



ความพึงพอใจของประชาชนในเขตทวีวัฒนาต่อปัญหาการป้องกันอาชญากรรมของ สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา

The Satisfaction of People in Thawi Watthana District on the Crime
Prevention Problem of Thammasala Police Station

ธนัช หรั่งเพชร¹ และณัฐวุฒิ บุญเหลือ²

Tanach rangpech and Nattawut Boonleart

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตทวีวัฒนาต่อปัญหาการป้องกันอาชญากรรมของสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 398 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 ตัวอย่าง โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณี 2 ตัวอย่าง (t-test lindependent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการโดยภาพอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา สามารถกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลาที่มีการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรม ความพึงพอใจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และด้านความปลอดภัยของประชาชน จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจด้านการ

¹⁻² มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา; Suansunandha Rajabhat University

Corresponding author, e-mail: poi123efa@gmail.com 098-284-9332



ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความปลอดภัยของประชาชน เพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การป้องกันอาชญากรรม, สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา

Abstract

The objective of this research paper were to study the satisfaction of people in Thawi Watthana District on the problem of crime prevention of Thammasala Police Station. The sample size is 398 people, which is equal to 100 percent of the samples. The frequency, percentage, mean ($\bar{x}$) and standard deviation (SD) are analyzed by the t-test. Example (t-test Independent) One-way ANOVA Analysis Data analysis using social science software packages. The results of the study showed that the case studies on building confidence in service providers with a high level of an image when considering each item found that the highest average value, comparison of personal factors of public satisfaction with quality of services Service of Thammasala Police Station It can be said that the people's satisfaction with the quality of service of Thammasala Police Station The behavior of the police officers in the Thammasala police station providing knowledge about the crime. Satisfaction in crime prevention and suppression and for public safety classified by gender, it was found that satisfaction in the prevention and suppression of crimes between males and females were not different. As for the safety of people Males and females are different.

Keywords: Satisfaction, Crime Prevention, Thammasala Police Station

บทนำ

ปัจจุบันถือเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร และอื่น ๆ อย่างรวดเร็ว จากการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าวทำให้สังคม เศรษฐกิจการเมือง และสภาวะแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย อาชญากรรมเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการอยู่ร่วมกันในสังคม แต่จะมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การแปรผัน และเป็นผลมาจากปัญหาที่เชื่อมโยงกัน ปัญหาอาชญากรรมถือเป็นตัวชี้วัดสภาวะของสังคมบ่งบอกถึงความเดือดร้อนหรือความสงบสุขของประชาชนเป็นหน่วยย่อย และมีความสำคัญที่สุดของสังคม ปัญหาอาชญากรรมยังอาจเป็นสาเหตุนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ ตามมา ดังนั้นการป้องกันควบคุมและปราบปรามอาชญากรรมย่อมเป็นภาระหน้าที่ของสังคมโดยรวม มิใช่หน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะต้องมีความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ และที่สำคัญที่สุด ต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน บทบาทหน้าที่ของประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมีความสัมพันธ์ต่อกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจจะไม่สามารถปฏิบัติการในการรักษาความสงบเรียบร้อยได้อย่างสมบูรณ์หากปราศจากความร่วมมือจากประชาชน และในทำนองเดียวกันถ้าหากประชาชนประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ไม่สร้างปัญหาให้กับสังคม ปัญหาอาชญากรรมย่อมเกิดขึ้นได้ยาก

ปัญหาอาชญากรรมส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมโดยตรง ปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาที่ร้ายแรงและเป็นอันตรายต่อสังคม มีผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นนั้นมีมากควบคู่กับความเจริญก้าวหน้าของสังคมและเทคโนโลยี สังคมที่มีความเจริญเติบโตขึ้นเท่าใด อาชญากรรมก็เจริญเติบโตเป็นเงาตามตัว ถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมหรือเป็นปรากฏการณ์หนึ่งของสังคม อาชญากรรมในยุคปัจจุบันมีรูปแบบวิธีการต่างๆ ที่ผู้กระทำผิดทั้งหลาย ต่างคิดหา กลวิธีหา ช่องทางหลบเลี่ยงกฎหมายพยายามร่วมกันคิดเบียดเบียนคนอื่นด้วยการรวมกลุ่มจึงทำให้ อาชญากรรมเป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงยากแก่การปราบปราม จากอดีตที่ผ่านมาจะมองข้ามถึงสาเหตุของการเกิดอาชญากรรม ไม่ให้ความสำคัญของปัญหาอาชญากรรมทั้ง ๆ ที่เป็นปัญหาการบั่นทอนการพัฒนาประเทศโดยตรง การแก้ปัญหาก็เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ธาวิน เกสรสังข์ และคณะ, 2559)

ตั้งที่กล่าวมาข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตทวีวัฒนาต่อปัญหาการป้องกันอาชญากรรมสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุอาชญากรรม การป้องกันอาชญากรรมของประชาชนเขตทวีวัฒนาที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตทวีวัฒนาในการป้องกันอาชญากรรม
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรมในเขตทวีวัฒนา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวอย่างที่ใช้เป็นกลุ่มที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการคำนวณกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของ Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เชิง ความน่าจะเป็น คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 398 ชุด ที่ได้จากการคำนวณโดยวิธีของ Yamane นำแบบสอบถามไปแจกรอบเขตทวีวัฒนา และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด โดยเก็บแบบสอบถามในสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยจำแนกตามลักษณะของตัวแปร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรผู้ศึกษาได้เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา จำนวน คน กลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณต้องใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นกลุ่มที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการคำนวณกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของ Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เชิง ความน่าจะเป็น



คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 398 ชุด ที่ได้จากการคำนวณโดยวิธีของ Yamane นำแบบสอบถามไปแจกรอบเขตทวีวัฒนา และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด โดยเก็บแบบสอบถามในรูปแบบการสุ่มแบบบังเอิญ

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตทวีวัฒนาต่อปัญหาการป้องกันอาชญากรรมของสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลาของกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.5 และไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 13.5 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเท่ากับ 3.578 ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่าอยู่ในเกณฑ์มาก และด้านความปลอดภัยของประชาชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.605 ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่าอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาทั้ง 2 ด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรมในเขตทวีวัฒนา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรมในเขตทวีวัฒนา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตทวีวัฒนาต่อปัญหาการป้องกันอาชญากรรมของสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลาของกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจคิด มีความพึงพอใจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งได้ว่าอยู่ในเกณฑ์มาก สอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณรงค์ การอรัชย์ ทวีศักดิ์ พุฒสุขชี เรวดี กระโหมวงศ์ และเสกสัน เครือคำ (2559) ที่ได้วิจัยเรื่อง เครือข่ายอาสาสมัครชุมชนเพื่อการป้องกันอาชญากรรม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลังดำเนินโครงการฯ มีความแตกต่างกับก่อนดำเนินโครงการฯไปในทางที่มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรมในเขตทวีวัฒนาพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรมในเขตทวีวัฒนาไม่แตกต่างสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการขององค์การบริหาร



ส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าเลี้ยว จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

การปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อการป้องกันอาชญากรรมในภารกิจหลัก ด้านการสื่อสาร ดำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นหลักในการสื่อสาร และรับข่าวสาร เชิงลึกจากประชาชนเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ รวมถึงดำเนินโครงการป้องกัน อาชญากรรมต่างๆในชุมชน ด้านงานสายตรวจ โดยการจัดสายตรวจให้กระจายอยู่ในทุกพื้นที่ เพื่อการปรากฏกายอย่างต่อเนื่อง.โดยมีการวิเคราะห์อาชญากรรมทั้งพื้นที่และช่วงเวลาที่เกิดเหตุ แผนการออกตรวจและปรับแผนการตรวจใหม่อยู่เสมอ ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยการใช้มาตรการตรวจท้องที่ควบคู่ไปกับมาตรการอื่นๆในหลากหลายมิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เจ้าหน้าที่ควรมีการเข้าไปในชุมชนเพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชนให้มากที่สุด การเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรม
2. เจ้าหน้าที่ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการ วิธีการทำงานใหม่ๆ และมีการปฏิบัติการข่าวสารในเชิงรุก เพื่อใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มอาชญากรหรือคนในชุมชนให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรสำรวจความพึงพอใจสถานีตำรวจทั่วประเทศ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพสถานี
2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเข้าถึงสภาพปัญหาที่แท้จริง

เอกสารอ้างอิง

กรรณิกา ตรีรัตน์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.



- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พรณรงค์ การอรรชัย, ทวีศักดิ์ พุฒสุขชี, เรวดี กระโหมวงค์ และเสกสันต์ เครือคำ. (2559). *เครือข่ายอาสาสมัครชุมชนเพื่อการป้องกันอาชญากรรม. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 11(1), 145-169.
- ธาวิน เกสรสังข์และคณะ. (2559). *การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับอาชญากรรมของพนักงานในร้านสะดวกซื้อ ที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 2(2), 12-20.

