

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ทัศนนะของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจต่อการรับบริการของสถานีตำรวจนครบาลโชคชัย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับบริการของ โครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลโชคชัย ศึกษาทัศนนะของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการฯ ต่อการรับบริการ ที่ได้รับจากโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลโชคชัย และศึกษาแนวทางการปรับปรุง โครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลโชคชัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวิธีการศึกษาดังนี้ คือ การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Survey) โดยศึกษาจากหนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ ตลอดจนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาภาคสนาม (Field Survey) ระเบียบวิธีวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ที่พักอาศัยในครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลโชคชัย และเข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจในช่วงเทศกาลปีใหม่ และเทศกาลสงกรานต์ ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 194 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 170 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.6

ผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จะเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย ซึ่งมีจำนวนแตกต่างกันพอสมควร อายุส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานทั้งสิ้น ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ในระดับต่ำจนถึงปานกลาง และจะมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป อาชีพส่วนใหญ่ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ในด้านลักษณะที่พักอาศัย ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในหมู่บ้านจัดสรร โดยมีลักษณะสิ่งกีดกันที่พำนักอาศัย แบบมีรั้วล้อมรอบและมีประตูรั้ว และที่พักอาศัยนั้นมีพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ด้วย สำหรับประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมนั้นส่วนใหญ่ไม่เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมาก่อน และรับรู้เกี่ยวกับโครงการได้จากสื่อทาง โทรทัศน์ / วิทยุมากกว่าสื่อด้านอื่น โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ฝากบ้านมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง

โครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลโชคชัย เป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์ที่ดี มีเป้าหมายที่ชัดเจน และเป็นเรื่องที่อยู่ใกล้ตัวของประชาชนทั่วไป มีวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเป็นโครงการที่ประชาชนนิยมใช้บริการ เพื่อช่วยเหลือปกป้อง ดูแลทรัพย์สินของประชาชนให้รอดพ้นจากอาชญากรรม ในขณะที่เจ้าของบ้านมีเหตุจำเป็นต้องปล่อยบ้านทิ้งไว้เนื่องมาจากสาเหตุวันหยุดช่วงเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งต้องเดินทางไป

ต่างจังหวัดเพื่อเยี่ยมญาติ ประกอบกิจกรรมตามประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น โดยไม่มีคนดูแลบ้าน โดยโครงการจะเน้นหนักไปในช่วงเทศกาลปีใหม่ และเทศกาลสงกรานต์

ทัศนคติของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการต่อการรับบริการ ที่ได้รับจากโครงการนั้น ประชาชนมีความเห็นด้วยกับความสำเร็จของโครงการในทางที่ดีค่อนข้างสูงมาก ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ย่อมส่งผลต่อการสนับสนุนโครงการที่ดี มีประโยชน์ต่อประชาชน ผู้รับบริการ นอกจากนี้โครงการยังสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตำรวจได้เป็นอย่างดี ในฐานะเป็นผู้ให้บริการประชาชน เนื่องจากโครงการนี้ได้กลายเป็นกิจกรรม หรือสื่อในการพบปะระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน ทั้งย่อมจะเกิดผลดีต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมต่อไป

ความเห็นของประชาชนต่อการแผนและการดำเนินงานโครงการ เป็นไปในทิศทางที่เห็นด้วย รวมทั้งความเห็นต่อความสำเร็จของโครงการ สถานการณ์ที่มีอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินมากขึ้น และนโยบายของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน สามารถอธิบายได้ว่าวัตถุประสงค์ที่ดีของโครงการที่สามารถให้ความคุ้มครองปลอดภัยจากอาชญากรรมได้ รวมทั้งความสำเร็จของโครงการในครั้งก่อน เป็นเหตุให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจต่อโครงการ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บังคับบัญชาด้วยว่าจริงจังกกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาระดับใด ซึ่งจากที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนสามารถทราบแล้วเข้าใจโครงการ ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมโครงการ และรู้สึกประทับใจในโครงการเป็นไปได้อย่างดี นอกจากนี้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ ซึ่งต้องพบปะกับประชาชนโดยตรงนั้นประชาชนยังมีระดับทัศนคติที่ใช้ ซึ่งอาจเป็นเพราะสถานการณ์ปัจจุบันของบ้านเมืองทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ แต่ในส่วนของโครงการฝากบ้านกับตำรวจนั้น ประชาชนสามารถให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ รวมทั้งยินดีให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์โครงการด้วย ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาชน ยังควรต้องปรับปรุงขีดความสามารถในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ความเห็นเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการนั้น เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนหลังคาเรือนที่รับผิดชอบ และงบประมาณที่ใช้ในโครงการไม่เพียงพอ ซึ่งปัญหาดังกล่าว ต้องได้รับการจัดสรรทั้งงบประมาณ และการรับบุคลากรเพิ่มจากภาครัฐต่อไป

เมื่อพิจารณาจากเหตุผลหลักที่ต้องการใช้โครงการนี้ ปรากฏว่าประชาชนเห็นประสิทธิภาพและความสำเร็จของโครงการฯ จึงฝากบ้านไว้กับตำรวจ สามารถแนะนำเพื่อนบ้าน บอกถึงวิธีการฝากบ้านในลักษณะแนะนำต่อ ๆ กัน สิ่งที่ดีติดตามต่อมาคือ เกิดความมั่นใจ ในการฝากบ้านดีกว่าปล่อยบ้านไว้เฉย ๆ โดยไม่มีใครดูแล ไม่เป็นกังวลเมื่อออกไปประกอบธุรกิจ

ประชาชนยังมีข้อเสนอแนะอีกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการประชาสัมพันธ์กับสื่อต่าง ๆ ให้กว้างมากยิ่งขึ้น ควรมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการฯ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ นอกจากนี้ตำรวจสายตรวจ ต้องเพิ่มความถี่ในการตรวจให้มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากมีอาชญากรรมเกิดขึ้นบ่อยครั้ง และเห็นว่าควรประสานงานกับพนักงานรักษาความปลอดภัยของสถานที่นั้นด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการควรให้ความสำคัญในประสิทธิภาพมากกว่าปริมาณของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ และที่ประชาชนต้องการได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนที่เข้าร่วมโครงการให้มากขึ้น

จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า โครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจเป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์ที่ดี มีเป้าหมายที่ชัดเจน และเป็นเรื่องที่อยู่ใกล้ตัวของประชาชนทั่วไป มีวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเป็นโครงการที่ประชาชนนิยมใช้บริการ แต่ยังมีปัญหาในบางเรื่องทำให้ยังไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงมีข้อเสนอแนะในการดำเนินการครั้งต่อไป ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ควรเลือกใช้สื่อให้มีความหลากหลาย และเพิ่มระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์โครงการให้มากขึ้น โดยทำการประชาสัมพันธ์เป็นระยะ ๆ ตลอดเวลา โดยไม่ต้องยึดเอาช่วงที่ใกล้เทศกาลต่าง ๆ ใช้สื่อเข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มประชาชนโดยอาศัยความร่วมมือของผู้ที่เคยเข้าร่วมโครงการแล้วได้รับความปลอดภัยในทรัพย์สินมาเป็นกลุ่มแกนนำ ในการประชาสัมพันธ์ ในด้านการป้องกันอาชญากรรม ในส่วนของประชาชนควรที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจเท่าทันอาชญากร จึงควรจัดให้ความรู้ด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชนในชุมชน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ควรเพิ่มความถี่ในการตรวจ และเปลี่ยนแปลงเวลาเข้า-ออกชุมชน เพื่อประสิทธิภาพของการตรวจตรา ยับยั้งตัดช่องโอกาสคนร้าย และส่งผลต่อความรู้สึกของประชาชนที่ได้พบเห็นเจ้าหน้าที่สายตรวจที่มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักพูดคุยทักทาย ประชาชนมากกว่าที่จะมุ่งเดินทางเข้าไปเปิดตู้เซินชื่อในตู้แดง นอกจากนี้แล้วผู้บริหารสถานีตำรวจจะออกพบปะประชาชนในชุมชนและบำรุงขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากปัจจุบันกำลังพลเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นยังไม่เพียงพอในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในสองประเด็นนี้อาจจะต้องเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขออนุมัติงบประมาณต่อภาครัฐต่อไป และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ และความต้องการของประชาชนที่อยากจะได้รับจากโครงการในด้านต่าง ๆ โดยทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูล

ในเชิงลึก ศึกษาทิศทางของโครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจใน 5 ปีข้างหน้า บนสมมติฐานว่าถ้ามีประชาชนจำนวนมากฝากบ้านไว้กับตำรวจในช่วงเทศกาลวันหยุด จะรับมืออย่างไรที่จะมิให้เกิดการประทุษร้ายต่อเคสสถานของประชาชนที่ตำรวจรับฝากไว้ ศึกษาว่าสื่อใดที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์โครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมในโครงการฝากบ้านกับตำรวจมากที่สุด และศึกษาทัศนคติของประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ว่าเป็นเพราะสาเหตุใด เหตุใดถึงไม่เข้าร่วมโครงการ เพื่อนำทัศนศึกษดังกล่าวไปปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนต่อไป