

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Public Participation in Developing the Emergency Incident Reporting Network
in Koh Samui District, Surat Thani Province

ชัชชญา กิตตินรากรณ์^{1*}, ทูวพล ทองอินทรราช² และ อมร หวังอัครางกูร³

Chadchaya Kitinarakorn^{1*}, Tuvapon Tong-intarach², and Amorn Wangukkarangkul³

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Master of Political Science Program in Politics and Government, Suratthani Rajabhat University, Thailand

Corresponding author. E-mail: chadchaya2544@gmail.com^{1}

Received June 15, 2026; Revised August 30, 2026; Accepted August 31, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉินอยู่ในระดับปานกลาง (S.D.= 4.23) 2) ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ประกอบด้วย ความเป็นระบบ เช่น การประสานงาน บุคลากร เครื่องมือ และประชาชนที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน และ 3) แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ประกอบด้วย การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย การฝึกซ้อมภาคสนามอย่างสม่ำเสมอ การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับ จัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุแบบเบอร์เดียว การลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความเร็วในการประสานงาน และการบริหารงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาต้นแบบระบบเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ: การบูรณาการความร่วมมือ; การรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน; การช่วยเหลือประชาชน

Abstract

This research aimed to 1) study the level of public participation in the development of the emergency incident reporting network in Koh Samui district, Surat Thani province 2) analyze the problems and obstacles of public participation in the development of the emergency incident reporting network in Koh Samui district, Surat Thani province and 3) propose guidelines for promoting public participation in the development of the emergency incident reporting network in Koh Samui district, Surat Thani province. The research method was mixed-methods research. Quantitative research collected data using questionnaires from the target population of 400 people. The statistics used for analysis were percentage, mean, frequency, and standard deviation. Qualitative research collected data using in-depth interviews with 5 key informants. The research results showed that 1. Public participation in the development of the emergency incident reporting network was found to be at a moderate level ($S.D.=4.23$) 2. The problems and obstacles to public participation in the development of the emergency incident reporting network included systemic issues such as coordination, personnel, equipment, and the lack of public knowledge and understanding regarding emergency reporting procedures. 3. The proposed guidelines for promoting public participation in the development of the emergency incident reporting network consisted of raising safety standards, conducting regular field drills, enhancing the effective use of technology, providing training for officials at all levels, establishing a single-number emergency call center, reducing redundancy and increasing the speed of coordination, and managing the budget in alignment with local conditions. These measures are expected to lead to the development of an effective prototype emergency incident reporting network system in the future.

Keywords: public participation; development of networks; emergency reporting

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นหนึ่งในกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (Kholue et al., 2021) ในหลายประเทศรวมถึงประเทศไทยด้วย การท่องเที่ยวไม่เพียงแต่ช่วยสร้างรายได้ให้กับประเทศผ่านการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ เช่น การเข้าพักในโรงแรม การใช้บริการร้านอาหาร การเดินทาง และ การซื้อของที่ระลึก แต่ยังมีบทบาทในการส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่นและการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศ นักท่องเที่ยวที่มาเยือนจากประเทศต่าง ๆ มีโอกาสได้เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของผู้คนในประเทศนั้น ๆ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ ช่วยส่งเสริมให้ประเทศเจ้าบ้านเป็นที่

รู้จักในระดับสากล และยังมีผลทางบวกต่อการเติบโตของชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว เนื่องจากเกิดการพัฒนาคู่มือสร้างพื้นฐานและบริการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่

อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวมีสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญคือ เรื่องความปลอดภัย โดยเฉพาะอุบัติเหตุฉุกเฉิน (Chaipian, 2021) ที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566–2570) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญในการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืน การพัฒนาระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินและการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานที่ได้รับการพัฒนาภายใต้แผนนี้ เพื่อลดอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่เกิดขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีในการจัดการและประสานงานเหตุฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว เช่น การใช้ข้อมูลดิจิทัลในการติดตามความปลอดภัยและการบริหารจัดการนักท่องเที่ยว ส่งผลให้มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยเพิ่มสูงขึ้นและนักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยยิ่งขึ้น นอกจากนี้แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566–2570) ยังให้ความสำคัญกับการลดอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ท่องเที่ยว โดยการร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการเพิ่มความเข้มงวดด้านการรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดในสถานที่สำคัญ การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะที่ดูแลด้านความปลอดภัย การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และมีการอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (National Tourism Policy Committee, 2023) สำหรับกรณีของประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่มีชื่อเสียงระดับโลก คือ อำเภอเกาะสมุย ไม่เพียงแต่เป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมสูงสุดในประเทศไทย แต่ยังเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่สำคัญด้วยการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกที่มาร่วมสัมผัสกับความงามของธรรมชาติ วัฒนธรรม และกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น การล่องเรือ ดำน้ำ และปีนเขา การเติบโตของภาคการท่องเที่ยวนี้ส่งผลให้เกาะสมุยมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้และการจ้างงานในชุมชนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม อำเภอเกาะสมุย ยังคงประสบปัญหาที่สำคัญซึ่งกระทบกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติ นั่นคือระบบการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินในเกาะสมุย ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น การมีช่องทางขอความช่วยเหลือหลายช่องทาง ทำให้ผู้ประสบเหตุสับสนและเกิดความไม่แน่ใจว่าสมควรโทรหมายเลขใด ขณะเดียวกัน ก็มีปัญหาขาดแคลนทรัพยากรบุคคลและอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบต่อการตอบสนองในสถานการณ์ฉุกเฉิน ในระบบสากลเพื่อรับมือสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าว เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการนำระบบที่เรียกว่า ระบบ E-911 (The World Bank, 2020) ซึ่งได้รับการยอมรับในโลกลมาปรับใช้ ซึ่งรวมบริการทั้งหมดไว้ในหมายเลขเดียว ช่วยให้การตอบสนองรวดเร็วโดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการระบุพิกัดของผู้แจ้งเหตุ ทำให้สามารถส่งเจ้าหน้าที่ไปยังจุดเกิดเหตุได้อย่างแม่นยำและทันเวลา ซึ่งเวลานาทีหรือวินาทีที่สามารถสร้างความแตกต่างต่อสุขภาพและ

ความปลอดภัยของผู้ประสบอุบัติเหตุได้ การมีศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุช่วยประหยัดเวลาในการณิ
 ฉุกเฉินและทำให้ประชาชนมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ซึ่งหากมีการนำระบบนี้มาปรับใช้ใน
 เกาะสมุยจะช่วยยกระดับการบริการฉุกเฉินให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ
 ในบริบทของกิจกรรมพจญภัยที่มีความเสี่ยงสูง การพัฒนาและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของ
 ประชาชนในการพัฒนารูปแบบความร่วมมือของเครือข่ายการรับแจ้งเหตุสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อ
 ช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ อำเภอกาละสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับ
 ประชาชนในพื้นที่รวมถึงนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาเยือนอำเภอกาละสมุย และประชาชนในพื้นที่
 โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด การบูรณาการนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับ
 นักท่องเที่ยว แต่ยังเป็นการสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่าง
 ยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ด้วยความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่าย
 การแจ้งเหตุฉุกเฉินในพื้นที่อำเภอกาละสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมุ่งตอบคำถามสำคัญ คือ การมี
 ส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอกาละสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
 ควรเป็นอย่างไร อะไรคือปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่าย
 การแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอกาละสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางการ
 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอกาละสมุย
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอกาละสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอกาละสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอกาละสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินในการช่วยเหลือประชาชน พื้นที่อำเภอกาละสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความหมายของการมีส่วนร่วมทางการเมือง มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น Weiner (1971) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชน (Political Participation) คือ การกระทำใด ๆ ก็ตามที่เกิดขึ้นจากประชาชนโดยความเต็มใจ จะเกิดขึ้นเป็นครั้งคราวหรือต่อเนื่องกัน

การกระทำนั้นจะมุ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกนโยบายสาธารณะหรือต่อการบริหารงานของรัฐในระดับชาติหรือระดับท้องถิ่น Huntington and Nelson (1976) ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนคือกิจกรรมที่พลเมืองกระทำ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งเป็นผู้มีความชอบธรรมในการตัดสินใจในสังคม ทั้งนี้ไม่ว่าการกระทำนั้นจะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองนั้น อาจเป็นไปด้วยความสมัครใจของตนเองหรือถูกชักจูงให้เข้าร่วมก็ได้ Easton (1971) ให้ความคิดเห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสำคัญทางการเมืองและกระบวนการในการจัดการต่อปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารของสังคมยุคใหม่ที่เน้นปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ Pornnuam (2021) ได้ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาปัญหาและความต้องการร่วมกัน เพื่อร่วมกันวางแผนดำเนินงานหรือแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ตลอดจนรับรู้ผลดีและผลเสียร่วมกัน

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจหรือการบริหารงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งปัญหา เสนอความคิดเห็น หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งผลต่อการกำหนดนโยบายหรือแก้ไขปัญหาสังคม ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้มีความสำคัญมากในสังคมยุคใหม่ เนื่องจากสังคมปัจจุบันมีความซับซ้อน เปลี่ยนแปลงเร็ว ทั้งเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี การมีส่วนร่วมนั้นจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้สังคมพัฒนาอย่างยั่งยืน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการปกครอง

การจัดการปกครองเป็นกระบวนการและกลไกที่ใช้ในการกำหนดทิศทาง วางระเบียบ และตัดสินใจเพื่อให้การดำเนินงานของสังคมหรือองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม ไม่เพียงเน้นการใช้อำนาจ แต่รวมถึงการสร้างความร่วมมือ การจัดสรรทรัพยากร และการสร้างสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของทุกฝ่าย อันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาสังคมและการเมือง

ความหมายแนวคิดการจัดการปกครอง (Governance) มีนักวิชาการให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายด้วยกัน เช่น Siroros (2013) ได้พูดถึงความหมายของการจัดการปกครองว่าเป็นกระบวนการทั้งหมดของการบริหารจัดการบ้านเมือง (All Processes of Governing) เดิมทีการอธิบายการปกครองมักจะเน้นไปที่สถาบันภาครัฐในเชิงทางการเมือง เช่น รัฐบาล คณะรัฐมนตรี หรือสภานิติบัญญัติ แต่ปัจจุบันได้มีกิจกรรมและกลไกจากหลายภาคส่วนที่ทำให้เส้นแบ่งระหว่างภาครัฐกับภาคสังคมไม่ชัดเจนเหมือนเดิม การจัดการปกครองจึงหันมาให้ความสำคัญกับกระบวนการที่ซับซ้อนและความสัมพันธ์เชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มีบทบาทในการปกครอง ทั้งนี้จึงถือได้ว่าการจัดการปกครองเป็นการก่อเกิดกระบวนการใหม่ที่ผสมผสานหลายระดับอำนาจ โดยมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่หลากหลายทำงานร่วมกันในรูปแบบเครือข่าย ซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเด่นชัดในช่วงเวลาไม่นานมานี้ในระดับโลก Karlars and Sarakarn (2017) ได้ให้ความหมายการจัดการปกครองไว้ว่า คำนี้เกิดขึ้นควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงบทบาทของรัฐในช่วงทศวรรษ 1990 โดยมุ่งกำหนดทิศทางและจัดรูปแบบ

ความสัมพันธ์ใหม่ในการปกครอง เพื่อให้ระบบการเมืองเปิดกว้างและกระจายอำนาจมากขึ้น ส่งเสริมให้ภาคีภายนอกภาครัฐสามารถเข้ามามีบทบาทร่วมในการปกครอง อีกทั้งยังเป็นการปรับเปลี่ยนจากการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่รัฐบาลกลางไปสู่การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อให้เกิดองค์การปกครองท้องถิ่นที่มีความสามารถในการกำกับดูแลตนเอง พร้อมทั้งลดขนาดของภาครัฐเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

สรุปได้ว่า การจัดการปกครอง หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะสถาบันภาครัฐ เช่น รัฐบาล คณะรัฐมนตรี หรือสภานิติบัญญัติเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงกลไกและกิจกรรมจากหลายภาคส่วนที่เข้ามามีบทบาทร่วมในการกำหนดทิศทางและแก้ไขปัญหาสาธารณะ การจัดการปกครองจึงเป็นการบริหารที่อาศัยปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหลายระดับ ผ่านรูปแบบเครือข่ายที่ นอกจากนี้ การจัดการปกครองยังสะท้อนการเปลี่ยนแปลงของรัฐในยุคใหม่ ที่ลดการรวมศูนย์อำนาจและเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นและภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบการเมือง

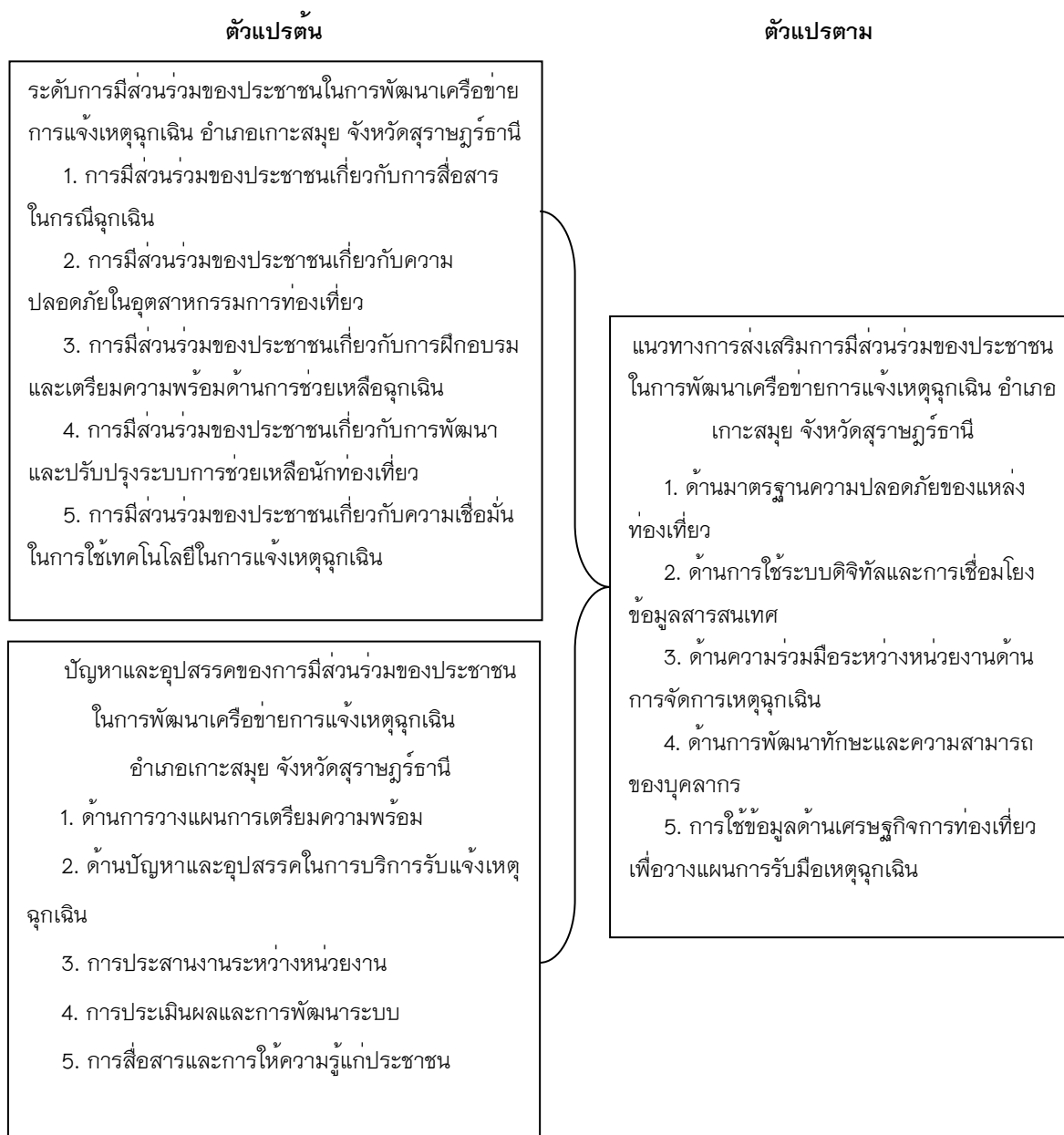
แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย (Network)

เครือข่าย เปรียบเสมือนสิ่ง เชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างเข้าด้วยกันในโลกยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นบุคคล องค์กรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ต่างก็ต้องพึ่งพาเครือข่ายในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ความหมายของเครือข่าย มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น Sawatamar (2019) กล่าวถึง ความเป็นเครือข่ายว่าสำหรับผู้นำ ชุมชนและนักพัฒนาแล้ว ความเป็นเครือข่าย หมายถึง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในชุมชนที่กว้างขวาง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมที่ ยุติธรรมและการสร้างเครือข่ายที่กว้างขวางมากกว่าในอดีต เพื่อสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาที่ ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่าย หรือเพื่อรู้เท่าทันการเชื่อมโยงเครือข่ายของเทคโนโลยี สมัยใหม่ที่ไร้พรมแดน Kruatthep (2023) นิยามความหมายเบื้องต้นของ “เครือข่ายการทำงาน” ในบริบทของประเทศไทยว่าหมายถึง การจัดรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการทำงาน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่สองหน่วยงานขึ้นไป โดยมีองค์การภาครัฐเป็นแกนหลักของเครือข่าย มีความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีเป้าหมายของความ ร่วมมือเพื่อ ต้องการการแก้ไขปัญหาสาธารณะบางประการร่วมกัน ซึ่งเป็นปัญหาที่องค์การใดองค์การหนึ่งมีอาจ ดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จโดยลำพัง

สรุปได้ว่า เครือข่าย คือ รูปแบบหนึ่งของการประสานงาน ปฏิบัติงานร่วมกันอย่าเป็นทางการ และไม่เป็นทางการของบุคคลหรือองค์กรที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตออกเป็น 3 ประเด็นหลัก การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเสนอแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ประชากรในพื้นที่ ตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 14,835 คน ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.5 สามารถกำหนดออกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ 191 2) เจ้าหน้าที่สายด่วนบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน 1669 3) เจ้าหน้าที่ดับเพลิง 199 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว และ 5) เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเกาะสมุย โดยกำหนดออกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานละ 1 คน รวมเป็น จำนวน 5 คน ซึ่งคัดเลือกจากผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ 191, 2) เจ้าหน้าที่สายด่วนบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน 1669, 3) เจ้าหน้าที่ดับเพลิง 199, 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว 5) เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเกาะสมุย โดยกำหนดออกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานละ 1 คน รวมเป็นจำนวน 5 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน ถูกเลือกเพราะมีบทบาทโดยตรงกับการแจ้งเหตุฉุกเฉินในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ 191 รับแจ้งเหตุทั่วไปและลงพื้นที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) เจ้าหน้าที่สายด่วน 1669 ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินและจัดการทรัพยากรทางการแพทย์ 3) เจ้าหน้าที่ดับเพลิง 199 รับแจ้งเหตุเพลิงไหม้ 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ดูแลความปลอดภัยและสื่อสารภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก 5) เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเกาะสมุย สนับสนุนการปฏิบัติงานและจัดการชุมชน แต่ละคนสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนาระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีโครงสร้างคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉินในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการโดยจะสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินในการช่วยเหลือประชาชน พื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 คน ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ 191 2) เจ้าหน้าที่สายด่วนบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน 1669 3) เจ้าหน้าที่ดับเพลิง 199 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว 5) เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเกาะสมุย โดยกำหนดออกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานละ 1 คน เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บและรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 ขอบหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อใช้ขออนุญาตเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในพื้นที่ตำบลบ่อผุด จำนวน 400 คน

1.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากกลุ่มประชากรในพื้นที่ตำบลบ่อผุด อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

2. การเก็บและรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ 191 2) เจ้าหน้าที่สายด่วนบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน 1669 3) เจ้าหน้าที่ดับเพลิง 199 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว 5) เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเกาะสมุย หน่วยงานละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารต่างๆ ประกอบด้วย เอกสารทางวิชาการ บทความวิจัย งานวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศ รวมถึงศึกษาแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566–2570) และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ด้วยคำถามที่ต้องการข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Question) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 คน แนวคิด-ทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาช่วยเป็นเครื่องมือ เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าวมาจัดระบบ เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ และหาข้อสรุป ตามโจทย์หลักฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ประการ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางเรียงข้อตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอธิบายสรุป

ผลการวิจัย

1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี 5 ด้าน พบว่า 1) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการสื่อสารในกรณีฉุกเฉินอยู่ในระดับปานกลาง (4.23) 2) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง (4.07) 3) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการฝึกอบรมและเตรียมความพร้อมด้านการช่วยเหลือฉุกเฉินอยู่ในระดับปานกลาง (4.43) 4) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง (4.46) และ 5) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (4.16) จากสาระสำคัญดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ด้านความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีในการแจ้งเหตุฉุกเฉินอยู่ในระดับมาก (4.16) เนื่องจากมีประชาชนเชื่อว่าหากมีระบบที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าถึงง่าย ใช้งานสะดวก เช่นเดียวกับระบบ 911 ที่เป็นมาตรฐานในต่างประเทศ จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการช่วยเหลือได้มากขึ้น

2. ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า

2.1 ด้านการวางแผนและการเตรียมความพร้อม กล่าวคือ การบูรณาการระหว่างหน่วยงานยังไม่เป็นระบบ โดยเฉพาะพื้นที่ทางทะเลที่ขาดแนวทางปฏิบัติและศูนย์แจ้งเหตุเฉพาะ ความล่าช้าในการแจ้งเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากประชาชนไม่ทราบหมายเลขเฉพาะของหน่วยงาน จึงแจ้งผ่านหน่วยงานอื่น ส่งผลให้การประสานงานล่าช้าเนื่องจากขาดช่องทางติดต่อผู้มีอำนาจโดยตรง นอกจากนี้ บุคลากรยังไม่เพียงพอต่อบางภารกิจ โดยเฉพาะหลังขยายเวลาสถานบริการจนถึง 04.00 น. ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานหนักและเสี่ยงต่อการลดประสิทธิภาพ แม้ระบบ 1669 จะยังทำงานได้ดีในปัจจุบัน แต่สำหรับเหตุการณ์ใหญ่จำเป็นต้องมีแผนร่วมและแนวทางรับมือที่ครอบคลุม

2.2 ด้านความเข้าใจของประชาชนต่อการบริการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน แสดงให้เห็นว่า ยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะการระบุพิกัดที่ไม่ชัดเจน และการโทรแจ้งเหตุผิดหน่วยงาน เช่น แจ้ง 191 แม้ไม่ใช่เรื่องของตำรวจ ส่งผลให้การช่วยเหลือล่าช้า นอกจากนี้ การซักถามข้อมูลเพื่อประเมินอาการผู้ป่วยอาจทำให้ผู้แจ้งรู้สึกไม่พอใจ รวมถึงสภาพภูมิประเทศบางจุด เช่น ป่าเขาหรือทะเล ทำให้การติดต่อจากหน่วยงานจึงต้องช่วยประสานและแนะนำหมายเลขที่ถูกต้องเพื่อให้การช่วยเหลือมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 ด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน มีการพยายามพัฒนาเทคโนโลยี เช่น ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) และแบ่งปันข้อมูลให้กับหน่วยงานตำรวจมาใช้ในการติดตามเหตุ แต่ยังมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่รองรับระบบเทคโนโลยีขั้นสูงที่สามารถบูรณาการร่วมกัน และบุคลากรภาคสนามยังขาดความเชี่ยวชาญในการใช้งาน จึงควรออกแบบระบบให้ใช้งานง่ายและจัดอบรมเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการประเมินผลและพัฒนาระบบ แสดงให้เห็นว่า ยังขาดการประเมินที่ชัดเจน และขาดความพร้อมด้านการบูรณาการอย่างเป็นระบบและการไม่มีศูนย์กลางในการคัดกรองโอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง รวมถึงขาดมาตรฐานการคัดเลือกบุคลากรในหน่วยดับเพลิงซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แม้จะมีอุปกรณ์พร้อม แต่ขาดการฝึกฝนทักษะก็ไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการประเมินระบบ บุคลากร จัดฝึกภาคสนามเป็นประจำ และกำหนดมาตรฐานบุคลากรให้ชัดเจน เพื่อยกระดับคุณภาพของระบบบริการช่วยเหลือเหตุฉุกเฉิน

2.5 ด้านการสื่อสารและการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นบทบาทสำคัญในการจัดการเหตุฉุกเฉิน โดยหน่วยงานต่างๆ มีเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์และสื่อภาคสนาม รวมถึงความร่วมมือกับอาสาสมัครและโรงพยาบาลในการจัดอบรมความปลอดภัยและการช่วยเหลือเบื้องต้น แต่ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงบางกลุ่มเป้าหมาย และบางสถานประกอบการยังไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้รับ แม้ประชาชนจะได้รับข้อมูลแล้ว แต่ภาวะตกใจในสถานการณ์จริงยังเป็นอุปสรรคสำคัญ จึงควรมุ่งเน้นการให้ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในพื้นที่ท่องเที่ยว

3. แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉินอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า

3.1 ด้านมาตรฐานความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว แม้จะมีความพยายามในการจัดอบรมและลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ แต่ยังมีปัญหาความล่าช้าในการตอบสนองเหตุ ซึ่งสะท้อนว่ามาตรฐานยังไม่เพียงพอ จำเป็นต้องเพิ่มความถี่ในการฝึกภาคสนาม ตำรวจท่องเที่ยวมีการใช้แอปพลิเคชันเพื่อรับข้อร้องเรียนและประเมินความพึงพอใจ รวมถึงบันทึกเวลาเข้าถึงเหตุเพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาการทำงาน แม้ระบบติดตามและประเมินผลจะมีแนวโน้มที่ดี แต่ยังคงยกระดับการปฏิบัติงานภาคสนามให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างมาตรฐานความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ในระยะยาว

3.2 ด้านการใช้ระบบดิจิทัลและการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ หน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น แอป Thailand Tourist Police และคอลเซ็นเตอร์ 1155 ที่รองรับหลายภาษา รวมถึงแอป Traffy Fondue สำหรับแชร์ข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยรวมระบบดิจิทัลมีศักยภาพ แต่ยังคงขาดการบูรณาการข้อมูลการช่วยเหลือแบบเรียลไทม์ร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือเหตุฉุกเฉิน

3.3 ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานด้านการจัดการเหตุฉุกเฉิน มีการประสานความร่วมมือในกรณีฉุกเฉิน เช่น การขอสนับสนุนเครื่องปั้นจากหน่วยทหารเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน แสดงถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ขณะเดียวกันมีแนวคิดจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแบบ One Stop Service เพื่อลดความสับสนและเพิ่มความเร็วในการประสานงาน แต่ยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และเครือข่ายช่องทางการสื่อสาร อีกทั้งยังขาดหน่วยงานหลักที่มีอำนาจตัดสินใจอย่างเบ็ดเสร็จ ดังนั้น

ควรกำหนดหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลที่จะเชื่อมโยงการทำงานของทุกภาคส่วนอย่างเป็นระบบ และชัดเจน

3.4 ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร ควรส่งเสริมทักษะด้านการบริการ การใช้เทคโนโลยี การเป็นเจ้าบ้านที่ดี และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อลดระยะเวลาในการประสานงานกับตำรวจท่องเที่ยว การอบรมด้านเทคโนโลยีเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ขณะที่เจ้าหน้าที่ระดับสูงมักได้รับโอกาสมากกว่า ทั้งนี้ แม้ทักษะและเทคโนโลยีจะสำคัญ แต่จิตบริการของบุคลากรถือเป็นหัวใจหลัก หากบุคลากรมีทัศนคติดีมุ่งมั่นในการช่วยเหลือ จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานและการเพิ่มทักษะมีประสิทธิภาพและสามารถใช้ศักยภาพรวมถึงทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าในภาวะวิกฤต

3.5 การใช้ข้อมูลทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเพื่อวางแผนการรับมือเหตุฉุกเฉิน ข้อมูลทางเศรษฐกิจมีศักยภาพในการสนับสนุนระบบฉุกเฉิน เช่น การเพิ่มงบประมาณด้านบุคลากรและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับพื้นที่ แต่ปัจจุบันยังมีข้อจำกัดด้านกฎหมายในการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลาง จึงควรบูรณาการข้อมูลเหล่านี้เพื่อให้การจัดการเหตุฉุกเฉินดียิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกต่อบทบาทของเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบช่วยเหลือฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nazif-Munoz et al. (2020) ที่ศึกษาระบบ 911 ในสาธารณรัฐโดมินิกัน พบว่า การรวมศูนย์หมายเลขแจ้งเหตุและการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น ระบบติดตามตำแหน่งผู้แจ้ง และการเชื่อมต่อกับศูนย์สั่งการ ช่วยลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรลง 17% ต่อประชากรหนึ่งล้านคน และ 20% ต่อจำนวนรถยนต์หนึ่งล้านคัน เมื่อเทียบกับพื้นที่ที่ไม่มีระบบดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้การแจ้งเหตุรวดเร็ว แม่นยำ และเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบฉุกเฉิน

อย่างไรก็ตาม ด้านการสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน ความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การฝึกอบรมและเตรียมความพร้อม รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงระบบ พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนถึงข้อจำกัดด้านความรู้ การสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูล ส่งผลให้การตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินอาจไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงจำเป็นต้องส่งเสริมความรู้และเพิ่มการอบรมควบคู่กับการพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ von dem Knesebeck et al. (2022) ที่พบว่า แม้ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักบริการฉุกเฉิน แต่มีเพียงบางส่วนที่ทราบวิธีการติดต่อที่ถูกต้อง แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังขาดความรู้ที่เพียงพอในการรับมือเหตุฉุกเฉินอย่างเหมาะสม

2. ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจุบันประชาชนและนักท่องเที่ยวยังเผชิญปัญหาในการเข้าถึงบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินจากระบบที่ไม่ชัดเจน การประสานงานล่าช้า และขาดความรู้ในขั้นตอนการแจ้งเหตุ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบาง ส่งผลให้การช่วยเหลือขาดประสิทธิภาพและไม่ทันเวลา จำเป็นต้องพัฒนาระบบให้เข้าถึงง่าย พร้อมเร่งสร้างการรับรู้ในวงกว้างยิ่งขึ้น โดยสามารถจำแนกออกเป็นประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการวางแผนและการเตรียมความพร้อม พบว่า พื้นที่อำเภอเกาะสมุยยังประสบปัญหาการขาดแผนบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ระบบแจ้งเหตุไม่ชัดเจน บุคลากรไม่เพียงพอ และไม่มีศูนย์กลางรับแจ้งเหตุ ส่งผลให้การตอบสนองล่าช้า โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลหรือทางทะเล สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนอง ลดความสูญเสีย และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว รวมถึงส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peekaeew (2019) ที่พบว่า ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 จังหวัดเพชรบุรี มีประสิทธิภาพสูงจากการมีบุคลากร เทคโนโลยี และระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม แสดงให้เห็นว่าการมีระบบที่ดีและมีการวางแผนที่ชัดเจนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการช่วยเหลือได้

2.2 ด้านความเข้าใจของประชาชนต่อการบริการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน พบว่า ประชาชนยังมีปัญหาในการระบุพิกัด โดยเฉพาะในพื้นที่ป่า ภูเขา หรือทางทะเล และมักแจ้งเหตุผ่านหมายเลข 191 แม้เหตุไม่เกี่ยวกับตำรวจ ส่งผลให้ต้องโอนสายและประสานงานเพิ่มเติม ทำให้การช่วยเหลือล่าช้า นอกจากนี้ ผู้แจ้งเหตุบางรายไม่เข้าใจความจำเป็นในการให้ข้อมูลเพิ่มเติม ส่งผลต่อความแม่นยำในการประเมินสถานการณ์ ปัญหาดังกล่าวพบมากในพื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alabdali et al. (2021) ที่พบว่า แม้ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักหมายเลขฉุกเฉิน แต่มีเพียง 38.5% ที่จำหมายเลขได้ถูกต้อง สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดด้านความรู้ในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

2.3 ด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า พื้นที่เกาะสมุยมีการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบ 1669 เครือข่ายวิทยุ และกล้อง CCTV แต่ยังมีข้อจำกัดด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ และความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ส่งผลให้การประสานงานยังไม่มีประสิทธิภาพเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sethanand et al. (2024) ที่พบว่า ความชัดเจนของบทบาทมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน และหากบทบาทไม่ชัดเจนอาจเพิ่มความเครียดและลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการประเมินผลและพัฒนาระบบ พบว่า ยังไม่มีระบบประเมินผลอย่างเป็นทางการ ส่งผลให้การพัฒนาและปรับปรุงระบบเป็นไปอย่างจำกัด โดยเฉพาะการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ยังล่าช้า ข้อเสนอแนะคือควรจัดตั้งระบบรับแจ้งเหตุที่สามารถจำแนกประเภทเหตุการณ์และติดตามผลการช่วยเหลือได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gillooly (2023) ที่เน้นความสำคัญ

ของการพัฒนาระบบรับแจ้งเหตุและระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะขั้นตอนการรับสาย ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของกระบวนการช่วยเหลือ

2.5 ด้านการสื่อสารและการให้ความรู้แก่ประชาชน พบว่า แม้มีการจัดอบรมและให้ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ยังไม่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะแรงงานย้ายถิ่นและผู้ประกอบการบางส่วน ส่งผลให้ยังขาดความรู้และความพร้อมในการรับมือเหตุฉุกเฉิน จึงจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้เข้าถึงง่ายและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ von dem Knesebeck et al. (2022) ที่พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการดูแลฉุกเฉินมีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษาและภูมิหลังของประชาชน แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการส่งเสริมความรู้ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

3. แนวทางการพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการพัฒนารูปแบบความร่วมมือของเครือข่ายการรับแจ้งเหตุสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะตัว เช่น อำเภอเกาะสมุย ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหนาแน่น การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช่วยให้การแจ้งเหตุ การประสานงาน การส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ส่งผลให้สามารถลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เพิ่มความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเต็มประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบบริการฉุกเฉินของพื้นที่

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.1 ด้านมาตรฐานความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว แม้จะมีการจัดอบรมการใช้แอปพลิเคชันประเมินความพึงพอใจ และระบบบันทึกเวลาการเข้าถึงเหตุการณ์ แต่ยังพบความล่าช้าในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน สะท้อนว่ามาตรฐานความปลอดภัยยังไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องเพิ่มความถี่ของการฝึกซ้อมภาคสนามเพื่อลดเวลาในการเข้าถึงเหตุการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Maneepakorn (2021) ที่พบว่ามาตรการด้านความปลอดภัยของตำรวจในเมืองพัทลุงช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ลดอาชญากรรม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของพื้นที่ แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการตอบสนองที่รวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเชื่อมั่นและศักยภาพด้านการท่องเที่ยว

3.2 ด้านการใช้ระบบดิจิทัลและการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ หน่วยงานได้พัฒนาเทคโนโลยีรองรับเหตุฉุกเฉิน เช่น แอป Thailand Tourist Police คอลเซ็นเตอร์ 1155 และแอป Traffy Fondue เพื่อสนับสนุนการแจ้งเหตุและการประสานงาน อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัด เช่น การจัดการเหตุฉุกเฉินทางทะเลที่ยังไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบชัดเจน ทำให้การทำงานยังไม่เต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Saengthongdee and Saengthongdee (2025) ที่ชี้ว่าการจัดการความปลอดภัยต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและชุมชน สะท้อนว่าเทคโนโลยีจะมีประสิทธิภาพได้ต้องควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรและการประสานงานที่เป็นระบบ

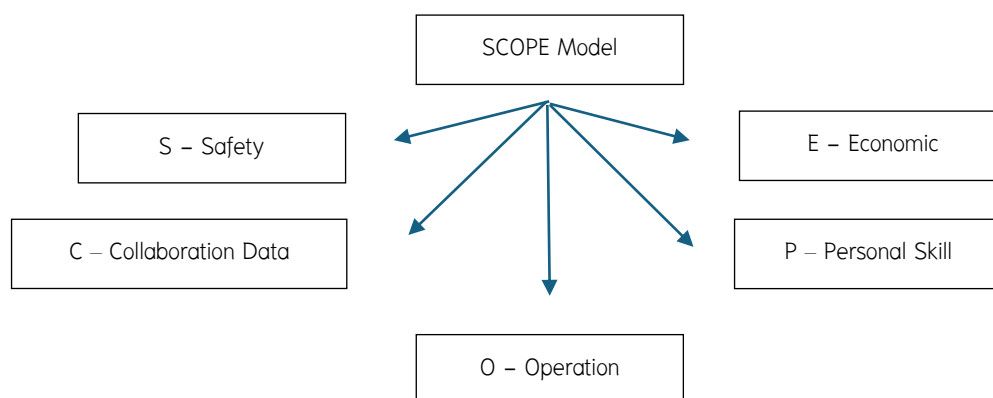
3.3 ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน แม้จะมีแนวคิดจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุแบบ One-Stop Service แต่ยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร ช่องทางสื่อสาร และการขาดหน่วยงานหลักทำให้การประสานงานยังไม่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang et al. (2017) ที่พบว่าการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานถูกจำกัดด้วยโครงสร้างอำนาจและบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน แสดงให้เห็นว่าการกำหนดหน่วยงานหลักและโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจนเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการทำงานร่วมกัน

3.4 ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร บุคลากรควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการบริการ การสื่อสาร ภาษา และเทคโนโลยี รวมถึงการปลูกฝังจิตบริการ อย่างไรก็ตามปัจจุบันการฝึกอบรมยังจำกัดอยู่ในระดับผู้บังคับบัญชา ขณะที่เจ้าหน้าที่ภาคสนามซึ่งเป็นผู้เผชิญเหตุโดยตรงกลับขาดโอกาส สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mingkhwan and Nawsuwan (2024) ที่พบว่าการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและมีทรัพยากรสนับสนุนช่วยเพิ่มสมรรถนะของบุคลากร แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบฝึกอบรมอย่างทั่วถึงจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการจัดการเหตุฉุกเฉิน

3.5 ด้านการใช้ข้อมูลเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเพื่อวางแผนรับมือเหตุฉุกเฉิน การนำรายได้จากการท่องเที่ยวมาพัฒนาระบบฉุกเฉิน เช่น การเพิ่มบุคลากรและอุปกรณ์ จะช่วยเพิ่มศักยภาพของพื้นที่ แต่ปัจจุบันงบประมาณยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ และข้อมูลเศรษฐกิจยังไม่ถูกบูรณาการกับการวางแผนรับมือเหตุฉุกเฉิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Punthung (2018) ที่ชี้ว่าการบริหารงบประมาณและทรัพยากรอย่างเหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของระบบความปลอดภัย สะท้อนว่าการบูรณาการข้อมูลและการกระจายอำนาจงบประมาณจะช่วยให้การจัดการเหตุฉุกเฉินมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ผลจากการศึกษาสามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นตัวแบบ (Model) ที่เรียกว่า SCOPE Model ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 2 การศึกษาสามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นตัวแบบ (Model) ที่เรียกว่า SCOPE Model

สรุป

การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการพัฒนารูปแบบความร่วมมือของเครือข่ายการรับแจ้งเหตุสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อช่วยเหลือประชาชนและนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุในการเข้าถึงบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินจากระบบที่ไม่ชัดเจน ทำให้ติดต่อหน่วยงานไม่ตรงจุดและเกิดความล่าช้า โดยเฉพาะในพื้นที่ทางไกลหรือทางทะเลที่มักระบุพิกัดไม่ชัดเจน นอกจากนี้ การแจ้งเหตุผ่านหมายเลขกลาง เช่น 191 แม้เหตุจะไม่เกี่ยวกับตำรวจ ทำให้ต้องโอนสายหรือประสานงานเพิ่ม ส่งผลให้การช่วยเหลือไม่ทันเวลา แม้หน่วยงานจะมีการลงให้ความรู้เกี่ยวกับการแจ้งเหตุและปฐมพยาบาล แต่ยังไม่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ค้าหาบเร่หรือแรงงานแฝง จึงทำให้ต้องมีการลงพื้นที่ในการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งภาวะตกใจขณะเกิดเหตุทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร ทั้งหมดนี้ส่งผลต่อความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการช่วยเหลือ จึงควรพัฒนาระบบให้ชัดเจน เข้าถึงง่าย และจัดการอบรมให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจในระดับพื้นที่โดยเทศบาลนครเกาะสมุย ด้วยการบูรณาการหน่วยงานในพื้นที่เพื่อจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจด้านการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยคณะทำงานควรมีหน้าที่กำหนดแนวทางการประสานงาน การบริหารจัดการระบบ เพื่อให้การแจ้งเหตุฉุกเฉินในพื้นที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. การกำหนดหมายเลขโทรศัพท์กลางสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ประชาชนควรสามารถแจ้งเหตุได้โดยสะดวกผ่านหมายเลขเดียวที่เชื่อมโยงกับศูนย์ประสานงานในพื้นที่ ช่วยลดความสับสนและสามารถให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ที่อยู่ในสถานการณ์ฉุกเฉิน

3. การจัดสรรงบประมาณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาลนครเกาะสมุย ควรมีบทบาทในการพิจารณาใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินการศูนย์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี และระบบสนับสนุนต่าง ๆ และต้องศึกษาความเหมาะสมของขอบเขตอำนาจหน้าที่ และหาแนวทางบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

4. การพัฒนาศักยภาพและจำนวนบุคลากรในการให้บริการรับแจ้งเหตุ การดำเนินการรับแจ้งเหตุจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการสื่อสาร ประเมินสถานการณ์ และประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งควรมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดให้มีบุคลากรเพียงพอสำหรับการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การกำหนดโครงสร้างการบังคับบัญชาในการสั่งการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน การบริหารจัดการเหตุฉุกเฉินควรมีลำดับขั้นตอนและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยเฉพาะด้านการสั่งการ และการประสานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษากลไกการประสานงานและบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ท้องถิ่น และภาคเอกชน งานวิจัยครั้งต่อไปควรเจาะลึกถึงกลไกความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม เช่น ผู้มีอำนาจสั่งการ วิธีการออกคำสั่ง การสร้างเครือข่ายช่องทางสื่อสาร หรือข้อจำกัดเชิงอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

2. ศึกษาระดับความสามารถของบุคลากรในเครือข่ายการแจ้งเหตุ ควรมีการวิจัยเฉพาะด้านเกี่ยวกับความพร้อมของบุคลากร เช่น ทักษะการใช้เทคโนโลยี ความเข้าใจในระบบสื่อสารร่วมความสามารถในการสื่อสารกับประชาชนในภาวะวิกฤต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรอบรมที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

3. เสนอแนวทางปรับปรุงระบบแจ้งเหตุให้ตรวจสอบได้ในเชิงคดี ควรมีการวิจัยเพื่อเสนอระบบที่สามารถบันทึกข้อมูลได้ครบถ้วน เช่น บันทึกเสียงของแต่ละสายที่โทรเข้ามา ติดกล้องไว้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ภาคสนาม เข้าถึงข้อมูลย้อนหลังได้ในการสืบคดี และปกป้องสิทธิ์ของทั้งผู้แจ้งเหตุ ผู้รับแจ้ง และผู้เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งในการบริหารจัดการและในกระบวนการยุติธรรม

References

- Alabdali, A.A., Alfraidi, A., Alharbi, A., Alshaqha, A., Almuhanha, A., Alhamdan, A., & Aldibasi, O.S. (2021). Public awareness of emergency medical services phone number. *Saudi Journal of Emergency Medicine*, 2(2), 147–152. <https://sjemed.com/articles/10.24911/SJEMed/72-1595710177>

- Chaipian, N. (2021). Factors related to the use of emergency medical services for acute critically patients and emergency patients in a hospital. *Journal of Nursing and Health Research*, 22(1), 52–66.
- Easton, D. (1971). *The political system: An inquiry into the state of political science* (2nd ed.). Alfred A. Knopf.
- Gillooly, J. W. (2023). Collaborative gatekeeping: Consensus-seeking practices among emergency call-takers. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 17.
<https://doi.org/10.1093/police/paad070>
- Huntington, S., & Nelson, J. (1976). *Political order in changing societies*. Yale University.
- Kholue, R., Wongmonta, S., Na thalang, C., & Chairatana, P. (2021). Model of Potential Promotion of Natural Tourism in Ranong Province. *Journal of the Association of Researchers*, 26(1), 57–70. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jar/article/view/247679>
- Karlers, S., & Sarakarn, A. (2017). On the concept of Collaborative Local Governance. *Journal of Social Sciences, Law and Politics*, 1(2), 87–106. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/Lawpol_Journal/article/view/244498
- Kruatthep, W. (2023). *Networks: An innovation in the work of local administrative organizations*. Sino Design.
- Maneeprakorn, P. (2021). The tourist satisfaction toward police mobilization to purge crimes in tourist attractions in Pattaya city within the area of provincial police regions 2. *Journal of Politics, Administration and Law*, 11(1), 447–467. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/polscilaw_journal/issue/view/12389/Vol11No1
- Mingkhwan, D., & Nawsuwan, K. (2024). Factors affecting the competency of emergency medical volunteers in Sadao district, Songkhla province. *Journal of Health Innovation and Safety (JHIS)*, 1(1), 29–39. <https://he04.tci-thaijo.org/index.php/JHIS/article/view/1615>
- National Tourism Policy Committee. (2023). *National Tourism Development Plan (Third Edition, 2023–2027)*. Ministry of Tourism and Sports.
- Nazif–Munoz, J. I., Puello, A., Williams, A., & Nandi, A. (2020). Can a new emergency response system reduce traffic fatalities? The case of the 911–emergency response system in the Dominican Republic. *Accident; Analysis and Prevention*, 143, 105513.
<https://doi.org/10.1016/j.aap.2020.105513>

- Peekaew, R. (2019). Effectiveness of the public service delivery of 191 emergency call center, Phetchaburi provincial police. *Lawarath Social E-Journal*, 1(1), 13–26. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/lawarathjo/article/view/242698>
- Pornnuam, P. (2021). *Faith in the principle of participation in educational management among school administrators under the Office of Primary Education, Mae Tha district, Lamphun province*[Master's Thesis, Chiang Mai University].
- Punthung, C. (2018). *Tourism safety management in Pattaya City*[Doctoral Dissertation, Burapha University].
- Saengthongdee, T., & Saengthongdee, C. (2025). Tourist safety model for cultural tourism in Bangkok. *Journal of Academic Research*, 8(2), 193–210. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/274645>
- Sawatamar, A. (2019). *Rice offering ceremony: A reflection of community thinking*. Thailand Research Fund.
- Sethanand, Y., Saimon, T., Limjeamrangsri, T., Fongcham, F., Mesprasart, N., Ratmanee, S., & Prommint, N. (2024). Factors affecting stress of dispatch center worker in Bangkok emergency medical service system. *Journal of Charoenkrung Pracharak Hospital*, 20(1), 16–30. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/JCP/article/view/264756>
- Siroros, P. (2013). *Public policy dynamics: The state, the private, and the citizenship*. Khobfai.
- The World Bank. (2020). *Centralized emergency response system project*. Report no. PAD3477.
- von dem Knesebeck, O., Koens, S., Schäfer, I., Strauß, A., & Klein, J. (2022). Public knowledge about emergency care—results of a population survey from Germany. *Frontiers in Public Health*, 9, 787921. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.787921>
- Weiner, M. (1971). Political participation: Crisis of the political process. In *Crises and sequences in political development*, Edited by Leonard Binder et al. (pp. 159–204). Princeton University.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper & Row.
- Zhang, N., Lu, Z., & Shou, Y. (2017). Cross-sector collaboration and information integration in local government one-stop services centers: The experiences and lessons from a case study in China. In *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 617–626). <https://doi.org/10.24251/HICSS.2017.075>