภูเก็ตทั้ง 11 แห่งที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง การให้บริการของตำรวจภูเก็ตในฐานะผู้ปฏิบัติที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์หรือสัมผัสกับประชาชนทั้งชาวไทยและต่างประเทศจำเป็นต้องมีแผนการให้บริการที่มีลักษณะจำเพาะเหมาะต่อการปฏิบัติในพื้นที่ มีมาตรฐานระดับสากล เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านบริการบังเกิดผล เกิดคุณภาพการให้บริการตรงตามความคาดหวังประชาชน จึงได้กำหนดคู่มือมาตรฐานการให้บริการของประชาชนรวมถึงแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีคุณภาพเพื่อให้ตรงตามความคาดหวัง/พึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากตำรวจจังหวัดภูเก็ต (Phuket Provincial Police Station, 2024)

การให้บริการประชาชนเป็นหนึ่งในเรื่องสำคัญของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปรากฏในยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีกลยุทธ์ยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสถานีตำรวจและหน่วยบริการประชาชน 1. ปรับปรุงและพัฒนาทางด้านการกายภาพของสถานีตำรวจและหน่วยบริการประชาชน 2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน 3. สร้างเสริมบุคลิกภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของบุคลากรให้มีความเป็นมิตรและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และ 4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (Royal Thai Police, 2023) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการสถานีตำรวจภูธรในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตที่มุ่งให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ประกอบด้วย 8 ยุทธศาสตร์ หนึ่งในนั้นคือการปรับโครงสร้างการบริหารโรงพักท้องถิ่นเพื่อประชาชนโดยเน้นการให้บริการประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ (Provincial Police Region 8 Headquarters, 2024) รวมถึงตรงกับค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ COPS ที่ประกอบด้วยสมรรถนะ (Competency) สุจริตเป็นธรรมชาติ (Overall Fairness) ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Oriented) บริการด้วยใจ (Service Mind) (Royal Thai Police, 2018) เมื่อการให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูเก็ตเช่นนี้ จึงต้องศึกษาเพื่อลดข้อผิดพลาดการให้บริการ ให้การปฏิบัติงานด้านบริการตรงตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8 รวมถึงคู่มือมาตรฐานการให้บริการของประชาชนโดยมุ่งสู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูเก็ตเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยประสงค์ศึกษาและสำรวจความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยนำแนวคิดความคาดหวัง/พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการของมิลเลต (Millet, 1954) 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

และ 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ใช้เป็นตัวแปรอิสระเพื่อศึกษาโดยตัดหรือไม่คัดเลือกรูปแบบการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ใช้เป็นหนึ่งในตัวแปรร่วมศึกษาเนื่องเพราะรูปแบบนี้มีรายการที่ใช้วัดที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการเช่นกัน 4 รูปแบบของมิลเลทที่เลือกใช้ศึกษาตามข้างต้น หากแต่เป็นการวัดความคาดหวัง/พึงพอใจที่ได้รับบริการในประเด็นสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสำคัญ เช่น พื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่ สถานที่มีบรรยากาศอย่างไร บริเวณสถานที่ทำงานมีต้นไม้ช่วยให้ร่มรื่น หรือมีแสงสว่างเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เก้าอี้ ถังขยะ ห้องสุขาที่เพียงพอ มีช่องทางจัดไว้บริการสำหรับผู้พิการหรือไม่ หรือมีที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการเป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยประสงค์ทำการศึกษา อย่างไรก็ตามรูปแบบการให้บริการที่แสดงออกเชิงพฤติกรรมอีก 4 ประเด็นของมิลเลทที่นำมาใช้ศึกษาเป็นตัวแปรอิสระต่างมีผู้เคยใช้ศึกษามาก่อนมากมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Pukahuta et al., 2024; Van Steden, Anholt, & Boelens, 2023; Wannit, & Chaiprasit, 2022; Arundee et al., 2022; Sahapattana, & Cheurprakobkit, 2019; Saipanya, 2020; Chaisan, & Pengpae, 2022; Someran et al., 2021)

การศึกษารุ่นนี้มุ่งหามุมมองแตกต่างโดยทำการศึกษาประเด็นรูปแบบคุณภาพการให้บริการในบริบทที่ต่างสถานที่ ต่างประชากรเป้าหมายและต่างเวลาจากงานในอดีต จึงมีแนวโน้มได้มาซึ่งข้อมูลที่มีมุมมองต่างจากเดิม มุ่งหวังได้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และตรงตามสภาพแห่งความจริงเพื่อนำข้อค้นพบที่ได้ปรับประยุกต์ใช้ ลดข้อบกพร่อง และพัฒนาต่อยอดพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนของตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตให้เกิดคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังและพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจมากยิ่งขึ้น เป็นไปตามวิสัยทัศน์ตามแผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต “ศูนย์กลางการท่องเที่ยว การศึกษา นวัตกรรมบริการในระดับนานาชาติ และการพัฒนาที่ยั่งยืน มุ่งสู่จังหวัดที่พัฒนาภายในปี พ.ศ.2579” (Phuket Province, 2024) งานวิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 2 ข้อ 1. ศึกษาความคาดหวังของประชาชนจังหวัดภูเก็ตต่อรูปแบบการให้บริการของตำรวจประกอบด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 2. ศึกษาอิทธิพลของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่องที่มีต่อความคาดหวังประชาชน

การทบทวนวรรณกรรม

การให้บริการ

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการเป็นสำคัญ โดย John D. Millet กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าควรพิจารณา 5 ประการ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการ

จะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (Millett, 1954) ซึ่งการประเมินหรือการวัดคุณภาพบริการที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) เป็นเครื่องมือวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยที่มาตรฐานวัดประกอบด้วยคุณสมบัติ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความมีตัวตนหรือจับต้องได้ (Tangibles) 2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) 3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) 4. ความมั่นใจ (Assurance) และ 5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

ความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานสอบสวนคาดหวังว่าจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบ 2 ครั้งในปี การคาดหวังนี้ทำให้พนักงานสอบสวนมีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนอาจสมหวังบางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากอาจทำให้พนักงานสอบสวนคับข้องใจในการทำงาน ความคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าหน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานได้ และพิจารณาความดีความชอบที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งหน่วยงานและพนักงาน ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้วัดแห่งความสำเร็จซึ่งช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะและความแตกต่างบุคคลและสภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นได้ ทั้งนี้ในงานค่านิยามความคาดหวังหมายถึงความรู้สึกนึกคิด หรือความปรารถนาของประชาชนอำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกะทู้ และอำเภอถลางในฐานะผู้รับบริการที่มีความคาดหวัง หวังจะได้รับบริการจากตำรวจภูธรภูเก็ต 4 รูปแบบให้เป็นไปตามที่ประสงค์ไว้ ทั้งนี้ 4 รูปแบบได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ใช้เกณฑ์ประเมินความคาดหวัง 3 ระดับประกอบด้วยน้อย ปานกลาง และมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความคาดหวัง

กลุ่มนักวิจัยอาวุโสและรุ่นใหม่ศึกษาประเด็นเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริการกับความคาดหวัง กล่าวเทียบแนวคิดที่เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้ม

ที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับก่อนที่จะเกิดความยอมรับไว้ว่าจะ ทว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการตน (Tenner, & Detoro, 1992; Liu et al., 2023) เช่นนี้การที่ตำรวจจักประสบความสำเร็จในการให้บริการประชาชนอาจต้องสามารถทำนายความคาดหวังของประชาชนได้ถูกต้องกระทั่งนำสู่ได้รับการยอมรับไว้ใจจากประชาชนซึ่งการทำนายเป็นเพียงหนึ่งในแนวทางนำสู่การยอมรับ ทว่าความคาดหวังของประชาชนที่เมื่อได้รับการที่มีคุณภาพจากตำรวจจังหวัดภูเก็ตก็จะเลือกใช้บริการนั้นเป็นประจำสม่ำเสมอ มีความเชื่อถือมั่นใจเนื่องเพราะความคาดหวังตรงตามสิ่งที่ตนปรารถนา

การที่ผู้วิจัยศึกษาประเด็นความคาดหวังกับการให้บริการเนื่องเพราะเป็นหนึ่งในเรื่องสำคัญที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปสู่แผนพัฒนาการให้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police 2018; Royal Thai Police 2023) สอดคล้องตามแนวทางการบริหารราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติคนปัจจุบัน (Royal Thai Police 2024) และสำคัญที่เป็นเรื่องที่ต้องขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับระดับสากล

ตารางที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ปรากฏในงานวิจัย

Variable	EXPEP	EQUAL	OTIME	PROGR	CONTI
EQUAL	Millett (1954); Van Steden et al. (2023)	-	Ghyar et al. (2018); Gracia et al. (2013)	-	-
OTIME	Millett (1954)	-	-	-	-
PROGR	Millett (1954); Saipanya (2020) Wannit (2022)	Niamprasirt (2021); Chaisan, & Pengpae (2022); Kunsorn (2013)	Royal Thai Police (2018); Jaima (2021)	-	Arundee et al. (2022); Panarai (2022)
CONTI	Millett (1954); Pukahuta et al. (2024)	Wannit & Chaiprasit (2022); Nilsang, & Lochidamnua (2023) Mundee (2023)	Someran et al. (2021); Khasasin et al. (2023)	-	-

หมายเหตุ: ในที่นี้ 1. EXPEP = ความคาดหวังประชาชน 2. EQUAL = การให้บริการอย่างเสมอภาค 3. OTIME = การให้บริการที่ตรงเวลา 4. PROGR = การให้บริการอย่างก้าวหน้า และ 5. CONTI = การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากตารางที่ 1 พบว่าหลังจากทบทวนวรรณกรรมปรากฏเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสิ้น 10 เส้นทาง (ตามลูกศรในภาพที่ 1) ทั้ง 10 เส้นทางเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งสิ้น และต่างมีวรรณกรรมที่นักวิจัยเคยศึกษาใช้สนับสนุน ดังเช่นตัวแปรการให้บริการอย่างก้าวหน้า (PROGR) มีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือส่งผลต่อความคาดหวังประชาชน (EXPEP) มี (Millett, 1954; Saipanya, 2020) เป็นวรรณกรรมที่ใช้สนับสนุนแนวคิด หรือการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CONTI) มีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือส่งผลต่อการให้บริการที่ตรงเวลา (OTIME) มี (Ghyar et al., 2018; Gracia et al., 2013) เป็นวรรณกรรมที่ใช้สนับสนุนแนวคิด เป็นต้น ทั้งหมดนี้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ 4 ข้อ 1. ความคาดหวังประชาชน (EXPEP) ขึ้นอยู่กับการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 2. การให้บริการอย่างเสมอภาค (EQUAL) ขึ้นอยู่กับการให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3. การให้บริการที่ตรงเวลา (OTIME) ขึ้นอยู่กับการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CONTI) ขึ้นอยู่กับการให้บริการอย่างก้าวหน้า

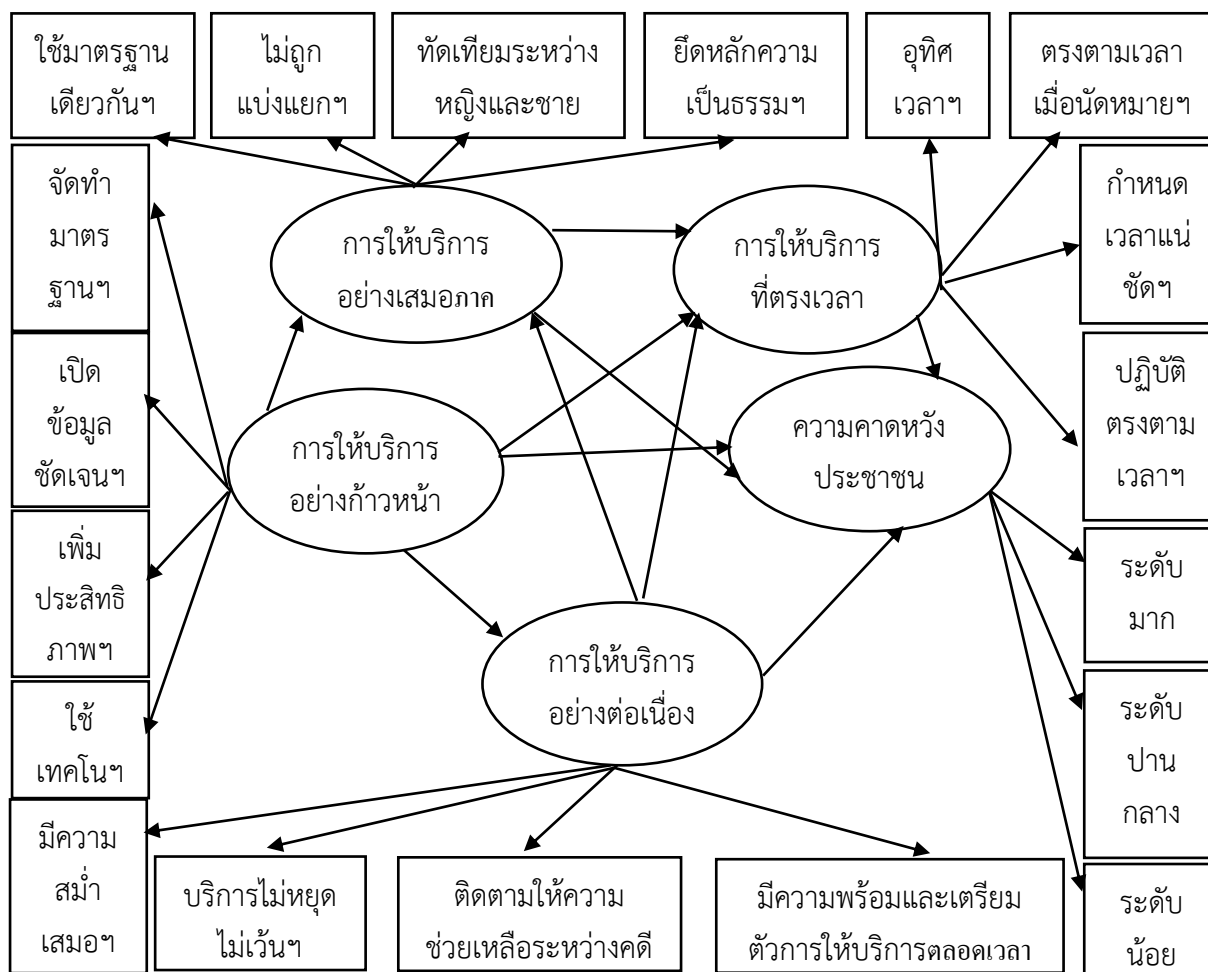
$$EXPEP = f(EQUAL, OTIME, PROGR, CONTI) \dots \dots \dots (1)$$

$$EQUAL = f(PROGR, CONTI) \dots \dots \dots (2)$$

$$OTIME = f(EQUAL, OPROGR, CONTI) \dots \dots \dots (3)$$

$$CONTI = f(PROGR) \dots \dots \dots (4)$$

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ในงานวิจัย

จากภาพที่ 1 พบว่าตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ในงานวิจัยมีทั้งสิ้น 5 ตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปรตามคือ ความคาดหวังประชาชน และตัวแปรอิสระ 4 ตัวได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยที่ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ 10 เส้นทาง

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้ยึดหลักจริยธรรมสากลในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (Belmont Report) ที่ประกอบด้วยหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ ไม่ก่ออันตราย และหลักความยุติธรรม โดยได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดในขั้นตอนที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคน (U.S. Department of Health and Human Services, 2022, 16 June)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนจังหวัดภูเก็ตทั้ง 3 อำเภอ ได้แก่อำเภอเมืองภูเก็ต 249,787 คน อำเภอกะทู้ 57,137 คน และอำเภอถลาง 111,861 คน รวมยอด 418,785 คน (Phuket Provincial Statistical Office, 2024) เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เหตุผลในการเลือกพิจารณาจากความเหมาะสมมุ่งเน้นตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย (Raifman et al., 2022) กล่าวคือเลือกโดยพิจารณาจากประชาชนชาวไทยที่อาศัยในจังหวัดภูเก็ต มีอายุ 18 ปีขึ้นไป รู้หนังสืออ่านออกเขียนได้ พุดคุยสื่อความได้รู้เรื่องมีสติสัมปชัญญะ เคยมีปฏิสัมพันธ์หรือรับบริการทั้งในสถานitäรวจหรือนอกสถานitäรวจกับตำรวจจังหวัดภูเก็ต 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 ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปยามาเน่ ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 (Yamane, 1973) รายละเอียดคำนวณได้ดังนี้ $1 + 418,785 \times 0.05^2 = 1,047.96$ แล้วนำมาหาร 418,785 ได้เท่ากับ 399.61 ปัดเศษขึ้นทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 400 คน ในการอ้างอิงไปสู่ประชากร

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 (ตามตารางที่ 2) ดังเช่นมาตรวัดการให้บริการอย่างเสมอภาคมีรายการข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ 1. ใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ 2. ไม่ถูกแบ่งแยกในการให้บริการ 3. ให้บริการทัดเทียมระหว่างเพศหญิงและชาย และ 4. ยึดหลักความเป็นธรรมในการให้บริการ (Millett, 1954; Van Steden et al., 2023; Niamprasirt, 2021; Chaisan, & Pengpae, 2022; Wannit, & Chaiprasit, 2022; Nilsang, & Lochidamnua, 2023) การวัดระดับความคาดหวังรวมตลอดถึงความพึงพอใจใช้มาตรวัดเจตคติแบบลิเคิร์ท (Likert Rating Scales) 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 จากแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลักด้วยการระบุชื่อมาตรวัดเป็นคำหลักครั้งแรกแล้วทำการระบุค้นหาต่อ ด้วยการใช้คำหลัก (Key Words) อาทิเช่น Measures, Components, Real Definition, Dimensions หรือ Questionnaire ตามด้วยระบุ PDF และระบุ 2020-2024 รวบรวมข้อมูลที่ได้ทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ ปัจจัยจัดกลุ่มรายการข้อความ รวมตลอดทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) จึงได้เป็นคำนิยามปฏิบัติการ (Operational Definition) ที่มีรายการที่จะใช้วัดแต่ละองค์ ประกอบดังเช่น มาตรวัดตัวแปรการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีตัวแปรประกอบที่ใช้เป็นข้อคำถาม 4 ข้อได้แก่ 1. ความสม่ำเสมอ ในการให้บริการ 2. ให้บริการไม่หยุดพักเที่ยง ไม่เว้นวันหยุด 3. มีการติดตามให้ความช่วยเหลือระหว่างคดี และ 4. มีความพร้อมและเตรียมตัวให้บริการตลอดเวลา (Millet, 1954; Pukahuta et al., 2024; Arundee et al., 2022)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนนำมาใช้งาน

แบบสอบถามที่ใช้ลงภาคสนามผ่านการแก้ไขปรับปรุงทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะ ที่น่าจะใกล้เคียงกับประชากรเป้าหมายจำนวน 40 คน ก่อนนำไปใช้จริง ตรวจสอบความคงที่หาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้วิธีการทดสอบซ้ำโดยการนำไปวัดกับกลุ่มตัวอย่างครั้งที่หนึ่งแล้วเว้นระยะหนึ่งแล้วกลับไปวัดซ้ำ (Schuler, Anderson, & Kusshauer, 2023) และผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นความคงตัว ตรวจสอบค่า Pearson's Product Moment Correlation ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.67 อยู่ระดับปานกลางค่อนข้างดี สำคัญที่ได้พิจารณาความถูกต้องของมาตรวัด 9 ประการดังนี้ 1. ความถูกต้องในตัวสร้าง (Construct Validity) พิจารณาความสัมพันธ์ของมาตรวัดกับสมมติฐานของทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดที่ใช้ในซึ่งต้องมีทิศทางตามที่คาดหวัง และเลือกใช้การทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ค่าความเที่ยงตรง เชิงโครงสร้างมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป ซึ่งในงานค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่า 0.71 อยู่ในระดับดี (Chen, 2024) 2. ความถูกต้องในเนื้อหา (Content Validity) สำคัญพิจารณา คือความครอบคลุมของมาตรวัด ในเรื่องที่เป็นเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมการให้คำนิยามจริง คำนิยามปฏิบัติการ ว่าปรากฏในงานหรือไม่ ซึ่งงานวิจัยได้ปฏิบัติทั้งหมดตามแบบมาตรฐานสากลโดยรายการข้อคำถามทุกข้อ ที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่า .70 ทุกรายการซึ่งถือว่ายอมรับได้ (Roebianto et al., 2023) 3. ความถูกต้อง พ้องกัน (Concurrent Validity) หมายถึงสิ่งที่สามารถไปด้วยกันได้เป็นอย่างดี เช่น ดำรงผู้มีจิตใจรักงานบริการ จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนได้ดีกว่าดำรงทั่วไป ผู้วิจัยพิจารณามาตรวัดโดยการสร้างมาตรวัดได้ สร้างเป็นเรื่องสอดคล้องกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันสูง อันแสดงถึงความถูกต้องพ้องกัน ของมาตรวัด (Racy, Morin, & Hagerty, 2022) 4. ความถูกต้องแตกต่าง (Differential Validity) พิจารณา มาตรวัดแต่ละตัวแปร พบว่าแต่ละตัวแปรมีค่าความสัมพันธ์ต่ำกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อันแสดงถึงความถูกต้องด้านแตกต่าง (Marini et al., 2019) 5. ความถูกต้องผิวหน้า (Face Validity) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความชัดเจนรายการข้อความที่ใช้ในการสร้างมาตรวัด ผู้ได้อ่านก็สามารถเข้าใจเป็นอย่างดี

(Masuwai, Zulkifli, & Hamzah, 2024) 6. ความถูกต้องในการแปลง (Translation Validity) ในงานได้แปลงแนวคิดที่เป็นนามธรรมเป็นรายการที่จะใช้วัดให้เป็นรูปธรรมที่มีความถูกต้องเมื่อแปลงข้อความแล้วนำรายการข้อความไปเก็บข้อมูล จากนั้นทำการลงรหัสและมีการให้น้ำหนักของแต่ละรายการอย่างถูกต้องโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ปัจจัย (Andersson et al., 2022) 7. ความถูกต้องเชิงบริบท (Nomological Validity) สร้างมาตรวัดสอดคล้องกับบริบทในเชิงองค์ความรู้หรือทฤษฎีของสิ่งที่ต้องการวัด ซึ่งค่าของมาตรวัดมีความสัมพันธ์กันสูงกับอีกตัวแปรหนึ่งในทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Lee, & Pan, 2021) 8. ความถูกต้องด้านการบรรจบ (Convergent Validity) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีลักษณะเชิงเส้นตรง (Cheung et al., 2023) ซึ่งแสดงผลบรรจบที่ระดับปานกลาง และ 9. ความถูกต้องด้านการจำแนก (Discriminant Validity) พิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละรายการข้อคำถามของทุกมาตรวัด ภาพรวมพบว่าอยู่ระดับปานกลาง คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทุกรายการมีค่าห่างจากศูนย์พอสมควรแสดงถึงข้อคำถามมีอำนาจในการจำแนก (Ronkko, & Cho, 2020)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเดินทางไปจังหวัดภูเก็ตตรงกับองค์การอนามัยโลก (DMM): 7.9702928, 98.4215512 ตรงกับ Plus Code ที่ V9RP+XRH เทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมืองภูเก็ต ภูเก็ต (Google Maps, 2024) ด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัย 1 คน เพื่อเก็บข้อมูลกับประชาชนชาวไทยที่อาศัยในอำเภอเมือง อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตที่มีคุณสมบัติตามที่กล่าวข้างต้นในช่วงวันที่ 22-26 ก.พ. 2567 (ตรงกับวันมาฆบูชาที่เป็นวันหยุดราชการติดกัน) กำหนดเข้าพื้นที่สนามทุกวันในช่วงเวลา 9.00-16.00 น. เป็นเวลาไม่เกิน 5 วัน วางแผนเก็บข้อมูลได้เฉลี่ยวันละ 100 ราย สถานที่เก็บข้อมูลประกอบด้วย 3 แห่งได้แก่ อำเภอเมืองภูเก็ตจำนวน 200 ราย อำเภอกะทู้จำนวน 100 ราย และอำเภอถลางจำนวน 100 ราย โดยมุ่งเน้นเก็บข้อมูลบริเวณสถานีตำรวจเป็นสำคัญ ทั้งนี้จำนวนประชาชนที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละวันไม่ได้ยึดหลักตายตัว หากแต่สามารถยืดหยุ่นเพื่อความเหมาะสมได้ตามแต่สถานการณ์ ณ เวลานั้น การเก็บข้อมูลปฏิบัติโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยเริ่มแนะนำตัวและรายละเอียดทั่วไปของงานวิจัย ทำการพูดคุยเบื้องต้นสังเกตพฤติกรรมออกปฏิกิริยา และเมื่อเห็นว่ามีคุณสมบัติครบตามกำหนดทั้งประชาชนเป้าหมายมีใจสมัคร เต็มใจให้ข้อมูลปราศจากการขู่เข็ญบังคับใด ผู้วิจัยและ/หรือผู้ช่วยจึงแจกแบบสอบถามและรอรับแบบสอบถามกลับทันทีที่การให้ข้อมูลเสร็จสิ้น โดยที่การลงสนามเพื่อเก็บข้อมูลนั้นได้ตระหนักในการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมสากลในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์อย่างเคร่งครัด

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตัวแปร

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรประกอบ	ค่า Cronbach's Alpha
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ	.778
	ไม่ถูกแบ่งแยกในการให้บริการ	.691
	ให้บริการทัดเทียมระหว่างเพศหญิงและชาย	.794
	ยึดหลักความเป็นธรรมในการให้บริการ	.823
การให้บริการที่ตรงเวลา	อุทิศเวลาต่อการให้บริการเพื่อความรวดเร็วทันเวลา	.777
	ปฏิบัติตามตรงตามเวลาเมื่อนัดหมายคดี	.756
	มีขอบเขตกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัด	.782
	ปฏิบัติตามตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	.734
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชน	.824
	มีความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ	.791
	มีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	.837
	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการให้บริการ	.821
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	.788
	ให้บริการไม่หยุดพักเที่ยง ไม่เว้นวันหยุด	.804
	มีการติดตามให้ความช่วยเหลือระหว่างคดี	.754
	มีความพร้อมและเตรียมตัวการให้บริการตลอดเวลา	.781

จากตารางที่ 2 ในภาพรวมพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของตัวแปรประกอบทั้งหมดอยู่ระหว่าง .691 - .837 โดย 1. ตัวแปรประกอบของการให้บริการอย่างเสมอภาคที่มีค่าน้ำหนักการถ่วงมากที่สุด คือยึดหลักความเป็นธรรมในการให้บริการ (.823) ต่างกับไม่ถูกแบ่งแยกในการให้บริการที่มีค่าน้ำหนักต่ำสุด (.691) 2. ตัวแปรประกอบของการให้บริการที่ตรงเวลาที่มีค่าน้ำหนักการถ่วงมากที่สุดคือ มีขอบเขตกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัด (.782) ส่วนปฏิบัติตามตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้มีค่าน้ำหนักต่ำสุด (.734) 3. ตัวแปรประกอบของการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีค่าน้ำหนักการถ่วงมากที่สุดคือมีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (.837) ส่วนมีความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะมีค่าน้ำหนักต่ำสุด (.791) และ 4. ตัวแปรประกอบของการให้บริการอย่างต่อเนื่องที่มีค่าน้ำหนักการถ่วงมากที่สุดคือ ให้บริการไม่หยุดพักเที่ยง ไม่เว้นวันหยุด (.804) ต่างกับมีการติดตามให้ความช่วยเหลือระหว่างคดีที่มีค่าน้ำหนักเป็นลำดับท้าย (.754)

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) ตรวจสอบ Tolerance ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า .10 และ KMO ที่มีค่ามากกว่า .5 (Kaiser-Meyer-Olkin) เพื่อวัดความเหมาะสมของข้อมูล (Shrestha, 2022) นำเสนอข้อมูลผ่านการใช้ตารางและสถิติพรรณนาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรอิสระทั้ง 4 ที่มีต่อความคาดหวังประชาชน (ตัวแปรตาม) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 ใช้เทคนิควิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลเช่นใด มีอิทธิพลทางตรงทางอ้อม และผลรวมหรือไม่ มีปริมาณและทิศทางอย่างไรเป็นต้น ทั้งนี้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เป็นการศึกษาสาเหตุหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลถึงตัวแปรตาม โดยศึกษาถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลผลรวมในรูปแบบเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เป็นวิธีที่มีพื้นฐานทางสถิติมาจากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยอธิบายขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ผ่านทางแผนภาพและสมการโครงสร้าง (Structural Equation) เพื่อทำการตรวจสอบความสอดคล้องข้อมูลเชิงประจักษ์กับข้อมูลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี

ผลการศึกษา

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

ส่วนประเด็นรูปแบบการให้บริการที่ประชาชนคาดหวังนั้น พบว่าการใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการเป็นร้อยละประกอบของการให้บริการอย่างเสมอภาคกันที่ประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังมากที่สุด (ร้อยละ 42.00) ตรงข้ามกับการให้บริการที่ยุติธรรมระหว่างเพศหญิงและชายที่คาดหวังเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 16.75) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่าประชาชนคาดหวังมากที่สุดกับปฏิบัติตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 54.25) ต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับการมีขอบเขตกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัดที่ประชาชนคาดหวังเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 17.00) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังให้มีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ร้อยละ 71.00) มีส่วนน้อยเท่านั้นที่คาดหวังกับมีความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ (ร้อยละ 6.00) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังให้มีการให้บริการไม่หยุดพักเที่ยง

ไม่เว้นวันหยุด เป็นลำดับแรก (ร้อยละ 41.75) ส่วนมีการติดตามให้ความช่วยเหลือระหว่างคดีเป็นรายการที่คาดหวังลำดับท้าย (ร้อยละ 9.75)

ทั้งนี้การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ก่อนดำเนินการกิจกรรมต้องตรวจว่าละเมิดข้อสมมติที่กำหนดกับเทคนิควิธีหรือไม่ เช่น การกระจายปกติตัวแปรเดียวหรือตัวแปรอิสระต้องไม่สัมพันธ์สูงเป็นต้น

ตารางที่ 3 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	-1.17	0.74	0.57	1.16

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

จากตารางที่ 3 ตรวจสอบการละเมิดข้อสมมติโดยตรวจการกระจายปกติตัวแปรเดียว (Univariate Normality) ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูง (Multicollinearity) พบว่าการกระจายปกติ 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

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

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

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

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

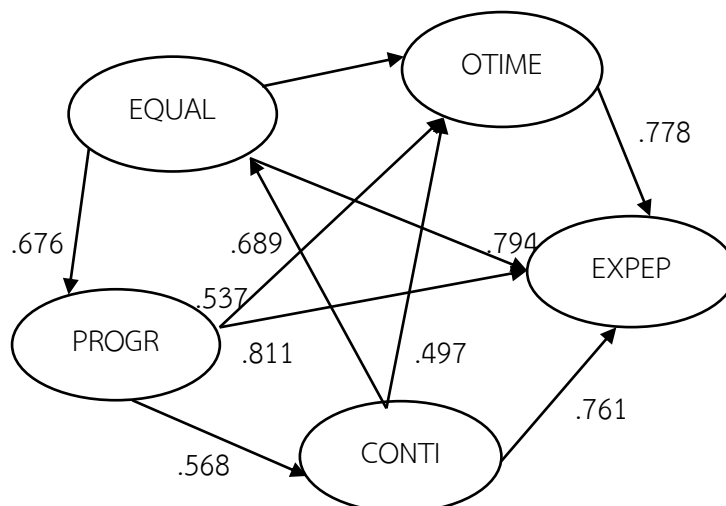
$$\text{OTIME} = f(.722 \text{ EQUAL}, .537 \text{ PROGR}, .497 \text{ CONTI}) \dots (3)$$

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

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

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

.722



ภาพที่ 2 แบบจำลองหลังการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

จากภาพที่ 2 แบบจำลองเมื่อวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่ามีความสัมพันธ์ทั้งสิ้น 10 เส้นทาง และทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร PROGR– EXPEP มีค่ามากที่สุด (.811) รองลงมาได้แก่ EQUAL– EXPEP (.794) ส่วนเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าต่ำสุดคือ (CONTI– OTIME = .497) ในที่นี้ 1. ตัวแปร EQUAL มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลที่มีค่าอิทธิพลทางตรง .794 และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลทางอ้อมอีก 3 เส้นทาง 2. ตัวแปร OTIME มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลที่มีค่าอิทธิพลทางตรง .778 แต่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลทางอ้อม 3. ตัวแปร PROGR มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลที่มีค่าอิทธิพลทางตรง .811 และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลทางอ้อม 2 เส้นทาง และ 4. ตัวแปร CONTI มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลที่มีค่าอิทธิพลทางตรง 0.761 และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลทางอ้อมอีก 2 เส้นทาง รายละเอียดต่าง ๆ มีดังนี้

ตารางที่ 4 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 4 ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลพบว่า PROGR; การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด (.811) รองลงมาไล่เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับท้าย ส่วน EQUAL; การให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด (1.402) ตรงข้ามกับการให้บริการที่ตรงเวลาที่มีอิทธิพลทางอ้อมเป็นลำดับท้าย (-) และตัวแปรที่มีอิทธิพลผลรวมมากที่สุดต่อความคาดหวังประชาชนคือ EQUAL; การให้บริการอย่างเสมอภาค (2.196) รองลงมาไล่เรียงลำดับ ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่ตรงเวลาเป็นลำดับท้าย ทั้งนี้สามารถสรุปสาระได้ความว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด และการให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด

อภิปรายผล

การที่การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะเป็นรูปแบบการพัฒนากการให้บริการเชิงรุก ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานรวมถึงความโปร่งใส ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการให้บริการ และยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นเป้าหมายการบริการของตำรวจเป็นสำคัญ (Saipanya, 2020; Niamprasirt, 2021; Chaisan, & Pengpae, 2022; Royal Thai Police, 2018; Jaima, 2021; Arundee et al., 2022; Panarai, 2022) ขณะที่การให้บริการอย่างก้าวหน้าตามแนวคิดของมิลเลท เป็นการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ

หรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (Millet, 1954) สอดคล้องกับคำนิยามปฏิบัติการของการให้บริการอย่างก้าวหน้าในงานวิจัยนี้มีตัวแปรประกอบ 1. มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชน 2. มีความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ 3. มีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และ 4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการให้บริการ

รูปแบบการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นรูปแบบที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันเนื่องเพราะความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดที่ปัจจุบันองค์กรมากมายต่างใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานต่อการวัดผลการปฏิบัติงาน (Wannit, & Chaiprasit, 2022; Jitrobaree, 2023; Panarai, 2022) ไม่ต่างกับตำรวจจังหวัดภูเก็ตที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดให้ใช้เป็นตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในส่วนงานด้านบริการประชาชนได้กำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ได้จัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนยกระดับการให้บริการประชาชนที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบนโยบายสถานีตำรวจทั่วประเทศให้ดำเนินการขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561–2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หนึ่งในกลยุทธ์คือยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสถานีตำรวจและหน่วยบริการประชาชน เช่น 1. ปรับปรุงและพัฒนาทางด้านกายภาพของสถานีตำรวจและหน่วยบริการประชาชน 2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน 3. สร้างเสริมบุคลิกภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของบุคลากร ให้มีความเป็นมิตรและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน 4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (Royal Thai Police, 2018)

การให้บริการอย่างก้าวหน้าของตำรวจภูเก็ตต้องปฏิบัติตามแผนการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ ประเด็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีตำรวจ 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 (Office of the National Anti-Corruption Commission, 2023; Muang Phuket Police Station, 2024)

การให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารของตำรวจจังหวัดภูเก็ตนั้น ได้จัดทำข้อมูลสำคัญภาครัฐ และข้อมูลเปิดรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลโดย 1.ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาดิจิทัลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2. จัดทำระบบฐานข้อมูลตามแนวทางที่กำหนด

3. จัดทำระบบเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานในสังกัด 4. เปิดเผยข้อมูลโดยชุดข้อมูลที่เปิดเผยอยู่บนศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Data.go.th) 5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลตามหลักการบริหารงาน 4M และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีให้เป็นไปตามแผนการพัฒนาดิจิทัลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด 6. สร้างแพลตฟอร์มการบริหารจัดการภายในองค์กรตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่เป็นหลัก และอยู่ในรูปแบบดิจิทัล 7. กำหนดแนวทาง ช่องทาง และเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data) ให้แก่ประชาชน 8. สร้างเครือข่ายผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้บริหารด้านข้อมูลดิจิทัลทั้งภายในและภายนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร 9. สร้างทักษะและความสามารถด้านดิจิทัลข้อมูล และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ระดับสูง สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้เกือบทั้งหมดและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ (Phuket Provincial Police Station, 2024; Royal Thai Police, 2024)

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการให้บริการที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะเป็นช่องทางที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ประสานติดต่อ ชี้แจงถกเถียงให้ข้อเสนอแนะได้สะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีตอบสนองต่อการให้บริการ อย่างก้าวหน้าที่ประชาชนหรือสังคมเรียกร้องหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย อย่างตำรวจที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนมีปฏิสัมพันธ์หรือติดต่อราชการมากที่สุด (Royal Thai Police, 2018) สถานีตำรวจต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยประกอบการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวัง ประชาชน ยุกระดับพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม เช่น การรับแจ้งความออนไลน์ พัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์พิเศษและระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยรองรับภารกิจในการป้องกันปราบปราม การกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดทำสื่อและกิจกรรม ให้ความรู้ อบรมส่งเสริมสร้างการเรียนรู้ของประชาชนเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยให้มีความตระหนักรู้เท่าทันภัยที่แฝงมากับการใช้เทคโนโลยี รวมตลอดถึงบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อการป้องกันปราบปราม ดำเนินคดีและเยียวยาผู้ได้รับความเสียหาย (Royal Thai Police, 2024) ปัจจุบันไม่เพียงแต่ตำรวจเท่านั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านบริการได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ใช้ บางแห่งนำเส้นใยนำแสง (Optic Fiber) อันเป็นอุปกรณ์ สำหรับใช้สื่อสารข้อมูลมาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถจัดเก็บและ บันทึกรูปแบบข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเลข ข้อความ เสียงและภาพเคลื่อนไหวได้ ในส่วนตำรวจ เช่น การสืบสวน ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประยุกต์ใช้ในการสืบสวนสอบสวน ติดตามจับกุมกลุ่มอาชญากรที่มักจะก้าวล้ำหน้า ตำรวจอยู่เสมอโดยการนำประวัติหรือรูปถ่ายบุคคลบันทึกเป็นข้อมูลพื้นฐานลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลประวัติบุคคลมาใช้ให้เข้าเป็นระบบเดียวกันทั้งหน่วยงานเป็นต้น (Chaisan, & Pengpae, 2022) แม้แต่วงานวิจัยนักการศึกษา 2 ท่านที่ศึกษาในส่วนสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ข้อค้น

เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ว่า ควรใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเพจของสำนักงาน (Niyomwan, & Anusonphat, 2023) หรือประชาสัมพันธ์ในช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ หรือสถานีวิทยุ (Saipanya, 2020)

ในทางตรงข้ามกรณีการปฏิบัติงานโดยไม่ใช้หรือขาดเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องช่วยประกอบการทำงาน อาจเกิดปัญหา ดังเช่น ประเด็นของประชาชนไม่พอใจเกี่ยวกับรูปแบบการจ่ายค่าปรับที่ไม่ทันสมัย โดยประชาชนจำนวนหนึ่งที่เป็นเสมือนเสียงสะท้อนของสังคม ให้ข้อคิดเห็นว่าการมีจ่ายปรับผ่านเทคโนโลยี เช่น การจ่ายค่าปรับเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วจากการทำธุรกรรมผ่านเทคโนโลยี หรือควรพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนโดยที่สถานีตำรวจควรมีช่องทางติดต่อสถานีในการแจ้งความตำรวจที่ซึ่งไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจในบางกรณี เช่น การแจ้งความบัตรประชาชนหาย เอกสารสำคัญหาย โดยที่ตำรวจสามารถตอบกลับเป็นหลักฐานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่น SMS ระบบ Application แจ้งความลงบันทึกประจำวัน เป็นต้น (Arundee et al., 2022) หรือปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานีตำรวจภูธรในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตที่นักศึกษาปริญญาเอกทำการศึกษาและได้ข้อค้นพบเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมาว่าขาดแคลนเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ที่มียังไม่ทันสมัย รวมทั้งการขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการขาดแคลนงบประมาณด้านการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารงาน สถานีตำรวจ จึงไม่สามารถช่วยให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการทำงานได้เท่าที่ควร ไม่นับถึงการจัดกระบวนการที่สถานีตำรวจภูธรสังกัดจังหวัดภูเก็ตมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการนั้น แต่ทว่าตำรวจภูธรภูเก็ตผู้ใช้ Line App เพื่อประสานและอำนวยความสะดวกในงาน มุ่งใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการแบ่งงานหรือช่วยเหลือกันเพื่อได้มาในภารกิจนั้น เป็นต้น (Detkhutthanon, 2013) ประเด็นปัญหาเหล่านี้ตำรวจจังหวัดภูเก็ตตระหนักถึงความสำคัญที่ต้องปรับแก้ไข ไม่เพิกเฉยหรือละเลยปล่อยปัญหาที่เป็นอุปสรรคกับการบริการอย่างก้าวหน้า ปัจจุบันจึงได้จัดระบบ One Stop Service และทำการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในทุกมิติตามมาตรฐานการให้บริการของ ITA Police (Office of the National Anti-Corruption Commission, 2024 B) พัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุทุกระดับ สามารถตอบสนองเหตุเข้าช่วยเหลือและแก้ไขสถานการณ์ ดำเนินการโดยใช้ระบบรับแจ้งเหตุ Police I lert u และศูนย์วิทยุ สภ. 24 ชั่วโมง ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันเหตุ ดำเนินการโดยนำระบบ POLICE 4.0 ใช้ผ่านสมาร์ตโฟนเพื่อตรวจจุดเสี่ยงจุดล่อแหลม

การให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องของความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะที่เป็นตัวแปรประกอบในการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีอิทธิพลทางตรง ต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะการที่สถานีตำรวจภูธรภูเก็ตแสดงออกถึงความชัดเจนในการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ เป็นการแสดงออกถึงความโปร่งใสที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดสำนักงาน

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ 1. คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) 2. ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) 3. การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา (Office of the National Anti-Corruption Commission, 2023) การมีความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะสอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้เน้นย้ำการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของสถานีดำรวจ ผ่านการเผยแพร่ผลการปฏิบัติราชการ การบังคับใช้กฎหมาย สถิติคดีสำคัญ และยกระดับการให้บริการประชาชน One Stop Service ของสถานีดำรวจ (Office of the National Anti-Corruption Commission, 2024 A) เรื่องทำนองนี้นักการศึกษาไทยศึกษาสภาพการดำเนินงานแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของสถานีดำรวจจังหวัดชุมพรได้ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ของสถานีดำรวจจังหวัดชุมพรได้แก่ 1. สิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน 2. การเปิดโอกาสให้ตัวแทนภาคประชาชนหรือกลุ่มประชาชนเข้าร่วมประชุมประจำเดือนของสถานีดำรวจ 3. ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารราชการ ควรกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิงรุกโดยการออกไปพบปะกับประชาชนทุกครัวเรือน (Pratiab, Jaturat, & Wichaidit, 2017) เช่นนี้การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบการให้บริการอย่างก้าวหน้าจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานที่ได้ข้อค้นพบว่าส่งผลเชิงบวกหรือมีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชน

ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาคที่มีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชน เนื่องเพราะการใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ไม่ถูกแบ่งแยกในการให้บริการ ให้บริการทัดเทียมระหว่างเพศหญิงและชาย และยึดหลักความเป็นธรรมในการให้บริการเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีอาจปฏิเสธได้ หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพ เนื่องจากเป็นหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้กฎหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non-discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นจึงทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคได้ (Ghyar et al., 2018) โดยที่เป้าหมายสำคัญของการบริการตามแนวคิด Millet คือการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก

กีดกันในการบริการ 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 ธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใดจะกระทำมิได้ มาตราการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาสย่อมไม่ถือว่าการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม (Royal Gazette, 2017) ในกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศความเสมอภาคไม่เพียงแต่เป็นสิทธิที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปดังที่กำหนดไว้ในข้อ 26 ของกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights: ICCPR) เท่านั้น (United Nations, 1967) หากแต่ความเสมอภาคยังมีความสำคัญในฐานะที่เป็นหลักการพื้นฐานที่สุด (United Nations, 2018) ดังเห็นได้จากการบัญญัติรับรองไว้ในข้อ 1 ของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) ระบุว่ามนุษย์ทั้งปวงเกิดมามีอิสระและเสมอภาคกันในศักดิ์ศรีและสิทธิต่างๆ ในตนมีเหตุผลและมโนธรรม และควรปฏิบัติต่อกันด้วยจิตวิญญาณแห่งภราดรภาพ (United Nations, n.d.) หรือแม้แต่หลักความเสมอภาคเป็นธรรมที่ปรากฏในกฎระเบียบข้อบังคับของตำรวจ เช่น จรรยาบรรณตำรวจข้อ 11 กำหนดให้ข้าราชการตำรวจต้องอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยนเพื่อให้ประชาชนมีความเลื่อมใส เชื่อมั่นและศรัทธา (Royal Gazette, 2023) หรือข้อ 6 ตามประมวลจริยธรรมของตำรวจ พ.ศ.2565 ให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ โดยยึดถือความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติโดยการไม่ใช้ความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจส่วนตัวต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคล (Royal Gazette, 2021)

การให้บริการอย่างเสมอภาคในที่นี้มีตัวอย่างงานวิจัยของนักการศึกษาไทยสองท่านที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจโดยศึกษาเปรียบเทียบพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญต่อประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นอย่างมาก ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำงานบนสถานีตำรวจมากกว่าครึ่งนับถือศาสนาพุทธ ขณะที่ประชาชนชาวพุทธมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับปานกลาง ต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามหรือคนไทยมุสลิมจะรับรู้คุณภาพการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าชาวพุทธทั้งที่นั่นจะเป็นประชาชนชาวพุทธมากกว่า (Sahapattana & Cheurprakobkit, 2019) เรื่องทำนองนี้เป็นหนึ่งประเด็นที่สำคัญ

ของการให้บริการอย่างเสมอภาคที่เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการบริการ (Wannit & Chaiprasit, 2022; Gracia et al., 2013) เช่นนี้การที่สถานีตำรวจภูธรที่สังกัดจังหวัดภูเก็ตจะตอบ สอนต่อความคาดหวังของประชาชน ในการรับบริการได้ จำต้องให้ความสำคัญเรื่องของความเสมอภาค โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของจังหวัดภูเก็ตอาจไม่ใช่เป็นการแบ่งระหว่างคนไทยพุทธหรือมุสลิมเช่นสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของประเทศไทย หากแต่จะแบ่งเป็นคนไทยกับคนต่างชาติที่การปฏิบัติงานด้านการให้บริการของตำรวจ จังหวัดภูเก็ต จำต้องให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาคเป็นสำคัญ ทั้งนี้ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม มีตัวอย่างเชิงลบของการให้บริการประชาชนโดยเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ซึ่งนักการศึกษาไทย ศึกษาเรื่อง ความเป็นธรรมในบริการที่ให้แก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ในตำบลบ้านหลวง ผลที่ได้จากการศึกษา เป็นมุมมองของประชาชนทั้งสามชนเผ่าที่มีมุมมองทัศนคติต่อความเป็นธรรมในการบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า แตกต่างกัน เหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกัน ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบริการ ไม่ครอบคลุมทั่วถึง ซึ่งสาเหตุประการหนึ่งที่สำคัญคือในอดีตคนกะเหรี่ยงและคนม้งถูกมองว่าเป็นชนเผ่า ที่ไม่ได้รับการศึกษาและมีฐานะที่ยากจน (Kunsorn, 2013)

สรุป

ข้อค้นพบที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 สรุปสาระได้ความว่าประชาชนมากกว่าครึ่ง เคยมีปฏิสัมพันธ์หรือรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของตำรวจภูธรในระดับปานกลาง มีความคาดหวังมากต่อการได้รับบริการที่ดีจากตำรวจภูธร โดยมีความคาดหวังกับการบริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด ส่วนคาดหวังการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับท้าย

ข้อค้นพบที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 สรุปสาระได้ความว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทั้งทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด

จากข้อค้นพบที่ได้ว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุด ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนมากที่สุดนั้น จึงมีภัชิต (Motta) ที่ตำรวจภูธรนำไปประยุกต์ปรับใช้ มีใจความภายใต้กรอบข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัย ความว่า “ตำรวจภูธรต้องยึดหลักบริการอย่างก้าวหน้าควบคู่กับการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม”

ข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้แบ่งเป็นข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎีและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีสาระความดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

1. เริ่มจากควรเก็บข้อมูลภาคสนามประเด็นความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าในปัจจุบันความคาดหวังเป็นในทิศทางใด ตรงตามข้อค้นพบในงานวิจัยหรือไม่ เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและด้านประชากรอาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลก็เป็นได้ ประโยชน์ที่ได้จากการเก็บข้อมูลใหม่คือ ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ตรงประเด็น เป็นปัจจุบัน นำมาประยุกต์ใช้พัฒนาการทำงานด้านบริการของตำรวจจังหวัดภูเก็ตได้ตรงสภาพแห่งความจริง

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

3. ผู้บริหารสถานีตำรวจมอบหมายให้หัวหน้างานแต่ละสายงานจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนเช่น (1) มาตรฐานการให้บริการประชาชนของงานสืบสวน ตัวอย่างเช่น ประเภทของงานตรวจรถต้องสงสัย ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติ 1. ยึดรถต้องสงสัย 2. ตรวจสอบประวัติรถ และ 3. ตรวจสอบเจ้าของรถ และให้ระบุพันธะสัญญาคือ ภายใน 3 วัน (2) มาตรฐานการให้บริการประชาชนของงานสอบสวน ตัวอย่างการจัดทำคู่มือ เช่น การแจ้งเอกสารหายให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติ 1. พบเจ้าหน้าที่ประจำวันเขียนบันทึกประจำวันเอกสารหาย 2. พนักงานสอบสวนลงนามในบันทึกประจำวัน 3. เจ้าหน้าที่ประจำวันมอบสำเนาบันทึกประจำวันให้ผู้แจ้ง ระบุพันธะสัญญา คือ ภายในระยะเวลา 10 นาที และให้ระบุเงื่อนไข คือ นับตั้งแต่วันที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องหรือ (3) มาตรฐานการให้บริการประชาชนของงานธุรการและอำนวยการ ตัวอย่างการทำคู่มือ เช่น การขอตรวจสอบประวัติ สมัครงานหรือศึกษาต่อ ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติ 1.พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อพิมพ์ลายนิ้วมือและกรอกข้อความในเอกสาร 2.ส่งเรื่องไปตรวจสอบที่กองทะเบียนประวัติอาชญากรรม 3. แจ้งผลการตรวจสอบประวัติ ระบุพันธะสัญญาคือ ภายใน 20 วัน การเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการให้บริการให้จัดทำเป็นรูปเล่มและจัดทำเผยแพร่ในระบบออนไลน์เน้นการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายของประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งนี้การเผยแพร่ข้อมูลจำต้องกำกับด้วยภาษาไทยควบคู่ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อความเหมาะสมกับสภาพทั่วไปของประชากรในพื้นที่ได้เข้าถึงข้อมูล

4. ผู้บริหารสถานีตำรวจจัดทำพันธะสัญญาการให้บริการของสถานีตำรวจ (Service Commitment) ทั้ง 5 สายงานใช้เป็นแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ ยึดหลักบริการอย่างก้าวหน้าด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม โดยกำหนดรายละเอียดของกิจกรรม เวลา ความถี่ จำนวน ปริมาณ และอื่นใดที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน จากนั้นประกาศและประชาสัมพันธ์พันธะสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ ติดแผ่นป้ายประกาศพันธะสัญญาในสถานีตำรวจบริเวณที่ประชาชนมาติดต่อราชการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

รวมตลอดถึงการเผยแพร่พันธสัญญาผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้กระจายสู่สังคมภายใต้ทรัพยากรของแต่ละสถานี

5. สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบหมายให้สำนักงานจเรตำรวจเป็นหน่วยงานรับผิดชอบส่งผู้ตรวจราชการจเรตำรวจลงพื้นที่สุ่มตรวจราชการสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ตรวจสอบผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ พันธสัญญา รวมถึงข้อเสนอแนะ คำร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลจากการสุ่มตรวจใช้พิจารณาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ตรงกับความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนได้สูงสุด

6. สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบหมายให้สำนักยุทธศาสตร์ตำรวจเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบร่วมกับสำนักงานกฎหมายและคดี และกองบัญชาการศึกษา ทำการศึกษาผลการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่ได้จากการลงพื้นที่ของสำนักงานจเรตำรวจ โดยทบทวน/ปรับปรุงค่าเป้าหมายที่รับผิดชอบตรวจสอบหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับเพื่อแก้ไขปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้แผนนั้นสามารถขับเคลื่อนได้ในเชิงรุกโดยยึดหลักบริการอย่างก้าวหน้าด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรมเป็นสำคัญ ทั้งนี้การกำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาดังกล่าวควรสามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมแต่ละท้องที่กรณีที่ไม่ขัดต่อกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอื่นในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8 เช่น สถานีตำรวจภูธรจังหวัดพังงา กระบี่ ระนอง เป็นต้น ขยายสู่การเปรียบเทียบนอกกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8 เช่น เปรียบเทียบความคาดหวัง/พึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของตำรวจภูธรภาคอื่น หรือศึกษาเชิงเปรียบเทียบต่างกองบัญชาการตำรวจ เช่น ตำรวจที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เป็นต้น

2. เพิ่มเติมตัวแปรอิสระอื่นที่คาดว่าจะมีอิทธิพลหรือส่งผลต่อความคาดหวังการให้บริการของตำรวจผ่านการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความทันสมัยให้ครอบคลุมทุกแนวความคิดหรือทฤษฎีอื่นที่เกี่ยวข้องบริบทการให้บริการประชาชนของตำรวจ เช่น การให้บริการอย่างมีคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น ร่วมศึกษาเพื่อหาข้อค้นพบที่อาจแตกต่างสร้างหรือขยายสู่องค์ความรู้ใหม่ได้

3. ศึกษาโดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการใช้รูปแบบกรณีศึกษาเป็นตัวขับเคลื่อนหลักในงานวิจัยศึกษาความคาดหวัง/พึงพอใจการให้บริการตามแนวคิดของ Millet โดยเลือกเพียงรูปแบบเดียว มุ่งสร้างคำอธิบายที่ลึกซึ้งจากกรณีเฉพาะที่มีขอบเขตจำกัด นำสู่การขยายองค์ความรู้เดิมหรือเพิ่มเติมต่อยอดองค์ความรู้ใหม่

เอกสารอ้างอิง

- Andersson, S., Granat, L., Brännström, M., & Sandgren, A. (2022). Translation, cultural adaptation, and content validation of the palliative care self-efficacy scale for use in the Swedish context. *Int J Environ Res Public Health*, 19(3), 11-43.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19031143>
- Arundee, M., Tilungka, W., Phothisuk, M., Dukhueng, N., & Waranonwanich, W. (2022). New Public Service. A Case Study: One stop service at the metropolitan police station. *Journal of MCU Buddhapanya Review*, 7(1), 31-43. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jmbr/article/view/254646/172807>
- Chaisan, D., & Pengpae, S. (2022). Knowledge and Understanding of Information Technology in the Investigation of the Police Investigation, the Metropolitan Police Division 2. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(9), 173-189.
- Chen, C. (2024). Assessment of Test Validity in the Context of the Duolingo English Test. *Open Journal of Modern Linguistics*, 14, 1-7. <https://doi.org/10.4236/ojml.2024.141001>
- Cheung, G.W., Thomas, H.C., Lau, R.S., & Wang, L.C. (2023). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. *Asia Pacific Journal of Management*.
<https://doi.org/10.1007/s10490-023-09871>
- Detkhrutthanon, C. (2013). The Management of the Police Stations under the Supervision of Phuket Provincial Police towards High Performance Organization. *Phuket Rajabhat University Academic Journal*, 9(2), 53-89. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pacific/article/view/252797>
- Ghyar, C., Shahade, M.R., Bamb, S.V., & Mankar, V.B. (2018). Basics of Quality of Services (QoS). *International Journal of Scientific Research in Science and Technology*, 4(7), 105-119. <https://doi.org/10.32628/IJSRST11845253>
- Google Maps. (2024). *Latitude and Plus code of MueangPhuket*. Retrieved May 5th, 2024, from <http://www.googlemap.com/ภูเก็ต>
- Gracia, E., Salanova, M., Grau, R., & Cifre, E. (2013). How to enhance service quality through organizational facilitators, collective work engagement, and relational service competence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1), 42–55.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2011.628793>

- Jaima, C. (2021). *Service Quality Affecting Service Satisfaction of Student Development Division at Uttaradit Rajabhat University*. Retrieved May 5th, 2024, from <http://202.29.52.112dspace/bitstream/123456789/147/1/61553490201.pdf>
- Jitrobaree, N. (2023). *The Efficiency Increasing of public services through physical storage methods of the civil department Pathumwan District Office Bangkok*. Retrieved May 5th, 2024, from http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566_168196_641483.pdf
- Khasasin, R., Prachuamoh, A., Khasasin, K., & Pojsupap, T. (2023). Factors Affecting Public Service Services of Local Administrative Organizations in Rayong Province on the Situation of the Epidemic of Coronavirus Disease (COVID-19). *Romphruek Journal Krirk University*, 41(1), 217-241. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/article/view/257478>
- Kunsorn, W. (2013). *Service Equity for People of Different Ethnic Groups in Tambon Banlaung*. Retrieved May 4th, 2024, from <https://www.hu.ac.th/conference/conference2013/Proceedings2013/pdf/Book3/Poster/21158-64.pdf>
- Lee, H., & Pan, Y. (2021). Evaluation of the nomological validity of cognitive, emotional, and behavioral factors for the measurement of developer experience. *Appl. Sci.*, 11(17). <https://doi.org/10.3390/app11177805>
- Liu, H.C., Liu, R., Gu., X., & Yang, M. (2023). From total quality management to Quality 4.0: A systematic literature review and future research agenda. *Front. Eng. Manag.*, 10, 191–205. <https://doi.org/10.1007/s42524-022-0243-z>
- Marini, J.P., Westrick, P.A., Young, L., Shmueli, D., & Shaw, J.E. (2019). *Differential validity and prediction of the SAT*. Retrieved May 5th, 2024, from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED25.pdf>
- Masuwai, A., Zulkifli, H., & Hamzah, M.L. (2024). Evaluation of content validity and face validity of secondary school Islamic education teacher self-assessment instrument. *Cogent Education*, 11(1), 104-118. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2308410>
- Millett, J.D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.

- Muang Phuket Police Station. (2024). *Service efficiency development plan and reporting the results of operations according to the service efficiency development plan*. Retrieved March 15th, 2024, from <http://muangphuket.phuketpolice.org/2016-11-17-09-01-52>
- Mundee, K. (2023). Service Effectiveness of the Samut Sakhon Provincial Prosecutor's Office In the age of Thailand 4.0. *Journal of Interdisciplinary and Innovative Management*, 1(3), 32-47. <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JIIM/article/view/849/571>
- Niamprasirt, J. (2021). *The people contentment the services of saensuk municipality saensuk subdistrict, mueang Chonburi district, Chonburi province*. Retrieved May 5th, 2024, from <http://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/407/1/62910042.pdf>
- Nilsang, S., & Lochid-amnua, S. (2023). Factors relating to the decision to receive drug refills at drug stores of chronic disease patients in Nonthaburi province. *Thai Bull Pharm Sci.*, 18(2), 109-129. <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/TBPS/article/view/257795>
- Niyomwan, S., & Anusonphat, N. (2023). The Guidelines for Developing the Quality of Public Services for Criminal Case in Office of Provincial Public Prosecution in Phranakhon Si Ayutthaya. *Journal of Social Science for Local Rajabhat Mahasarakham*, 7(4), 29-40. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/soc-rmu/article/view/262929>
- Office of the National Anti-Corruption Commission. (2023). *Handbook for evaluating morality and transparency in the operations of government agencies (Integrity & Transparency Assessment: ITA) of police stations. Fiscal year 2023*. Retrieved March 19th, 2024, from <https://www.nacc.go.th/categorydetail/20180831184638361/20230202134144?>
- Office of the National Anti-Corruption Commission. (2024 A). *Handbook for evaluating morality and transparency in the operations of government agencies (Integrity & Transparency Assessment: ITA) of Metropolitan Police Stations/Provincial Police Stations. Fiscal year 2024*. Retrieved May 4th, 2025, from https://drive.google.com/drive/folders/1ljZtHVKa8z9M_suOHZb4dbDtCzQ0egQ
- Office of the National Anti-Corruption Commission. (2024 B). *NACC emphasizes OIT of police stations Ready to raise the level of service to the public, One Stop Service*. Retrieved March 15th, 2025, from <https://www.nacc.go.th/categorydetail/20180831184638361/20240319170239?>

- Panarai, T. (2022). *Factors Affecting Work Efficiency of Employees in Songkhla Provincial Administrative Organization*. Retrieved May 5th, 2025, from <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17458/1/pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1) 1-12. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Phuket Province. (2024). *Phuket Province Vision*. <https://ita.phuket.go.th/assets/upload/o4%20แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต%20พ.ศ.2566-2570.pdf>
- Phuket Provincial Police Station. (2024). *Public service system development plan*. Phuket: Royal Thai Police Printing.
- Phuket Provincial Statistical Office. (2024). *Demographic, Population and Housing Statistics*. Retrieved January 20th, 2024, from <https://phuket.nso.go.th/images/nat/t1%2065.pdf>
- Pratiab, C., Jaturat, W., & Wichaidit, P. (2017). Operating Dissemination of Official Information Based on Official Information ACT 1997 Chumphon Provincial Police Office. *Journal of Rajabhat Suratthani*, 4(1), 240-262.
- Provincial Police Region 8 Headquarters. (2024). *Provincial Police Region 5 Strategy*. Retrieved January 24th, 2024, from <https://p8.police.go.th/news1.php>
- Pukahuta, P., Jitnom, S., Panyaroj, N., & Pukahuta, P. (2024). Service Quality Factors Affecting Satisfaction of Service Recipients on Thailand Transport Services. *Research Community and Social Development Journal. Social Science*, 18(1), 90-108. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NRRU/article/view/268632>
- Racy, F., Morin, A., & Hagerty, J. (2022). Concurrent validity and reliability of representative inner speech questionnaires. *Psychological Reports*, 127(3), 56-69. <https://doi.org/10.1177/00332941221109109>
- Raifman, S., DeVost, M.A., Digitale, J.C., Chen, Y.H., & Morris, M.D. (2022). Respondent-Driven Sampling: a Sampling Method for Hard-to-Reach Populations and Beyond. *Curr Epidemiol Rep* 9, 38–47.
- Roebianto, A., Savitri, L., Sriyanto, A.S., & Syaiful, L.A. (2023). Content validity: Definition and procedure of content validation in psychological research. *TPM – Testing*, 30(1), 5-18. <https://doi.org/10.4473/TPM30.1.1>

- Ronkko, M., & Cho, E. (2020). An updated guideline for assessing discriminant validity. *Organizational Research Methods*, 25(1), 4-15.
- Royal Gazette. (2017). *Constitution of the Kingdom of Thailand*. Royal Gazette, Volume 134, Chapter 40 A, 1-90.
- Royal Gazette. (2021). *Police Code of Ethics 2021*. Royal Gazette, Volume 138, Special Chapter 204 D, 51-52.
- Royal Gazette. (2023). *Police Commission rules concerning police ethics 2023*. Royal Gazette, Volume 140, Chapter 35 A, 9-13.
- Royal Thai Police. (2024). *Guidelines for government administration of the Royal Thai Police for the year 2024*. Bangkok: Royal Thai Police Prints.
- Royal Thai Police. (2023). *Royal Thai Police Operations Plan for 5 years 2023 -2027*. Bangkok: Royal Thai Police Prints.
- Royal Thai Police. (2018). *Royal Thai Police Strategy for 20 years (2018 - 2037)*. Bangkok: Royal Thai Police Prints.
- Sahapattana, P., & Cheurprakobkit, H. (2019). The police station service quality: A comparative study of the areas in the South of Thailand. (4), 367-378.
- Saipanya, T. (2020). People's Satisfaction in the Performance and Service of Bang Bon Police Station Staff, Bang Bon District. Bangkok Case Studies on Building Confidence among Service Users. *Journal of Crime and Security*, 2(1), 17-25.
- Schuler, J., Anderson, B., & Kusshauer, A. (2023). Test-Retest Reliability in Metric Conjoint Experiments: A New Workflow to Evaluate Confidence in Model Results. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 48(2), 42-57.
- Shrestha, N. (2022). Factor Analysis as a Tool for Survey Analysis. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, 9(1), 4-11.
- Someran, L., Supaphol, S., & Kongyod, T. (2021). Service Quality and Service Efficiency Affecting Service Users' Repurchase Decision of Thailand Post Co., Ltd. *Journal of Wisdom the Political Science and Muti-Disciplinary Sciences*, 4(4), 66-80.
<https://so01.tci-thaijo.org>
- Tenner, A.R., & Detoro, I.J. (1992). *Total quality management: There step to continuous improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.

- United Nations. (2018). *General comment No.6 on equality and non-discrimination*. Retrieved May 4th, 2025, from <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no6-equality-and-non-discrimination>
- United Nations. (1967). *International Covenant on Civil and Political Rights*. Retrieved May 4th, 2025, from <https://treaties.un.org/doc/treaties/1976/03/19760323%2006-17%20/pdf>
- United Nations. (n.d.). *Universal Declaration of Human Rights*. Retrieved May 4th, 2025, from <https://www.ohchr.org/en/universal-declaration-of-human-rights>
- U.S. Department of Health and Human Services. (2022). *The Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research*. Retrieved January 20th, 2025, from <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations/belmont-report/index.html>
- Van Steden, R., Anholt, R., & Boelens, M. (2023). Intake and service staff: practices and challenges of a pivotal yet underexplored police occupation. *Journal of Policy and Practice*, 17, paac067. <https://research.vu.nl/publications/in>
- Wannit, S. & Chaiprasit, K. (2022). Effects of services quality and delivery efficiency on customers' continued use of maintenance services. *Social Science Journal of Prachachuen Research Network*, 4(2), 1-16.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.