

แนวทางในการพัฒนาการใช้แอปพลิเคชัน "POLICE I LERT U"



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

APPROACH TO DEVELOPMENT OF "POLICE I LERT U" APPLICATION



Pol.Lt. Natdanai Bamrungsri

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Criminology and Criminal Justice

Department of Sociology and Anthropology

Faculty of Political Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	แนวทางในการพัฒนาการใช้แอปพลิเคชัน "POLICE   LERT U"
โดย	ร.ต.ท.ณัฐดนัย บำรุงศรี
สาขาวิชา	อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุนิษา เลิศโตมรสกุล

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

.....	คณบดีคณะรัฐศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ประธานกรรมการ
.....	
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนนทิพย์ จิตสว่าง)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุนิษา เลิศโตมรสกุล)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ณัฐดนัย บำรุงศรี : แนวทางในการพัฒนาการใช้แอปพลิเคชัน "POLICE I LERT U". ( APPROACH TO DEVELOPMENT OF "POLICE I LERT U" APPLICATION) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.อุนิษา เลิศโตมรสกุล

การศึกษาเรื่อง แนวทางในการพัฒนาการใช้แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในการใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U และแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน Police I Lert U การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่รู้จัก Police I Lert U และการสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อแอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถช่วยให้การแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และช่วยลดการสูญเสียจากอาชญากรรมได้ ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการเข้าถึงการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U โดยภาพรวมส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักแอปพลิเคชัน Police I Lert U จึงทำให้ไม่มั่นใจในการตัดสินใจใช้งานในด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกประเด็นยกเว้นประเด็นที่แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการเกิดอาชญากรรมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า มีความยากในการเข้าถึงในระดับน้อย ขั้นตอนในการลงทะเบียนการใช้งานมีความยุ่งยากในระดับน้อย มีความรู้ถึงการกระหนาบสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูลในระดับน้อย ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกหวาดกลัวการถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลในระดับน้อย และกลัวข้อมูลการแจ้งเหตุรั่วไหลไปยังคนร้ายในระดับน้อย

แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน ควรมีป้อนยืนยันการแจ้งเหตุ ควรมีปุ่มยกเลิกการแจ้งเหตุ และควรมีหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีตำรวจในพื้นที่ปรากฏบนแอปพลิเคชัน Police I Lert U ส่วนแนวทางการพัฒนาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรมีบริการอื่นเสริม ข้อมูลที่รับแจ้งควรนำไปวิเคราะห์พัฒนาเพิ่มเติม และนำเสนออาชญากรรมที่เกิดขึ้นในท้องที่ได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา  อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา  2562

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6080927624 : MAJOR CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE

KEYWORD: POLICE I LERT U, CRIME REPORT, APPLICATION

Natdanai Bamrungsri : APPROACH TO DEVELOPMENT OF "POLICE I LERT U" APPLICATION. Advisor:

Asst. Prof. UNISA LERDTOMORNSAKUL, Ph.D.

The study on the approach to the development of Police I Lert U Application is aimed at exploring and understanding the users' attitude towards Police I Lert U Application, as well as problems or comments they have on the application, all of which will lead to the development of the application itself. Both quantitative and qualitative research methods are used in conducting this study as surveys are sent out to the participants who know Police I Lert U Application and in-depth interviews are conducted with the participants who work closely with Police I Lert U Application, both the police officers and the experienced users.

The study has found that users have positive attitudes towards Police I Lert U Application as it can handle emergency requests in a timely manner and reduce the number of losses from crimes. The main problem, however, is not on the application itself, but on the public communication. Most people do not know much about Police I Lert U Application, and therefore have a hard time on deciding whether the application is reliable or whether they should use the application at all. It is not so complicated. As for the users' privacy and safety, participants do not think their privacy or safety is at risk. They are not afraid that their personal information will get hacked, or that the criminals will be able to identify them. However, most participants have a neutral view on the application as a tool to reduce crimes.

As for the development approach on Police I Lert U Application, the buttons to confirm or cancel emergency requests should be added in the application. Also, the phone numbers of nearby police stations should be shown. The police officers and others working closely with the application agree that there should be some additional services offered by the application. The reports gone through the application should also be studied further so that frequent crimes found in the particular area can be presented and tackled.

CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Criminology and Criminal Justice Student's Signature .....

Academic Year: 2019 Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจากท่านอาจารย์ทุกท่านที่มอบความรู้และการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาในระดับมหาบัณฑิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุนิษา เลิศโตมรสกุล ที่ได้ให้คำแนะนำ คอยผลักดัน และให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา ท่านประธาน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุมนทิพย์ จิตสว่าง ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย และท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท ดร. เสกสัน เกรือคำ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าเดินทางจากสามพรานมาเป็นกรรมการ ให้คำแนะนำและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

อีกทั้ง ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์และความร่วมมืออย่างดีจากท่าน พลตำรวจตรี สำราญ นวลมา ผู้บังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ และท่าน พันตำรวจเอก วรวิทย์ ญาณจินดา ผู้กำกับการศูนย์รวมข่าว กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ พี่เศรษฐี พันตำรวจโท ดร. เศรษฐ์หาร เศรษฐ์ภรณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่านอื่น ๆ ในสังกัดศูนย์รวมข่าว กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ สถานีตำรวจนครบาลติแดง และสถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม ที่อนุเคราะห์เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ ในการทำวิจัย รวมถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ไว้วางใจและเสียสละเวลาให้แก่ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ป.โท-ป.เอก อาชญาวิทยาทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย รวมถึงให้กำลังใจเรื่อยมา พี่ซอพด์ ที่ช่วยเป็นธุระและคอยกระตุ้นจนจบการศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรและภาควิชาฯ ที่ให้ความเมตตาช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดีเสมอมา

สุดท้าย ขอขอบพระคุณผู้อยู่เบื้องหลังงานวิจัยชิ้นนี้ทุกท่าน ครอบครัวของผู้วิจัย คือ คุณพ่อ คุณแม่ และน้องชาย ที่มอบความรัก ความช่วยเหลือ คอยให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา และให้การสนับสนุนในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ

ณัฐดนัย บำรุงศรี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ฌ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	5
1.3 คำถามวิจัย.....	5
1.4. นิยามศัพท์.....	5
1.4.1 นิยามศัพท์ทั่วไป.....	5
1.4.2 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	7
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรม.....	7
2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับอาชญากรรม.....	7
2.1.2 อาชญากรรมและทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม.....	8
2.2 ทฤษฎีทางอาชญวิทยา.....	9
2.2.1 ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Approach).....	9

2.2.2 ทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations Approach) .....	10
2.2.3 ทฤษฎีควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม (Theory of Crime Control through Environmental Design) .....	11
2.2.4. ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน .....	14
2.2.5. ทฤษฎีหน้าตาต่างแตก .....	17
2.2.6 ทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม.....	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ .....	20
2.3.1 ความหมายของทัศนคติ.....	20
2.3.2 องค์ประกอบของทัศนคติ .....	20
2.3.3 ลักษณะของทัศนคติ.....	21
2.3.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ.....	21
2.4 การแจ้งเหตุ แอปพลิเคชัน Police I Lert U และ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 191.....	22
2.4.1 การแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U.....	22
2.5 การใช้แอปพลิเคชัน ในการป้องกันอาชญากรรมและแนวทางการพัฒนาในต่างประเทศ.....	28
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	31
2.7 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	34
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย.....	34
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ.....	35
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	35
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
3.5 จริยธรรมในการวิจัย .....	36
บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา.....	37
4.1 ผลการศึกษา.....	37



4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
4.1.2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U .....	39
4.1.3 ทศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U .....	43
4.1.4 ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการเข้าถึงการตัดสินใจใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U .....	53
4.1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U.....	55
4.1.6 แนวทางการพัฒนา แอปพลิเคชัน Police I Lert U.....	62
4.2 อภิปรายผลการศึกษา .....	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	76
5.1 สรุปผลการศึกษา .....	76
5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	78
5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	78
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวก ก แบบรายงานผลการทดสอบระบบการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ผ่านแอปพลิเคชัน Police I Lert U บนสมาร์ตโฟน.....	86
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม .....	88
ภาคผนวก ค ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานจากเว็บไซต์ Pantip.....	95
ภาคผนวก ง ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ระบบปฏิบัติการ Android .....	102
ภาคผนวก จ ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ระบบปฏิบัติการ IOS .....	106
ประวัติผู้เขียน.....	110

## สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U .....	22
ภาพที่ 2 แสดงช่องทางการเข้าสู่ แอปพลิเคชัน ผ่านระบบ ios.....	23
ภาพที่ 3 แสดงช่องทางการเข้าสู่ แอปพลิเคชัน ผ่านระบบ Android .....	24
ภาพที่ 4 แสดงหน้าการลงทะเบียนเข้าสู่ แอปพลิเคชัน ผ่าน Facebook .....	25
ภาพที่ 5 แสดงหน้าการลงทะเบียนเข้าสู่ แอปพลิเคชัน ผ่าน Facebook .....	25
ภาพที่ 6 แสดงหน้าการแจ้งเหตุ .....	26
ภาพที่ 7 แสดงหน้าการสมัครโดยใช้อีเมลล์ .....	26
ภาพที่ 8 แสดงหน้าการแจ้งเหตุ .....	27
ภาพที่ 9 แสดงขั้นตอนการแจ้งเหตุผ่านหมายเลขโทรศัพท์ .....	28
ภาพที่ 10 ตัวอย่าง แอปพลิเคชัน รับแจ้งเหตุของกรมตำรวจในแต่ละรัฐของประเทศอเมริกา .....	29
ภาพที่ 11 แสดงภาพจาก App Store ในการนำเสนอ Citizen แอปพลิเคชัน .....	30

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบข้อมูลอาชญากรรมในปีพ.ศ.2557 กับ พ.ศ.2558 และอัตราการเปลี่ยนแปลง2

ตารางที่ 2 การป้องกันอาชญากรรมเทียบเคียงกับดับการป้องกันของสาธารณสุข ..... 19



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

อาชญากรรม เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการอยู่ร่วมกันในสังคม แต่จะมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใดเป็นผลมาจากปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม โดยปัจจุบันสภาพการณ์ทุกด้านมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเป็นเหตุให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในผลประโยชน์และนำไปสู่การประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน ส่งผลต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน กลายเป็นปัญหาสังคม พัฒนาเป็นเงื่อนไขนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมที่สร้างความสูญเสียต่อประชาชนอีกทั้งยังสร้างความเสียหายแก่รัฐเป็นอย่างมาก ในขณะที่อาชญากรรมที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มรุนแรงและซับซ้อนเพิ่มขึ้นตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความทันสมัยของการสื่อสาร ซึ่งสามารถเห็นได้จากสถิติคดีอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในทุกปี ตลอดจนข่าวอาชญากรรมตามสื่อต่าง ๆ และในไม่กี่ปีที่ผ่านมาได้มีหน่วยงานทางด้านกระบวนการยุติธรรมที่ตั้งขึ้นมาใหม่ หรือมีการปรับปรุงระบบการทำงานแบบใหม่ เพื่อมารองรับปัญหาอาชญากรรมและจำนวนนักโทษที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีจนเกิดปัญหานักโทษล้นเรือนจำ ซึ่งขอบเขตและปริมาณความร้ายแรงของอาชญากรรมนั้นเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของบุคคลโดยทั่วไป เพราะขอบเขตของอาชญากรรมเป็นตัวบ่งชี้ถึงความร้ายแรงของอาชญากรรมที่สามารถนำไปเปรียบเทียบกับจำนวนอาชญากรรมในอดีตหรือคาดคะเนปัญหาอาชญากรรมในอนาคต (ปราโมทย์ จันทร, 2558)

อาชญากรรมคือการกระทำผิดที่ขัดต่อกฎหมาย ทำให้เกิดความเสียหายและการสูญเสียต่อทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้น เป็นเรื่องที่ร้ายแรง อาชญากรรมเป็นสิ่งที่ไม่มีใครอยากเข้าไปเกี่ยวข้อง โดยผู้ก่ออาชญากรรมต้องได้รับโทษตามกฎหมายบัญญัติไว้ อาชญากรรมยังเป็นการกระทำที่เป็นการกระทำโดยเจตนา เป็นความผิดซึ่งมีลักษณะที่ร้ายแรงก่อให้เกิดอันตรายต่อสังคม ผู้ใดกระทำผิดที่เป็นอาชญากรรมต้องได้รับโทษและถูกดำเนินคดี (สุดสงวน สุธีสร, 2547, นवलจันทร์ ทศนชัยกุล, 2548)

จากการรวบรวมข้อมูลอาชญากรรมในปีพ.ศ. 2560 มีจำนวนคดีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับแจ้งจำนวนทั้งสิ้น 770,847 คดี โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แบ่งกลุ่มประเภทคดีออกเป็น 4 ประเภทคดี ได้แก่ 1) ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ ซึ่งหมายถึงการฆ่าผู้อื่น (คดีอุกฉกรรจ์) ทำร้ายผู้อื่นถึงแก่ความตาย พยายามฆ่า ทำร้ายร่างกาย ข่มขืนกระทำชำเรา และ อื่นๆ 2) ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ซึ่งหมายถึง ปล้นทรัพย์ (คดีอุกฉกรรจ์) ชิงทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ลักทรัพย์ กรรโชกทรัพย์ ฉ้อโกง ยักยอกทรัพย์ ทำให้เสียทรัพย์ รับของโจร ลักพาตัวเรียกค่าไถ่ วางเพลิง และอื่นๆ 3) ฐานความผิดพิเศษซึ่งครอบคลุมถึงพ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ.สิทธิบัตร พ.ร.บ.เครื่องหมายการค้า พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์(ป.อาญา ม.269/1-269/7) พ.ร.บ.ป่าไม้ พ.ร.บ.ป่าสงวนแห่งชาติ พ.ร.บ.อุทยานแห่งชาติ พ.ร.บ.สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า ส่งเสริมและรักษาคุณภาพ

สิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 พ.ร.บ.งาช้าง พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน พ.ร.บ.ศุลากร พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542 และพ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา และ 4) คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย ครอบคลุมยาเสพติด ได้แก่ ผลิต นำเข้า ส่งออกจำหน่าย ครอบครองเพื่อจำหน่าย ครอบครอง เสพยาเสพติด และอื่นๆ อาวุธปืนและวัตถุระเบิด ได้แก่ อาวุธปืนสงคราม (ไม่สามารถออกใบอนุญาตได้) อาวุธปืนธรรมดา (ไม่มีทะเบียน) อาวุธปืนธรรมดา (มีทะเบียน) วัตถุระเบิด และอื่นๆ การพนัน ได้แก่ บ่อนการพนัน (เล่นการพนันตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป) สลากกินรวบ ทายผลฟุตบอล/ออนไลน์ และการพนันอื่นๆ ความผิดเกี่ยวกับวัสดุ สื่อสิ่งพิมพ์ลามกอนาจาร ความผิดเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คนเข้าเมือง ความผิดเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี ความผิดเกี่ยวกับสถานบริการ ความผิดเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ได้แก่ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และพ.ร.บ.สุรา พ.ศ.2493 โดยในปีพ.ศ.2561 มีการรับแจ้งคดีฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำนวน 19,170 คดี สามารถจับกุมได้ 16,973 คดี คิดเป็นร้อยละ 88.35 ของคดีที่รับแจ้ง เมื่อเทียบกับปี 2560 พบว่า มีอัตราการเพิ่มขึ้นของคดีฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศร้อยละ 5.47 และจับกุมได้ร้อยละ 82 ส่วนคดีฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน พบว่าในปี 2561 มีการรับแจ้งจำนวน 54,768 คดี จับกุมได้ 40,816 คดี คิดเป็นร้อยละ 74.53 เมื่อเทียบกับปี 2560 พบว่า มีอัตราการลดลงของคดีร้อยละ 1.87 จับกุมได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.02 .ในคดีฐานความผิดพิเศษ พบว่า ปี 2561 มีการรับแจ้งจำนวน 28,071 คดี จับกุมได้จำนวน 17,538 คดี คิดเป็นร้อยละ 61.11 เมื่อเทียบกับปี 2560 มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.73 สามารถจับกุมคดีได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.99 ส่วนคดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย พบว่าในปี 2561 มีการรับแจ้งจำนวน 576,600 คดี เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 45.26 อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2562)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบข้อมูลอาชญากรรมในปีพ.ศ.2560 กับ พ.ศ.2561 และอัตราการเปลี่ยนแปลง

	2560	2561	อัตราการเปลี่ยนแปลง เทียบกับปี 2561	
<b>ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ</b>				
จำนวนคดีที่รับแจ้ง (คดี)	18,175	19,170	(+995)	(+5.47%)
จำนวนคดีที่จับกุมได้ (คดี)	14,906	16,973	(+2,067)	(+13.87%)
จำนวนผู้ต้องหาที่จับกุมได้ (คน)	19,221	21,414	(+2,193)	(+11.41%)
<b>ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน</b>				
จำนวนคดีรับแจ้ง (คดี)	55,813	54,768	(-1,045)	(-1.87%)
จำนวนคดีที่จับกุมได้ (คดี)	36,436	40,816	(+4,380)	(+12.02%)
จำนวนผู้ต้องหาที่จับกุมได้ (คน)	45,374	50,077	(+4,703)	(+10.36%)
<b>ฐานความผิดพิเศษ</b>				
จำนวนคดีรับแจ้ง (คดี)	22,150	28,071	(+5,921)	(+26.73%)

	2560	2561	อัตราการเปลี่ยนแปลง เทียบกับปี 2561	
จำนวนคดีที่จับกุมได้ (คดี)	12,528	17,538	(+5,010)	(+39.99%)
จำนวนผู้ต้องหาที่จับกุมได้ (คน)	14,875	21,348	(+6,473)	(+43.52%)
<b>คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย</b>				
จำนวนคดี (คดี)	396,941	576,600	(+197,659)	(+45.26%)
จำนวนคน (คน)	458,802	637,199	(+178,397)	(+38.88%)

ที่มา: ระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากแผนปฏิบัติการราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระบุถึงนโยบายการบริหารราชการในข้อ 3 ซึ่งระบุว่ามุ่งเน้นการป้องกันอาชญากรรมเป็นเป้าประสงค์หลัก ด้วยการควบคุมอาชญากรรม ทั้งในมิติของอัตราการเกิดเหตุและระดับความรุนแรงของการเกิดเหตุ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมน้อยลง และหากเกิดคดีขึ้นต้องเร่งจับกุมให้ได้โดยเร็ว (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560)

ตามนโยบายของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี มีนโยบายนำประเทศไทย เดินหน้าสู่ยุคแห่งการพัฒนาก้าวสู่ยุค “Thailand 4.0” ในการที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศด้วยนวัตกรรม โดยการใช้ความคิดสร้างสรรค์ผนวกกับเทคโนโลยี สร้าง Smart Enterprises และ Startup ที่มีศักยภาพสูงโดยนำนวัตกรรมมาช่วยเพิ่มคุณค่าและจุดแข็งให้แก่สินค้าและบริการนำพาประเทศก้าวสู่การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้นำนโยบายดังกล่าวของท่าน นายกรัฐมนตรีมาปรับใช้กับภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร โดยได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่หลากหลายเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานในเชิงรุกทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่นในงานสอบสวน มีโปรแกรม Smart Police ไว้เป็นเครื่องมือในการทำสำนวนการสอบสวน ช่วยนับวันเวลาในการผิดฟ้องฝากขัง ในงานจราจร ใช้กล้องตรวจจับความเร็วบันทึกภาพผู้ฝ่าฝืนเครื่องหมายบนพื้นผิวจราจร หรือในการใช้ใช้กล้องตรวจจับรถที่ใช้ความเร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ในงานป้องกันปราบปราม มีโครงการ สายตรวจตู้แดง QR Code ในการใช้ภาพ QR Code ติดไว้ตามจุดที่มีตู้แดงสำหรับการตรวจ เพื่อใช้งานแทนสมุดบันทึก โดยใช้การสแกนผ่าน Smartphone หรือ tablet เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าตรวจให้แก่ประชาชน และสามารถเก็บสถิติการตรวจ ช่วงเวลา และตรวจสอบผ่านระบบออนไลน์ได้

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยได้ดำเนินการทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ในการป้องกันและปราบปราม ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีอิทธิพลในชีวิตประจำวันของคนไทยอย่างมาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้มีการพัฒนา แอปพลิเคชัน Police I Lert U ขึ้นมา Police I Lert U

เป็น Mobile แอปพลิเคชัน สำหรับประชาชนทั่วไปที่อยู่ในประเทศไทย สามารถขอความช่วยเหลือจากตำรวจได้โดยการส่งข้อมูลส่วนตัว ภาพถ่าย เวลาเกิดเหตุ และตำแหน่งที่เกิดเหตุ ไปยัง War Room ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับเรื่องตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และจะประสานงานส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าช่วยเหลือ และให้บริการได้ทันที แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน สำหรับการรับแจ้งเหตุผ่าน Smartphone หรือ Tablet ใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ ios และ Android ในการเป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพในการรับแจ้งเหตุ และเดินทางไปยังที่เกิดเหตุให้โดยเร็วที่สุด เพื่อเข้าระงับเหตุ ให้ความช่วยเหลือ และติดตามจับกุมผู้กระทำความผิด ซึ่งถือเป็นหนทางที่จะลดความเสียหายและการสูญเสีย และทำให้ประชาชนอุ่นใจ ลดความหวาดกลัวต่อภัยอาชญากรรมของประชาชน และเพิ่มโอกาสในการจับกุมผู้กระทำความผิด ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม ซึ่งหลักการทำงานของ แอปพลิเคชันดังกล่าวนี้ จะเป็นการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้เพียงกดปุ่มในแอปพลิเคชันเพียงครั้งเดียว สัญญาณการแจ้งจะดังขึ้นที่ ศูนย์ 191 ซึ่งเป็นศูนย์กลางการรับแจ้งเหตุ จากนั้นศูนย์จะแจ้งไปยังสถานีตำรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบตามตำแหน่งของเครื่องที่ส่งมาตามพิกัดของ Smartphone หรือ tablet ที่กดแจ้งเหตุไป และทางสถานีตำรวจที่ได้รับการแจ้งจากศูนย์ 191 จะติดต่อไปยังผู้แจ้งตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ได้ลงทะเบียนไว้ หากปลายสายรับสายจะสอบถามถึงสาเหตุที่แจ้ง หรือหากไม่มีการรับสาย สถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่จะส่งตำรวจสายตรวจที่ใกล้ที่สุดเข้าไปหา ณ จุดที่แจ้งไว้ตามพิกัดในแผนที่ตามตำแหน่งที่ระบุอยู่ใน Smartphone หรือ Tablet ด้วยความรวดเร็วที่สุด เพื่อรีบเข้าไปดูเหตุ หรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับตัวผู้แจ้ง หรือเข้าไประงับเหตุด่วนเหตุร้ายที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทีทั้งนี้ โดยแอปพลิเคชัน Police I Lert U ถูกสร้างขึ้นใน พ.ศ. 2558 และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึง Version 2.0.1 ในปัจจุบัน

ในส่วนการโหลดแอปพลิเคชัน ได้มีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Police I Lert U จำนวน 198,293 ครั้ง แบ่งเป็นระบบ IOS 78,365 ครั้ง และระบบ Android 119,874 ครั้ง ลงทะเบียนจำนวน 109,845 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.41 ของผู้ดาวน์โหลดทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2560) และในช่วงระหว่างวันที่ 5 พฤษภาคม 2560 ถึงวันที่ 1 มิถุนายน 2560 มีการดาวน์โหลดเฉลี่ย 5,374.25 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนสถิติการแจ้งเหตุจริงของประชาชน (ไม่นับการกด Lert ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทดสอบระบบ ทดสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ และที่ประชาชนกดทดสอบระบบ) มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยในช่วงระหว่างวันที่ 5 พฤษภาคม 2560 ถึงวันที่ 1 มิถุนายน 2560 มีการแจ้งเหตุจริงทั่วประเทศ จำนวน 305 ครั้ง/สัปดาห์ หรือ 10.89 ครั้ง/วัน

จากการศึกษาการรีวิว การใช้แอปพลิเคชัน Police I Lert U บน Google Play และ App store พบว่า ผู้ใช้ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็นแอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์มาก ดีมาก มีความรวดเร็ว ใช้ง่ายมาก เป็นแอปดีที่ทุกคนควรมี เจ้าหน้าที่โทรกลับมายังรวดเร็ว ระบบใช้งานได้จริงเป็นที่น่าพอใจ

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะพยายามดำเนินการในเชิงรุกและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยพัฒนา Mobile แอปพลิเคชัน Police I Lert U ถึงแม้จะมีแนวโน้มการแจ้งเหตุและใช้งานเพิ่มขึ้น แต่ในระยะที่ผ่านมาพบว่าไม่ได้มีการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert

U อย่างแพร่หลาย เมื่อเทียบกับสัดส่วนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือทั่วประเทศ ในขณะที่เดียวกันยังมีข้อสงสัยเกี่ยวกับปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินการรับแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ว่าเกิดปัญหาหรือมีอุปสรรคในการใช้หรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในองค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีคำถามวิจัยว่าสาเหตุที่ประชาชนยังไม่ใช้การแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U คืออะไร ปัญหาของผู้ที่เคยใช้แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้แก่อะไรบ้าง แนวทางในการดำเนินการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้แก่อะไรบ้าง ผลการวิจัยจะก่อให้เกิดประโยชน์กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางในการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

- 1.2.1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในการใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U
- 1.2.2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U
- 1.2.3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน Police I Lert U เพื่อนำไปสู่การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

## 1.3 คำถามวิจัย

- 1.3.1 ทัศนคติของประชาชนผู้ใช้งานที่มีต่อแอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็นอย่างไร
- 1.3.2 ปัญหาของผู้ที่ใช้แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้แก่อะไรบ้าง
- 1.3.3 แนวทางในการดำเนินการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้แก่อะไรบ้าง

## 1.4. นิยามศัพท์

### 1.4.1 นิยามศัพท์ทั่วไป

**อาชญากรรม** ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2525 หมายความว่าถึง การกระทำผิดทางอาญาคำว่า “อาชญา” แปลว่าอำนาจหรือโทษ ส่วนคำว่ากรรมคือการกระทำ

**เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจ ในพื้นที่วิจัย ที่ปฏิบัติงานจากการแจ้งเหตุผ่านแอปพลิเคชัน Police I Lert U และเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

### 1.4.2 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**แอปพลิเคชัน Police I Lert U** หมายถึง แอปพลิเคชันบนมือถือ Smartphone และ Tablet สำหรับประชาชนทั่วไปที่อยู่ในประเทศไทย ที่สามารถขอความช่วยเหลือจากตำรวจได้ โดยการส่งข้อมูลส่วนตัว ภาพถ่าย เวลาเกิดเหตุ และตำแหน่งเกิดเหตุ ไปยัง War room ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง บนมือถือ Smartphone และ Tablet สำหรับประชาชนทั่วไป



ที่อยู่ในประเทศไทย ที่สามารถรับขอความช่วยเหลือจากตำรวจได้โดยการส่งข้อมูลส่วนตัว ภาพถ่าย เวลาเกิดเหตุ และตำแหน่งเกิดเหตุ ไปยัง War room ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับเรื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง

**การใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U** หมายถึง การแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

**การพัฒนาแอปพลิเคชัน Police I Lert U** หมายถึง แนวทางในการปรับปรุง แอปพลิเคชัน Police I Lert U ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

**App Store** หมายถึง ช่องทางให้ผู้ใช้งานสินค้าผลิตภัณฑ์ของบริษัท Apple สามารถดาวน์โหลด แอปพลิเคชัน ลงใน iPhone, iPod และ iPad ทั้งแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายและเสียค่าใช้จ่าย

**Google Play** หมายถึง ช่องทางให้ผู้ใช้งานสินค้าบริการในด้านของ แอปพลิเคชัน สำหรับผู้ใช้ระบบปฏิบัติการ Android โดยเปิดให้ผู้ใช้งานสามารถโหลด แอปพลิเคชัน มาติดตั้งเอาไว้ใน Smartphone หรือ Tablet

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา :** ในการศึกษาครั้งนี้ เน้นประเด็นการศึกษาในเรื่องของแนวทางการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ขจัดอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน และช่วยวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมในระยะยาวได้

**ขอบเขตด้านพื้นที่ :** พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กรุงเทพมหานคร (พื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

**ขอบเขตด้านประชากรศึกษา:** เน้นศึกษาประชากร 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือประชาชนที่รู้จักและเคยติดตั้งแอปพลิเคชัน Police I Lert U กลุ่มที่สองคือประชาชนที่เคยติดตั้งแอปพลิเคชัน Police I Lert U ซึ่งเคยกดใช้งานแจ้งเหตุ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจ หัวหน้าสายตรวจ สารวัตรเวรป้องกันปราบปราม หัวหน้าสถานีตำรวจในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล และเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบและพัฒนาโครงการ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

## 1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.6.1 เข้าใจทัศนคติของผู้ใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

1.6.2 สามารถวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

1.6.3 เข้าใจรูปแบบความสัมพันธ์ของปัญหาและอุปสรรคในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

1.6.4 สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาแอปพลิเคชัน Police I lert U ให้สามารถเข้าถึงประชาชนง่ายและตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานได้สูงสุด

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง แนวทางในการพัฒนาการใช้แอปพลิเคชัน Police I Lert U ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรม
2. ทฤษฎีทางอาชญาวิทยา
3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
4. การแจ้งเหตุ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 191 และ แอปพลิเคชัน Police I Lert U
5. การใช้ Mobile แอปพลิเคชัน ในการป้องกันอาชญากรรมและแนวทางการพัฒนาในต่างประเทศ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรม

##### 2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับอาชญากรรม

###### ความหมายของอาชญากรรม

“อาชญากรรม” คือการกระทำที่มีเจตนาละเมิดกฎหมายอาญา หรือมีเจตนาละเว้น ไม่กระทำในสิ่งที่กฎหมายบังคับให้กระทำโดยไม่มีข้อแก้ตัวที่สมเหตุสมผล จึงทำให้รัฐต้องดำเนินการ ลงโทษตามความผิดลักษณะอุกฉกรรจ์ หรือความผิดลหุโทษ (Tappan, 1960: 7)

ในขณะที่ Herbert กล่าวว่า การที่ถือว่าอะไรเป็นอาชญากรรมนั้น สังคมเป็นผู้กำหนดจึงเป็น เหตุผลเดียวกันกับที่สังคมกำหนดว่าอะไรถูก อะไรผิด ด้วยเหตุนี้เดียวกันสิ่งที่ถูกพิจารณาว่าเป็น อาชญากรรมในสังคมหนึ่ง อาจจะไม่ถูกพิจารณาว่าเป็นอาชญากรรมในอีกสังคมหนึ่งก็เป็นได้ ดังนั้น จะสรุปอาชญากรรม คือ พฤติกรรมที่สังคมตัดสินว่าอันตรายต่อองค์กรและส่วนรวมและวัฒนธรรม ของชุมชน (Herbert, 1972)

อาชญากรรมเป็นการกระทำที่ละเมิดต่อกฎหมายอาญา และกฎเกณฑ์ทางสังคม กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (อ้างในจตุพร บานชื่น, 2546) ได้กล่าวไว้ว่า อาชญากรรม คือ การกระทำ สิ่งที่กฎหมายห้ามไว้ หรือละเว้นสิ่งที่กฎหมายในขณะนั้นบัญญัติให้กระทำ และการกระทำหรือละเว้น การกระทำด้วยเจตนาที่จงใจหรือคาดหมายผลแห่งการกระทำได้ก็ตีประมาทก็ดี แต่ในทัศนะของ อาชญาวิทยานั้นมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาให้ลึกซึ้งต่อไปว่าการกระทำหรือละเว้นการกระทำนั้น ได้เป็นไปในลักษณะใดและด้วยวิธีการใดบ้าง (สฤษดี สืบพงษ์ศิริ, 2545) ในทำนองเดียวกันกับ จตุพร บานชื่น กล่าวว่า อาชญากรรม คือปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นกับสังคม โดยทั่วไปทุกสังคมจะต้องมีกฎหมาย หรือประเพณีปฏิบัติว่าการกระทำใดเหมาะสม หรือไม่เหมาะสม เรียกได้ว่าเป็นบรรทัดฐานของสังคมทุกคนในสังคมต้องปฏิบัติตามเพื่อประโยชน์ในการควบคุมและ

ปกครองสมาชิกในสังคมให้ประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกรอบไม่ล่วงละเมิดหรือฝ่าฝืน อันจะเป็นการสร้าง ความเดือดร้อนให้ผู้อื่น (จตุพร บานชื่น, 2546)

ในขณะเดียวกัน ไทพีศรีนิวัต ภัคติกุล กล่าวว่า อาชญากรรม หมายถึง การกระทำ ใด ๆ ก็ตามที่มีลักษณะ ที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายอาญาที่บัญญัติโทษ ไว้ว่าเป็นความผิดและมีบทลงโทษ ซึ่งผู้ประกอบอาชญากรรมจะต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในขณะนั้น โดยการ ประกอบอาชญากรรมมีปัจจัยหลายประการเช่นการเรียนรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมทางสังคม และครอบครัว ที่ได้ประสบกับปัญหาด้านอาชญากรรม อาจเป็นตัวชี้้นำให้ผู้กระทำผิดเป็นอาชญากร ได้ในยุคก่อนคริสตกาล “อาชญากรรม” ยังเป็นเรื่องส่วนบุคคล ซึ่งรัฐไม่เข้าแทรกแซงผู้เสียหาย จึงสามารถเรียกคืนความเสียหาย หรือเรียกชำระหนี้ความแค้นได้จากผู้กระทำผิด หรือแม้แต่สมาชิก อื่นในครอบครัวของผู้กระทำผิดได้โดยตรง แต่การลงโทษหรือการเรียกค่าชดเชยโดยตรงจากผู้เสียหาย ก็มักไม่ได้เกิดขึ้นเสมอไป ทางผู้เสียหายมีความอ่อนแอกว่าผู้กระทำผิดหรือแม้ในกรณีที่ทั้งสองฝ่าย มีอำนาจพอ ๆ กันการทำลายล้างซึ่งกันและกันก็จะไม่มีวันจบสิ้นผลที่ติดตามมาก็คือชุมชนและสังคม ย่อมจะวุ่นวายเสียหาย (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2551: 3) ด้วยเหตุนี้รัฐจึงได้เริ่มเข้ามามีบทบาท แทรกแซงในการพิจารณาพิพากษาคดีและลงโทษผู้กระทำผิดทั้งนี้เพื่อรักษาความสงบสุขของชุมชน และสังคมให้คงอยู่ต่อไป (ไทพีศรีนิวัต ภัคติกุล, 2548: 12)

ในทำนองเดียวกัน ประเสริฐ เมฆมณี กล่าวว่า อาชญากรรม หมายถึง การกระทำความผิด ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งขัดต่อกฎหมายอันได้บัญญัติเป็นข้อห้ามไว้ ฉะนั้นผู้ประกอบอาชญากรรม หรือผู้กระทำความผิดจะต้องได้รับโทษ ความหมายของอาชญากรรมตรงกับคำว่า Crime มีรากศัพท์ มาจากภาษาละตินว่า Crimen ขยายความครอบคลุมข้อกล่าวหา การดำเนินคดีจนถึงการกระทำ หรือการกระทำใด ๆ ที่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นข้อห้ามและมีการลงโทษ ซึ่งในความหมายนี้ได้นำมาใช้ ในปัจจุบัน (ประเสริฐ เมฆมณี, 2549)

อาชญากรรม หมายถึง พฤติกรรมที่ฝ่าฝืนข้อห้ามของรัฐในส่วนของกฎหมายอาญา โดย ผู้กระทำมีเจตนาชั่วร้ายและจากการฝ่าฝืนดังกล่าว ผู้กระทำจะกลัวได้รับโทษทางอาญา (นวลจันทร์ ทัศนชัยกุล, 2548)

“อาชญากรรม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2525 หมายความว่า การกระทำความผิดทางอาญาคำว่า “อาชญา” แปลว่าอำนาจหรือโทษ ส่วนคำว่ากรรมคือการกระทำ (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2551: 3)

กล่าวโดยสรุป คำว่าอาชญากรรม เป็นปรากฏการณ์การกระทำความผิดของบุคคลในสังคม ที่ได้ขัดต่อกฎหมายที่ได้บัญญัติโทษไว้ เป็นการกระทำหรือละเว้นการกระทำด้วยเจตนาที่จงใจหรือ คาดหมายผล แห่งการกระทำ โดยผู้ประกอบอาชญากรรมจะต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายบัญญัติ ไว้ในขณะนั้น

### 2.1.2 อาชญากรรมและทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม

การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม หมายถึง การใช้มาตรการและวิธีต่าง ๆ ที่จะไม่ให้เกิด อาชญากรรมขึ้น การกำจัดต้นเหตุการฉ้อฉลความปรารถนาที่จะกระทำความผิดและการขจัดช่วง โอกาสที่จะกระทำความผิด ซึ่งทั้งหมดนี้ถือเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐบาลเอกชนและประชาชน

ในการร่วมมือกัน ซึ่งถือว่าเป็นงานในหน้าที่ของตำรวจที่สำคัญที่สุด รวมตลอดจนถึงการใช้มาตรการต่าง ๆ ระวังเหตุการณ์กระทำผิดการจับกุมควบคุมอาชญากร เพื่อป้องกันอาชญากรรมย้อนกลับมาก่อทำความผิดอีก และการลงโทษอาชญากรเพื่อทำให้เกิดความเช็ดหลาบ ทั้งยังเป็นเครื่องเตือนใจแก่ผู้ที่จะคิดจะประกอบอาชญากรรมอีกประการหนึ่งด้วย โดยอาจจะเป็นการป้องกันและระงับเหตุในการเกิดอาชญากรรม และหรือเป็นการสืบสวนปราบปรามติดตามจับกุมภายหลังจากการเกิดเหตุแล้ว การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมด้วยการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2532)

อาชญากรรมเป็นภัยคุกคามที่ร้ายแรงของสังคม สร้างความสูญเสีย ในมิติของสวัสดิภาพและความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยรวม ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรมนั้นรุนแรงมาก ในแต่ละปีมีเหยื่อที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตจำนวนมาก อีกทั้งยังสูญเสียงบประมาณของประเทศเป็นจำนวนมากเพื่อปราบปรามอาชญากรรม

#### สาเหตุของอาชญากรรม

จากการค้นหาสาเหตุของการเกิดอาชญากรรมปรากฏว่าอาชญากรรมนั้นเกิดขึ้นจากสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยอ้างอิงจากทฤษฎีการควบคุมทางสังคมของ อีมิล เดอร์ไคม์ (Emile Durkheim) ที่อธิบายว่า เมื่อสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมอุตสาหกรรมหรือสังคมสมัยใหม่ จากเดิมที่เป็นสังคมเกษตรกรรมทำให้เกิดสภาพสังคมที่เต็มไปด้วยการแย่งชิง แข่งขัน กฎเกณฑ์ทางสังคมจะไม่มีประสิทธิภาพในการควบคุมบุคคลได้อย่างเพียงพอ ทำให้ สังคมไม่เข้มแข็งพอที่จะควบคุมสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทำให้เกิดสภาวะที่เรียกว่า สภาวะอนอมี (Anomie) นำมาสู่พฤติกรรมอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้น โดยถือว่ามนุษย์ไม่สามารถควบคุมตนเองได้เพราะโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ชั่วร้ายและพร้อมที่จะทำผิดหากไม่มีกลไกใดมาควบคุมพฤติกรรม ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของสถาบันทางสังคม ที่จะต้องเข้ามามีบทบาทในการ ควบคุมหรือจัดระเบียบพฤติกรรมมนุษย์ให้มากขึ้น จึงจะสงบและเป็นปกติสุข ซึ่งสภาพของ สังคมไทยในปัจจุบัน มักมีค่านิยมยกย่องวัตถุนิยมและรับเอาวัฒนธรรมของต่างชาติเข้ามา เช่น การเที่ยวเตร่ การดื่มสุรา หรือแม้แต่การเสพยาเสพติดชนิดต่าง ๆ (พรชัย ชันดี และ คณะ, 2543)

## 2.2 ทฤษฎีทางอาชญวิทยา

ทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมมีแนวทางหลักๆ คือทฤษฎีบังคับใช้กฎหมายทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์และการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม (ณรงค์ บำรุงรัตน์, 2535)

### 2.2.1 ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Approach)

ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นกลางศตวรรษที่ 19 กล่าวถึงการปรากฏกายของเจ้าหน้าที่บ่อย ๆ ส่งผลในการยับยั้งผู้ที่มีแนวโน้มจะประกอบอาชญากรรมมิให้กระทำผิดได้ เพราะเกรงกลัวต่อการจับกุม จึงมุ่งกระจายกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่โดยมีสายตรวจแต่งเครื่องแบบให้เห็นเด่นชัดได้ง่ายและปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการอุดช่องโอกาสของผู้ที่คิดจะกระทำผิดและตามแนวความคิดนี้จึงทำให้ความสำคัญกับตำรวจสายตรวจเป็นอย่างมาก และทำการกำหนด

อัตราส่วนของจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจเทียบกับประชาชนในพื้นที่ให้พอเพียงกับจำนวนปัญหาอาชญากรรม (ณรงค์ บำรุงรัตน์, 2535)

วิลสัน และแม็คลาร์เรน (Wilson McLaren, 1973 อ้างถึงใน ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์, 2531) ศึกษาทฤษฎีบังคับใช้กฎหมายและกำหนดยุทธวิธีตำรวจขึ้น โดยในทฤษฎีนี้เป็นการปรากฏตัวของสายตรวจจะมีผลในการลดโอกาสของผู้ที่คิดจะประกอบอาชญากรรมเพราะความกลัวที่จะถูกตำรวจจับได้ นำมาสู่หลักในการออกแผนตรวจพื้นที่ การตั้งตู่ยาม การตั้งจุดตรวจ ด้านตรวจ รวมทั้งการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเฝ้าสถานที่สำคัญ ซึ่งการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นต้องแต่งเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเกรงขาม และมียานพาหนะที่เห็นได้เด่นชัดว่าเป็นรถของตำรวจ โดยการออกตรวจที่ต่อเนื่องจะทำให้ประชาชนมั่นใจว่ามีตำรวจอยู่ทุกที่ตลอดเวลา ซึ่งการสื่อสารกับประชาชนในลักษณะนี้เป็น “การประชาสัมพันธ์” โดยเป็นสื่อสารทางเดียวสู่ประชาชน

## 2.2.2 ทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations Approach)

เกิดจากความคิดและผลการวิจัยของนักอาชญาวิทยากลุ่มชิคาโก โดย พาร์ค (Park, 1925 อ้างถึงใน สวัสดิ์ อมรวิวัฒน์, 2532:12-13) ซึ่งทฤษฎีนี้แสดงถึงความสำคัญสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของอาชญากร จากการวิจัยได้ผลการวิจัยว่า อาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามลักษณะพื้นที่ที่ไร้ระเบียบในสังคม หรือมีความแตกแยกของกลไกทางสังคมที่ยึดเหนี่ยวความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือขาดความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หากเป็นดังข้างต้น สมาชิกในสังคมก็จะก่ออาชญากรรมได้ง่าย ซึ่งจากแนวความคิดนี้ได้ทำให้เกิดแนวความคิดต่อมาซึ่งเรียกว่า “หมู่บ้านในเมือง” (Urban Village) โดยใช้การจัดสภาพพื้นที่ในชุมชนให้มีลักษณะเอื้ออำนวยต่อการปฏิสัมพันธ์กันของคนในชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในสังคมของคนในชุมชนเพื่อลดปัญหาและสามารถป้องกันอาชญากรรมได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์เป็นการจัดสภาพทั่วไปไม่ว่าในระดับเมือง ชุมชน หรือละแวกบ้านให้มีลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ง่ายต่อการดูแลและตรวจตรา โดยไม่ละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล โดยสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของตนเองและของผู้อื่นให้ปลอดภัยและกำหนดบทบาทตำรวจใหม่ โดยให้ทำหน้าที่วางแผนและให้คำปรึกษาแทน

หัวใจของแนวคิดชุมชนสัมพันธ์ (สวัสดิ์ อมรวิวัฒน์, 2532: 12-13) ก็คือการจัดการสภาพแวดล้อมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างงานบุคคลง่ายต่อการควบคุมสังเกตตรวจตรา โดยไม่ล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิตร่างกายและทรัพย์สินทั้งของตนและบุคคลอื่นปลอดภัยจากอาชญากรรม โดยอาศัยความร่วมมือจากประชาชนด้วยซึ่งสามารถดำเนินการได้ 3 แนวทาง ประกอบกัน คือ

1. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ภาพพจน์ของตำรวจที่แสดงต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการและกลุ่มบุคคล ให้มีภาพพจน์ที่ดี โดยตำรวจจะต้องสร้างความเข้าใจให้แก่กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์นโยบายและระเบียบวิธีการดำเนินงานของตำรวจในการที่จะให้บริการประชาชนบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามหน้าที่ของตำรวจ และสร้างความมั่นใจว่าตำรวจจะรักษากฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพและความเที่ยงธรรม

2. การให้บริการแก่ชุมชนสามารถดำเนินในรูปแบบการให้ความรู้แก่ประชาชนหรือการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนนั้น ๆ เช่น โครงการอบรมเด็กและเยาวชนเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมต่าง ๆ โครงการอาสาสมัครแจ้งข่าวอาชญากรรม โครงการตรวจเยี่ยมประชาชนสอบถามปัญหาทุกข์สุขที่ตำรวจพอจะช่วยแก้ไขได้

3. การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับประชาชนสโมสรสมาคมหรือองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชนหรือช่วยแก้ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชนใดชุมชนหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีแนวทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นแนวความคิดรวมระหว่างทฤษฎีบังคับใช้กฎหมายและทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์โดยมุ่งลดช่องโอกาสในก่ออาชญากรรม

อย่างไรก็ดีแนวคิดนี้ไม่ได้มองข้ามบทบาทของตำรวจท้องที่ในการป้องกันอาชญากรรม แต่เป็นการปรับบทบาทเป็นฝ่ายวางแผนสนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่ชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม กล่าวคือตำรวจตามแนวความคิดนี้จะไม่มีสภาพเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการป้องกันอาชญากรรม ก่อให้เกิดข้อเสนอกับการลดบทบาทหน้าที่ของตำรวจสายตรวจโดยปริยาย ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อระบบตำรวจ ทำให้ต้องศึกษาปรับใช้และกำหนดบทบาทของตำรวจใหม่ทั้งหมด ซึ่งอาจก่อให้เกิดแรงต้านอย่างหนักจากตำรวจระดับปฏิบัติการ

### 2.2.3 ทฤษฎีควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม (Theory of Crime Control through Environmental Design)

ทฤษฎีนี้เป็นการผนวกเอาสองทฤษฎีเข้าด้วยกัน ได้แก่ทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมกับทฤษฎีทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์โดยทั่วไปเข้าไว้ด้วยกัน เป็นการเชื่อมโยงองค์ความรู้สาขาอาชญาวิทยา ให้เข้ากับองค์ความรู้สาขาพฤติกรรมศาสตร์

ทฤษฎีควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม ได้ตระหนักถึงปัญหาของอาชญากรรมซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ประกอบกับเหตุผลจากสภาพของความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเพิ่มขึ้นของประชากรในสังคมที่เปลี่ยนมาเป็นสังคมอุตสาหกรรม สภาพความเป็นอยู่ของคนในสังคมแบบต่างคนต่างอยู่ การแยกตัวของชุมชนทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงในชีวิตร่างกายและทรัพย์สิน เกิดความรู้สึกอ้างว้างโดดเดี่ยวจะนำไปสู่ผลร้ายต่อสังคมโดยรวม ส่งผลทำลายโครงสร้างของความสัมพันธ์ภายในชุมชน หากสมาชิกภายในชุมชนต่างปล่อยประละเลย ต่างคนต่างเอาตัวรอดไม่สนใจต่อการป้องกันปัญหาอาชญากรรม ทำให้ในที่สุดปัญหาอาชญากรรมจึงกลายเป็นความรับผิดชอบของตำรวจแต่เพียงฝ่ายเดียว ความปลอดภัยของสมาชิกชุมชนจึงอยู่ในสภาวะที่เสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2526: 17)

ทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม เกิดจากการนำทฤษฎีบังคับใช้กฎหมายมาประยุกต์ใช้ร่วมกับทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยทฤษฎีนี้กล่าวถึงการลดช่องโอกาสสำหรับการประกอบอาชญากรรม โดยมีเงื่อนไขสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม รวมไปถึงความสัมพันธ์ของประชาชนภายใต้กฎหมายเพื่อผลประโยชน์สังคมส่วนรวมด้วย

สำหรับแนวทางหลักของการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อมมี 2 แนวทาง คือ

แนวทางที่ 1 การขัดเกลาและปลูกจิตสำนึกระดับบุคคล เริ่มต้นที่สถาบันครอบครัว จนถึงโรงเรียน สถาบันศาสนา ซึ่งต้องมีการขัดเกลาอย่างต่อเนื่องและยาวนานสอดคล้องกัน (แผนระยะยาว)

แนวทางที่ 2 การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อลดช่องโอกาสในการละเมิดกฎหมาย มีสองด้านในการพิจารณาและมีมาตรการรองรับ (แผนเร่งด่วน) ได้แก่

ด้านที่ 1 สภาพแวดล้อมรูปธรรม

1. ระดับชุมชน เช่น การวางแผนผังเมือง การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง การออกแบบอาคาร และการสลักหมายเลขบนทรัพย์สิน

2. ระดับบ้านเรือน เช่น มาตรการความมั่นคงของประตูหน้าต่าง การใช้สัญญาณเตือนภัย การใช้อุปกรณ์เปิดปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าและอื่นๆ

ด้านที่ 2 สภาพแวดล้อมนามธรรม ได้แก่

1. มาตรการเพื่อนบ้านเตือนภัย

2. มาตรการสายตรวจประชาชน

3. มาตรการตรวจตราบ้านเมือง

จากการศึกษาของ อัลแมน (Altman, 1968 อ้างถึงใน ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2526: 43) เกี่ยวกับอิทธิพลของสภาพแวดล้อมนั้นมีผลต่อพฤติกรรมทางสังคม ได้อธิบายไว้ว่าทั้งมนุษย์และสัตว์ จะทำเครื่องหมายลงในสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นสัญลักษณ์แสดงสิทธิในความเป็นเจ้าของและเพื่อต่อสู้เพื่อป้องกันตนเองจากผู้บุกรุก สำหรับในสังคมมนุษย์ แบ่งตามลักษณะการครอบครองของบุคคลได้ 3 ประเภทได้แก่

1. พื้นที่สาธารณะ ได้แก่ พื้นที่ครอบครองโดยสังคมที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปได้ โดยชอบธรรมภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้ ได้แก่ สวนสาธารณะ โรงพยาบาล โรง มหรสพ

2. พื้นที่ปรัญญา ได้แก่ พื้นที่ส่วนตัวในที่พักอาศัย ได้แก่บ้าน ห้องเช่า คอนโด

3. พื้นที่ทุติยภูมิ ได้แก่ พื้นที่เชื่อมระหว่างพื้นที่ปรัญญา และพื้นที่สาธารณะได้แก่ ตรอกซอยย่านที่อาศัย พื้นที่ส่วนกลางในคอนโด ทางเดินหน้าห้องในแฟลต เป็นต้น

การจัดสภาพแวดล้อมในชุมชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมในปัจจุบัน ไม่ได้ได้รับความสนใจจากหน่วยงานรัฐบาลอย่างเหมาะสม จึงเกิดปัญหาอาชญากรรมในบริเวณพื้นที่ต่าง ๆ เนื่องจากผังเมือง และชุมชนมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและพฤติกรรมของพลเมืองทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งพวกอาชญากรรมมักอาศัยช่องโอกาสในสภาพแวดล้อมประกอบอาชญากรรม จึงทำให้ประชาชนผู้ใช้ประโยชน์พื้นที่ในชุมชนต้องพึ่งพาเมตตาธรรมและความรู้ความสามารถของผู้ออกแบบผังเมือง และลักษณะนี้จัดสภาพชุมชนก็ส่งผลต่อจำนวนอาชญากรรมที่มากขึ้นหรือน้อยลงด้วย

สภาพแวดล้อมระดับบ้านเรือน สามารถจัดการได้ โดยในการเลือกประตูหน้าต่าง ต้องเลือกใช้วัสดุสำหรับซึ่งสามารถรักษาความปลอดภัยได้ดี โดยเลือกกุญแจที่แข็งแรงได้มาตรฐาน จะทำให้ถูกทำลายหรือถูกสะเดาะออกยากขึ้น และคนร้ายต้องเพิ่มเวลาในการจารกรรมซึ่งเสี่ยงต่อการถูกพบ และหน้าต่างต้องปิดตลอดในตอนกลางคืน หน้าต่างบ้านเกล็ดควรติดไว้สำหรับหน้าต่าง

ชั้นบนและอยู่ทางไม่ลับตาคนคน มีการติดตั้งสัญญาณกันขโมย และติดตั้งเหล็กตัดให้แก่ประตูหน้าต่าง

การจัดสภาพแวดล้อมเป็นหัวใจของการป้องกันอาชญากรรมวิธีหนึ่ง เพราะเป็นบทบาทและความรับผิดชอบร่วมกันของชุมชนในการสอดส่องดูแลความปลอดภัยภายในชุมชนที่อยู่อาศัยของตน ตลอดจนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมาตรการในการป้องกันอาชญากรรมนั้น ได้แก่

1. เพื่อนบ้านเตือนภัยเป็นการรวมตัวของประชาชนชาวเมืองประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วงทศวรรษที่ 1960 โดยมีหลัก ดำเนินการสมาชิกอาสาสมัครในโครงการเพื่อนบ้านเตือนภัยจนแบ่งกลุ่มพื้นที่รับผิดชอบและเลือกตั้งบุคคลขึ้นทำหน้าที่หัวหน้ากลุ่มเพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานสมาชิกอาสาสมัคร จะช่วยสังเกตสอดส่องและแจ้งพฤติกรรมบุคคลยานพาหนะ หรือสภาพการณ์ที่น่าสงสัยไปยังตำรวจท้องที่และเพื่อนบ้านโดยอาศัยการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นหลัก สำหรับตำรวจท้องที่นอกจากจะช่วยวางแผนดำเนินการแล้วยังมีบทบาทสำคัญในการให้ความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์ของคนร้ายและแนะนำสมาชิกถึงวิธีที่เหมาะสมในการให้ความคุ้มครองครอบครัวและทรัพย์สินจากการถูกลักขโมย ทำจุลสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะอาชญากรรม ประเภทและลักษณะพื้นที่เป้าหมายของอาชญากรรมแผนประทุษร้ายของคนร้าย ตำนานรูปพรรณของคนร้ายและภาพถ่ายอาชญากรรม รวมทั้งคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ

2. สายตรวจประชาชน เป็นโครงการที่นำมาใช้กับที่พักอาศัย แพลต หรือสถานที่ เช่น บริเวณทางเข้าหน้าหอพัก ทางขึ้นบันไดภายในลิฟต์ หรือแม้แต่บริเวณลานจอดรถ ซึ่งปราศจากผู้รับผิดชอบโดยตรง จึงทำให้เป็นสถานที่ที่มีโอกาสที่อาชญากรจะฉวยโอกาสดักอาชญากรรมได้ง่าย ดังนั้นการเคหะของมหานครนิวยอร์กได้คัดเลือกอาสาสมัคร 11,000 คนซึ่งพักอาศัยในอาคารเคหะแบ่งพื้นที่เขตการรับผิดชอบจากบริเวณทั้งหมดของอาคาร 650 หลัง โดยมีหลักดำเนินการคืออาสาสมัครหน้าที่หมุนเวียนกันรับผิดชอบตรวจตราในพื้นที่ของตน สังเกตบุคคลยานพาหนะและอาคารสถานที่ที่ผิดจากสถานะปกติดูแลความเรียบร้อยภายนอกให้แก่สมาชิกในชุมชน และในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ก็ยังสามารถทำความคุ้นเคยกับเพื่อนบ้านของตนในย่านนั้น ๆ ได้อีกด้วย เป้าหมายร่วมกันของอาสาสมัครเหล่านี้ก็คือช่วยกันสร้างชุมชนของตนให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมให้มากที่สุด ส่งเสริมความสัมพันธ์และความอบอุ่นในชุมชนรวมทั้งเกื้อกูลซึ่งกันและกันในด้านต่าง ๆ เมื่ออาสาสมัครตัวพบสถานการณ์ที่น่าสงสัย เจ้าหน้าที่อาสาสมัครจะโทรศัพท์แจ้งเหตุกับตำรวจท้องที่หรือสายตรวจรถวิฑู จากนั้นรอรับตำรวจเมื่อมาถึงและให้ข้อมูลขั้นต้นให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ หากมีความจำเป็นเพื่อความปลอดภัยของเพื่อนบ้านอาสาสมัครอาจพิจารณาดำเนินงาน และกระจายข่าวพร้อมทั้งแจ้งแนวทางที่ควรปฏิบัติสำหรับสมาชิกในละแวกบ้านที่ตนรับผิดชอบ ตลอดจนประสานงานกับสายตรวจอาสาสมัครของชุมชนอื่น ๆ ที่ใกล้เคียงอีกด้วย

3. การตรวจตราบ้านเรือน เป็นโครงการของประชาชนที่ช่วยกำจัดอาชญากรรมในเมือง Lima รัฐ Ohio และเมือง Kalamazoo รัฐ Michigan ซึ่งเป็นชุมชนที่ยังไม่มีการประยุกต์ใช้มาตรการเพื่อนบ้านเตือนภัยและมาตรการสายตรวจประชาชน โดยมีหลัก



ดำเนินการคือเพื่อนบ้านในละแวกบ้านจะช่วยสอดส่องดูแลแทนกันในระหว่างที่เพื่อนบ้านใกล้เคียงเดินทางไปต่างจังหวัดหรือธุระห่างไกล โดยเฉพาะเวลาที่ไม่มีคนดูแลบ้านซึ่งนอกจากเพื่อนบ้านจะเป็นหลักในการช่วยเอาใจใส่ในการดูแลเคหะสถานแล้ว ยังสามารถร้องขอให้ตำรวจช่วยตรวจตราเพื่อส่งเสริมการดูแลของเพื่อนบ้านได้ด้วย

การป้องกันอาชญากรรมโดยการจัดสภาพแวดล้อมจึงมิได้หมายถึงการป้องกันตนเองแบบโดดเดี่ยวโดยอาศัยเครื่องมืออุปกรณ์เท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการป้องกันอาชญากรรมพื้นฐานของชุมชนด้วย ประชาชนต้องเป็นฝ่ายจัดตั้งโครงการต่าง ๆ ขึ้นเองรวมทั้งรวมตัวกันเอง ออกแบบและจัดระเบียบผังเมืองหรือชุมชนที่อยู่อาศัยในลักษณะที่เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนอีกด้วย การจัดสภาพทั่วไปไม่ว่าจะระดับเมืองชุมชนหรือในหมู่บ้านจะจัดในลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้ง่ายต่อการควบคุม สังเกต ตรวจตรา โดยไม่ล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล มุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของตนเอง และของบุคคลอื่นในชุมชนให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม เป็นวิธีที่ใช้ประชาชนเป็นแกนนำในการป้องกันปัญหาอาชญากรรม ในส่วนของตำรวจก็มีบทบาทเป็นฝ่ายวางแผนสนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่ชุมชนในการป้องกันอาชญากรรมตามหลักชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations Approach) งานป้องกันอาชญากรรมถือว่าเป็นงานหลักของตำรวจและมีความสำคัญยิ่งกว่าการสอบสวน โดยให้ความสำคัญกับยุทธวิธีของตำรวจในการป้องกันอาชญากรรมที่มุ่งไปที่การตรวจท้องที่ หรือการลาดตระเวนจนถูกเรียกว่าเป็นกระดุกสันหลังของงานตำรวจ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อมเป็นการนำกฎหมายและชุมชนสัมพันธ์ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรมเพื่อลดช่องโอกาสสำหรับการประกอบอาชญากรรม

#### 2.2.4. ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน

ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน คือ การทำงานที่มุ่งสร้างความร่วมมือ (Collaboration) ระหว่างตำรวจและชุมชน ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนกับชุมชนซึ่งต้องเข้าหาและต้องทำงานร่วมกันกับประชาชนในการปกป้องรักษาคุ้มครอง และให้บริการประชาชนเพื่อความสงบสุขของสังคม (บุญสืบ ไพรเถื่อน, 2554)

##### หลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน

ข้อแรก คือ ตำรวจเป็นหุ้นส่วนกับประชาชนก่อนติดพันอย่างทั่วถึง

ข้อที่สอง คือ ตำรวจนำชุมชนและหน่วยงานอื่นแก้ต้นเหตุอาชญากรรมหรือความไม่เป็นระเบียบในชุมชน

หลักการสำคัญดังกล่าวสามารถแยกย่อยได้เป็น 10 หลักการ ดังนี้

1. แนวคิดหลักในการทำงาน (Core Strategy) โดยกำหนดแนวคิดหลักในการทำงานร่วมกับประชาชน สร้างให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและใช้พลังภาคประชาชนมาร่วมแก้ปัญหาอาชญากรรม โดยนำนโยบายหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปกำหนดหรือนำไปใช้เป็นหลักทำงาน

2. การกระจายอำนาจให้ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน (Decentralized) จะต้องได้รับการกระจายอำนาจหรือมีอำนาจในการนำเสนอในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนให้ได้มากที่สุด

3. การเกาะติดพื้นที่และกระจายความรับผิดชอบให้ตำรวจแต่ละพื้นที่ (Fixed Geographic & Accountability) การกระจายอำนาจให้แบ่งความรับผิดชอบพื้นที่เป็นระยะเวลานาน ๆ เช่นเปลี่ยนสายตรวจแต่ละผลัดหรือแต่ละเขตบ่อยจนทำให้ตำรวจสายตรวจไม่มีความคุ้นเคยกับชาวบ้านทำให้ชาวบ้านไม่เชื่อใจ หรือเห็นตำรวจเป็นคนแปลกหน้า โดยควรจะให้ตำรวจทำงานแบบ “เกาะติดพื้นที่” สร้างความคุ้นเคย

4. ใช้พลังความร่วมมือของประชาชนและอาสาสมัคร (Volunteers) มุ่งเน้นให้มีการใช้ความร่วมมือจากประชาชนในรูปแบบของการเป็นอาสาสมัครในรูปแบบต่าง ๆ

5. ใช้ผู้สนับสนุน (Enhancer) การที่เจ้าหน้าที่ประสานความร่วมมือจากภาคประชาชนและหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นที่รับผิดชอบ

6. การบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement) ตามหลักการแล้วตำรวจมีหน้าที่ในการรักษากฎหมายและการจับกุมผู้กระทำความผิดร่วมกับการใช้ศิลปะในการขอความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

7. การป้องกันปัญหาอาชญากรรมมากกว่ารอให้เกิดเหตุ (Proactive Crime Prevention) สนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรมด้วยตัวชุมชนเอง โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ แก้ไขต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้น

8. ใช้เทคนิคแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นการระดมความร่วมมือระหว่างตำรวจกับชุมชน คิดแก้ปัญหากรอบที่เป็นความคิดการทำงานแบบเดิมของตำรวจ

9. การเป็นหุ้นส่วนและสร้างความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน (Partnerships) โดยต้องอาศัยความร่วมมือของประชาชนและตำรวจ ร่วมกันแสวงหาปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของชุมชน มุ่งแก้ไขความเดือดร้อนหรือความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมร่วมกับชุมชนโดยแก้ที่ต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรม

10. การบูรณาการกับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Integration) แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องหรือในการบังคับใช้กฎหมาย โดยมุ่งแก้ไขที่ต้นเหตุของการเกิดอาชญากรรม ซึ่งแตกต่างจากการไล่ล่าจับกุมผู้กระทำความผิด ที่ผ่านมาตำรวจไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงจะเข้าไปจัดการได้ เช่น หอพักที่เป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่นติดยาเสพติด เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและทรัพยากรมนุษย์หรือประชาสงเคราะห์ที่มีหน้าที่ตามกฎหมายโดยตรง ในการจัดระเบียบหรือการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่เกิดเหตุชิงทรัพย์ เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การถอนใบอนุญาตอาวุธปืนให้บุคคลที่มีพฤติกรรมลักเล็กขโมยน้อยที่มีและใช้อาวุธปืนเป็นอำนาจของนายทะเบียนอาวุธปืนคือนายอำเภอท้องที่ (ต่างจังหวัด) การอนุญาตให้รถเร่ขายสุราตามงานเทศกาล หรืองานรื่นเริงต่าง ๆ ที่เป็นต้นเหตุให้วัยรุ่นซื้อสุราได้ทุกเวลา นำไปสู่เหตุทำร้ายร่างกายเป็นอำนาจของสรรพสามิต รถที่หายส่วนมากเป็นรถจักรยานยนต์ใหม่ที่ยังไม่ได้รับป้ายทะเบียนจากหน่วยงานขนส่งทางบก และสถานที่

ที่รถหายมากที่สุดคือตลาดนัดที่ฝ่ายพาณิชย์จังหวัดมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขอนุญาตให้เปิดตลาดนัดได้ ดังนี้ เป็นต้น

การจะรู้ว่าหน่วยงานตำรวจได้เป็น “ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน” มีเกณฑ์ในการประเมินการทำงาน ของตำรวจทั้งหมด 5 ระดับ สามารถเรียงลำดับจากน้อยไปหามากดังต่อไปนี้

1. ตำรวจให้ความสนใจประชาชน เฉพาะในโอกาสที่ประชาชนแจ้งความเท่านั้น
2. ตำรวจให้คำแนะนำการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชนและชุมชน
3. ประชาชนแจ้งข่าวสารแก่ตำรวจอย่างเสมอ
4. ตำรวจเป็นผู้นำชาวบ้านในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อแก้ปัญหาในชุมชน
5. ชุมชนสามารถดำเนินการป้องกันอาชญากรรมด้วยตนเองโดยตำรวจ

เป็นผู้สนับสนุนและให้คำปรึกษา

โดยการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนคือการทำงานบนพื้นฐานของความ เชื่อที่ว่าการทำงานที่ตำรวจกับชุมชนนั้นเป็นความสัมพันธ์แบบหุ้นส่วน (Partnerships) และด้วยความไว้วางใจ (Trust) โดยใช้แนวคิดและวิธีการคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน มุ่งประเด็นในไปความสามารถในการ แก้ไขปัญหาอาชญากรรม และลดความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรม

ราดิเลห์ และคาร์เตอร์ (Radelet & Carter, 1994) ได้ทำการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัย ในความสำเร็จของการเป็นตำรวจผู้รับใช้ชุมชนนั้น มีผลจากการกระทำของตำรวจซึ่งได้แก่

1. การประกาศถึงภารกิจของตำรวจที่ชัดเจนและให้ความสำคัญในด้านของการ เป็นพันธมิตรเชิงหุ้นส่วนกับภาคประชาชน
2. การกระจายอำนาจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับ มอบหมายในแต่ละชุมชน
3. การกระจายกำลังออกตรวจท้องที่ไปตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อลาดตระเวนไปตาม ถนนหนทางเพื่อรอร์บิวิทุยแจ้งระงับเหตุและใช้เวลาส่วนใหญ่ในการแก้ไขปัญหา
4. การมีส่วนร่วมของชุมชน โดยตำรวจได้พัฒนาเครื่องมือหรือกลไกให้ชุมชน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งเครื่องมือหรือกลไกเหล่านี้ ประชาชนผู้อาศัยในชุมชนทราบและ ประชาชนหรือผู้แทนชุมชนสามารถเข้ามีส่วนร่วมใน การวางแผนนโยบาย อีกทั้งผู้บริหารให้ความสนใจมาร่วมประชุมพบปะกับประชาชนหรือผู้แทน ชุมชนโดยไม่ปล่อยให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนเท่านั้น
5. ทักษะคติที่ตำรวจมีต่อประชาชน ขณะที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่บนสถานีตำรวจ จะต้อง มีทัศนคติที่ดีต่อประชาชนกรณีรับแจ้งความทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องชี้แจง แก่ผู้แจ้งให้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงไป เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความรู้สึก ยอมรับประชาชนในชุมชน

6. ระบบการจัดการหน่วยงานตำรวจจะต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบแล้วจัดการให้ สอดคล้องกับทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน โดยตำรวจและระดับการบังคับบัญชาจะต้องไม่เป็น อุปสรรคต่อการทำงานของตำรวจระดับปฏิบัติ มีการปรับบทบาทหน้าที่ของสายตรวจตำรวจ ให้สามารถทำงานร่วมกับชุมชนในการแก้ไขปัญหาได้ สร้างระบบการประสานงานกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนที่รับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติการ โดยสายตรวจปกติมีการปรับปรุง

โครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับภารกิจ และหน่วยงานตำรวจจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างจริงจัง

7. การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัลจะต้องมีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยวัดจากคุณภาพชีวิตของชุมชนที่ดีขึ้นไม่ใช่วัดจากสถิติตัวเลขการจับกุมหรือการออกใบสั่งจราจร พัฒนาระบบการให้รางวัลและประกาศชมเชยผู้มีผลงานดี เน้นการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อการทำงานระยะยาวเพื่อให้รู้จักชุมชน

8. การจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนให้มีความรู้ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับ การแก้ไขปัญหาของชุมชน รวมถึงหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหา

9. การกำหนดเขตพื้นที่รับผิดชอบและพิจารณากำหนดชุมชนเป้าหมาย เพื่อมอบหมายพื้นที่รับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนตามสภาพความเป็นจริงของชุมชน เพื่อให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนกับชุมชนเป้าหมาย

10. เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้งหรือฝ่ายการเมือง มีความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญา ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนและให้การสนับสนุน

11. ยึดปรัชญาตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นปรัชญาในการทำงานของหน่วยงานตำรวจทุกฝ่าย กรณีมีการประชุมร่วมกับผู้แทนชุมชนเพื่อวิเคราะห์ปัญหา หรือกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเป็นความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่จะต้องเข้าร่วม

12. สื่อมวลชนมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานตำรวจ ช่วยนำเสนอหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม โดยสื่อมวลชนนำเสนอประโยชน์และผลการทำงานที่สำเร็จจากการใช้หลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนของตำรวจซึ่งส่งผลให้สภาพความเป็นอยู่ของชุมชนที่ดีขึ้น

13. การเลือกรูปแบบของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนที่แตกต่างกันมาใช้ตามความเหมาะสมหน่วยงานตำรวจ โดยมีวิธีการที่จะให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมวางนโยบายในแก้ไขปัญหาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2.2.5. ทฤษฎีหน้าตาต่าง

เกิดขึ้นในค.ศ. 1982 (พ.ศ. 2525) โดยวิลสัน และเคลลิ่ง (Wilson & Kelling, 1982) นักอาชญาวิทยาชาวอเมริกันกล่าวถึงทฤษฎีหน้าตาต่างแตกต่างว่า เป็นการลงไปถึงรายละเอียดในสิ่งที่ตำรวจสามารถตรวจตราและแก้ไขได้เพื่อลดความหวาดกลัวอาชญากรรมของประชาชน โดยสามารถอธิบายว่าความหมายได้ว่าสิ่งที่น่าจะเป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยแต่หากไม่ได้รับการตรวจตราหรือแก้ไข เมื่อปล่อยทิ้งไว้ก็อาจจะกลายเป็นปัญหาใหญ่ได้ โดยหลักการของทฤษฎีอธิบายได้จากสถานการณ์ตัวอย่างดังต่อไปนี้ เช่น เมื่อตำรวจพบเห็นอาคารที่กระจกหน้าต่าง ประตู หรือรั้วบ้านแตกหรือชำรุดเสียหายจากการถูกทำลายโดยการขว้างปา หุบตี หรือพนสปีเรียใส่ หากอาคารหรือบ้านเรือนนั้นมีผู้อยู่อาศัยอยู่ ตำรวจควรเข้าไปสอบถามถึงสาเหตุความเป็นมาของความชำรุดดังกล่าว

ถ้าหากรู้ตัวผู้กระทำผิดต้องจัดการตามขั้นตอนของกฎหมาย หากไม่สามารถหาตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษได้ ก็ควรทำการซ่อมแซมให้กลับไปเป็นปกติ แต่ถ้ากรณีอาคารหรือบ้านพักที่ไม่มีผู้อาศัย ควรประสานตามหาเจ้าของกรรมสิทธิ์ ให้มาแก้ไขให้กลับไปอยู่ในสภาพที่ดีที่สุดให้รวดเร็วที่สุด เพราะวัตถุประสงค์ที่ไม่ต้องการปล่อยให้สิ่งปลูกสร้างเสียหายนั้นเป็นต้นเหตุให้มีผู้ที่จะนำมาทำการกระทำผิดซ้ำ การกระทำนี้อยู่บนพื้นฐานความจริงที่ว่า การละเลยให้มีการฝ่าฝืนกฎหมายโดยไม่จำกัด ก็จะมีเหตุเพิ่มครั้งขึ้นเรื่อย ๆ เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ แม้คนที่ไม่คิดจะละเมิดมาก่อนก็เกิดความรู้สึกคล้อยตามอยากทำละเมิดบ้าง โดยมากคิดให้เหตุผลผิด ๆ แก่ตนเองว่าการกระทำผิดอย่างนั้นเป็นความทำหายนึงไปกว่านั้นเมื่อทำการละเมิดเรื่องเล็ก ๆ แล้วสามารถทำได้ต่อไปก็จะหันไปทำการละเมิดเรื่องใหญ่ ๆ ที่ส่งผลเป็นความเสียหายมากกว่าเดิม นอกจากนี้ความเสียหายและความเสื่อมโทรมที่เกิดจากฝีมือของผู้กระทำผิดแบบไร้เหตุผลยังมีส่วนทำให้ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายเสื่อมถอยลงอีกด้วย เหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เมื่อปล่อยให้ความเสียหายเพิ่มมากขึ้น จนมีสภาพเป็นสถานที่เสื่อมโทรม ประชาชนทั่วไปก็จะหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปใกล้ หรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับพื้นที่นั้น ๆ สุดท้ายบริเวณดังกล่าวก็ถูกกลุ่มคนผู้เป็นปัญหาของสังคมยึดครอง หลักปฏิบัติสำคัญของทฤษฎีจึงกำหนดการดำเนินการของตำรวจด้วยการพยายามเปิดโอกาสให้ประชาชนคนดีเข้าครอบครองพื้นที่ให้มากที่สุดทั้งนี้เพื่อป้องกันการยึดครองของอาชญากรไปในตัวด้วย การดำเนินการตามแนวทางทฤษฎีหน้าต่างแตกเป็นการปฏิบัติมุ่งขจัดความไร้ระเบียบ โดย “ความไร้ระเบียบ” ในทางสังคมศาสตร์หมายถึงความวุ่นวายและรบกวนการใช้ชีวิตของคนในสังคม หรือการอยู่ในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อยในระดับต่ำ (Minimum Levels of Order) ทั้งในการใช้พื้นที่เพื่อการอยู่อาศัย เปิดร้านค้า การให้บริการเพื่อการจัดงานขึ้นชมยินดีในโอกาสต่าง ๆ ทางวัฒนธรรม

ทฤษฎีหน้าต่างแตกจึงเป็นรูปแบบใหม่ที่ตำรวจชุมชนใช้ยึดเป็นปรัชญาการทำงานในเชิงรุก ในการแก้ไขปัญหาควบคู่ไปกับการบังคับใช้กฎหมาย โดยให้ประชาชนเป็นหุ้นส่วนในการควบคุมปัญหาอาชญากรรมและในขณะเดียวกันก็เป็นลูกค้าของตำรวจด้วย

#### 2.2.6 ทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม

ประชาย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “การป้องกันอาชญากรรมพื้นฐาน” โดยทั่วไปแล้วการป้องกัน หมายถึง การดำเนินการใดเพื่อมิให้สิ่งที่จะป้องกันเกิดขึ้น แต่ในเรื่องของการป้องกันอาชญากรรมพื้นฐานมียังเป็นที่สงสัยเกี่ยวกับความหมายจึงนำขอบเขตของการป้องกันระดับของการป้องกันอาชญากรรมเทียบเคียงกับระดับการป้องกันของสาธารณสุข เพื่อนำมาใช้อธิบายการป้องกันอาชญากรรมโดยแบ่งระดับออกเป็น 3 ระดับ นำมาเปรียบเทียบกันเป็นตารางดังต่อไปนี้

## ตารางที่ 2 การป้องกันอาชญากรรมเทียบเคียงกับระดับการป้องกันของสาธารณสุข

	ทางสาธารณสุข	ทางอาชญาวิทยา
การป้องกันระดับแรก	การป้องกันโรคติดต่อ การปลูกฝิ่นฝิ่นยา การเฝ้าระวังการใช้น้ำอุปโภคบริโภค	การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม และกลุ่มบุคคลที่มีปัญหา
การป้องกันระดับสอง	การคัดกรองผู้ป่วยออกจากผู้อื่น	การแยกบุคคลลึกลับจลจริต แยกเด็กเยาวชนออกจากผู้ใหญ่
การป้องกันระดับสาม	การบำบัดรักษา	การฟื้นฟูเหยี่ยวยาและการปฏิบัติเพื่อไม่ให้กระทำผิดซ้ำ

ซึ่งในอดีต สำนักงานตำรวจแห่งชาติมุ่งใช้นโยบายและแนวทางการทำงานที่มุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมาย โดยพยายามจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนมาก แต่ไม่สามารถลดจำนวนคดีที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสะท้อนถึงเหตุของการทำงานที่ปราศจากความร่วมมือจากประชาชนนั้น ไม่อาจทำให้งานตำรวจบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ได้ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 จึงนำแนวหลักการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมาย แต่ยังไม่สามารถทำให้อาชญากรรมลดลงได้ ตรงกันข้ามอาชญากรรมในประเทศไทยยังคงสูงอย่างต่อเนื่อง เพราะเนื่องจากภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชนยังไม่ดีพอ ทำให้ตำรวจยังคงมีต้นทุนทางสังคมต่ำอยู่เช่นเดิมสะท้อนให้เห็นว่าทิศทางการทำงานของตำรวจไทยกำลังเดินไปในทางที่ไม่ถูกต้อง (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2551: 187-188)

ซึ่งตำรวจต้องเริ่มเปลี่ยนแปลงตัวเองจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ ๆ ปราบปรามเป็นหลัก มาเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ปกป้องและให้บริการเป็นหลัก โดยเปลี่ยนเป้าหมายจากการจับกุมให้ได้จำนวนมากๆ เพื่อต้องการลดอาชญากรรมเป็นมุ่งลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน แทน โดยทำงานแบบบูรณาการให้ครอบคลุมทั้ง 5 ทฤษฎี อันได้แก่ 1) ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Approach) โดยทำหน้าที่จับผู้ร้าย 2) ทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police Community Relations) เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มช่องทางในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน 3) ทฤษฎีป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม (Crime Prevention Through Environmental Design หรือ C.P.T.E.D.) ทำหน้าที่เป็นนักแก้ไขระเบียบและวางแผนป้องกันอาชญากรรม 4) ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน (Community Policing) ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน 5) ทฤษฎีหน้าต่างแตก (Broken Windows Theory) ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจตราความเรียบร้อยเมื่อพบปัญหาให้รีบแก้ไขทันที ก่อนที่ปัญหาเล็ก ๆ จะพัฒนาเป็นแหล่งเสื่อมโทรมหรือสถานที่เพาะบ่มอาชญากร (สำนักงานข่าวพีเอ็นเอ็น, 2555 อ้างถึงใน ชัยณรงค์ เจริญไชยเนาว์, 2556)

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

### 2.3.1 ความหมายของทัศนคติ

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเร้า ที่อาจเป็นได้ทั้งคน วัตถุ สิ่งของ หรือความคิดที่อาจจะเป็นบวกหรือลบ ถ้าบวกก็จะเผชิญหน้า แต่ถ้าเป็นลบก็จะพยายามหลีกเลี่ยงกับสิ่งนั้น

สมยศ นาวิการ (2529) ได้ให้ความหมายในทำนองเดียวกันว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกและการประพฤติในแนวทางใด แนวทางหนึ่งโดยเฉพาะต่อวัตถุบางอย่างอยู่เสมอ ๆ ทัศนคติไม่ค่อยจะมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าหากว่าไม่มีแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ทัศนคติของบุคคลต่อวัตถุบางอย่างจะมีทั้งความรู้สึก และความเชื่อ

กู๊ด (Good, 1973) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า คือความพร้อมที่จะกระทำ ปฏิบัติ หรือมีปฏิกิริยาต่อบุคคล สิ่งของ และสภาพการณ์ใด ๆ ทั้งทางบวกและลบ

ฟิชบาย และแอ็ชเซน (Fishbein & Ajzen, 1980) ให้ความหมายของทัศนคติแตกต่างออกไปโดยมองทัศนคติว่า เป็นอารมณ์ความโน้มเอียงจากการเรียนรู้ จะตอบสนองด้วยอาการเต็มใจ หรือไม่เต็มใจต่อเป้าทัศนคติที่กำหนดไว้อย่างคงเส้นคงวา

ไตรแอนดิส (Triandis, 1971) ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าทัศนคติ คือ ความคิดที่เต็มไปด้วยความรู้สึกที่พร้อมจะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสถานการณ์เฉพาะอย่าง

ลิลิเทอร์สตัน (Lili Thurstone, 1967) ให้ความหมายว่าทัศนคติเป็นการแสดงออกทางด้านผลรวมของความโน้มเอียงและความรู้สึกความมีอคติความรู้สึกที่เกิดขึ้นอยู่ในใจมาก่อน ความคิดความกลัวการบังคับขู่เข็ญและการลงความเห็นของมนุษย์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

โรคิช (Rokeach, 1970) ให้ความหมายไว้ว่าทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

นิวคัม (Newcomb, 1954) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และทัศนคตินี้จะแสดงออกได้ทางด้านพฤติกรรมสองลักษณะคือการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจเห็นด้วยหรือชอบทัศนคติเช่นนี้ทำให้คนอยากปฏิบัติอยากได้อยากเข้าใกล้สิ่งนั้นลักษณะนี้เราเรียกว่าทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) อีกลักษณะหนึ่งคือทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) คนจะแสดงออกในทำนองไม่พึงพอใจไม่ชอบหรือไม่เป็นด้วยทำให้เกิดความเบื่อหน่ายชิงชังอยากหนีอยากอยู่ให้ห่างสิ่งนั้นส่วนทัศนคติอีกแบบหนึ่งคือความรู้สึกเฉยๆไม่ได้ไม่ชอบและไม่เกลียดซึ่งเป็นทัศนคติแบบกลางๆ

### 2.3.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ออปอด (Alport, 1937) ให้นิยามขององค์ประกอบของทัศนคติว่ามี 3 องค์ประกอบคือ

1. Cognitive Component คือองค์ประกอบด้านความรู้ หรือสติปัญญา ได้แก่ความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนความเชื่อว่าจะไร้อะไรผิด ซึ่งจำเนียร ช่วงโชติ (2543) เห็นว่าองค์ประกอบข้อนี้เกิดจากสิ่งเร้าภายนอกและการคิดพิจารณาภายในตัวบุคคล

2. Affective Component คือองค์ประกอบด้านความรู้สึก ที่หมายถึงอารมณ์ ความรู้สึกที่สอดคล้องกับความคิด ทำให้เกิดการประเมินค่า นิยมในใจโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้

3. Action Tendency Component หมายถึงองค์ประกอบด้านพฤติกรรม ที่จะแสดงออกมาตามผลรวมขององค์ประกอบทั้งสองข้างต้น

จากองค์ประกอบทั้งสามข้อข้างต้น จำเนียร ช่วงโชติ (อ้างแล้ว) อธิบายว่ามนุษย์เรารับรู้สิ่งต่าง ๆ จากอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ ทำให้เกิดการนึกฝันเพิ่มเติมตามกรณี บางคนไม่เคยเห็นผี แต่กลัวผี เพราะได้ยินได้ฟังจากคำเล่าลือ จึงเกิดเป็นทัศนคติ เมื่อได้อยู่คนเดียวในที่มืดสงัด ทัศนคติก้อาจจะรุนแรงขึ้นได้จากอารมณ์กลัว หากบังเอิญได้ยินเสียงแกรกรากขณะเดินผ่านความมืด ก้อาจก่อก่อเป็นพฤติกรรมการวิ่งหนีสุดชีวิตได้ ดังนั้น ทัศนคติจะต้องมีการรับรู้ การเกิดอารมณ์อันเนื่องมาจากความต้องการ และแนวโน้มทางพฤติกรรมก็จะเกี่ยวพันอยู่ด้วยเสมอ

### 2.3.3 ลักษณะของทัศนคติ

Shaw & wright (1967) ได้ให้นิยามของทัศนคติว่าทัศนคติครอบคลุมลักษณะสำคัญ 6 ด้าน ดังนี้

1. ขึ้นอยู่กับการประเมินภาพของทัศนคติ แล้วเกิดเป็นพฤติกรรม แรงจูงใจจากทัศนคติเป็นเพียงความรู้สึกโน้มเอียง ไม่ใช่พฤติกรรม แต่ถ้าแสดงออกแล้ว จะแสดงออกเป็นสองลักษณะคือพฤติกรรมเชิงบวกที่จะพยายามเข้าหาสิ่งนั้น และพฤติกรรมเชิงลบ ที่อยากจะทำหลีกเลี่ยงหรือไม่รับวณสิ่งนั้น

2. จะมีการเปลี่ยนแปลงตามทิศทางจากบวกจนถึงลบ ส่วนจุดที่เป็นกลางอาจยากในการตีความไปบ้าง

3. เกิดขึ้นจากการเรียนรู้มากกว่าการมีมาตั้งแต่เกิด การเรียนรู้เข้าทัศนคติอาจเรียนรู้ผ่านตัวแบบที่มีตัวตนจริง หรือผ่านสื่อ ก็ได้

4. เกิดขึ้นจากสิ่งเร้าเฉพาะอย่าง ที่อาจเป็นได้ทั้งคน สัตว์ สิ่งของ สถาบัน มโนภาพ อุดมการณ์

5. มีความสัมพันธ์ภายในเปลี่ยนแปลงไปตามกลุ่ม กล่าวคือกลุ่มที่มีลักษณะเดียวกันก็จะมีความสัมพันธ์ของทัศนคติสูง แสดงให้เห็นว่า กลุ่มที่มีทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันย่อมมีความสัมพันธ์กันด้วย

6. มีความมั่นคง และเปลี่ยนแปลงยากเห็นได้ว่าลักษณะของทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติทางบวกหรือลบ ล้วนเกิดจากการบ่มเพาะทางการเรียนรู้ตั้งแต่เด็ก รวมถึงประสบการณ์และสภาพการณ์คนรอบข้างที่มีต่อบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้เกิดเป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ แบบเข้มข้นหรือเฉื่อยชา ก่อนที่จะแสดงออกเป็นพฤติกรรมอีกทางหนึ่ง

### 2.3.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

พรณี เจนจิต (2538) อธิบายถึงวิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ว่าทำได้ดังนี้

1. จัดให้บุคคลได้รับทราบข้อมูล ในทุกแห่งทุกมุมเกี่ยวกับสิ่งที่คนมีทัศนคติที่ดี หรือไม่ดี
2. จัดประสบการณ์ใหม่ให้บุคคลได้พบได้เห็น
3. ปล่อยให้เกิดอารมณ์ เช่นการทำให้เด็กกลัวด้วยหนังผี หรือขู่เชิญให้ทำในสิ่งที่ขัดแย้ง



นอกจากนี้ ฉลอง ภิมรัตน์ (2521) กล่าวถึงอิทธิพลภายนอก ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติ มีดังต่อไปนี้

1. การเกลี้ยกล่อม (persuasion) เป็นวิธีการให้ความรู้ หรือบอกเล่าชักชวน เพื่อให้บุคคลคล้อยตามในสิ่งที่เราแนะนำว่าเป็นสิ่งดีงาม ที่จะให้บุคคลนั้นเปลี่ยนทัศนคติ
2. การย้ายกลุ่ม (group change) เนื่องจากกลุ่มจะมีอิทธิพลเหนือสมาชิกภายในกลุ่ม ดังนั้นเมื่อต้องการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล ก็อาจให้บุคคลนั้นย้ายกลุ่ม ซึ่งกลุ่มใหม่นี้ย่อมจะมีอิทธิพลเหนือทัศนคติของบุคคลที่ย้ายเข้ามาใหม่ได้
3. การโฆษณา (advertisement) คือสื่อในการโน้มน้าวใจคนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้
4. แหล่งข่าวสาร(source of the message) เช่นเดียวกับการโฆษณา เพราะแหล่งข่าวสารคือตัวสื่อที่จะส่งข้อมูลข่าวสารได้ออกไปเพื่อให้มีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
5. การผลักดันของกลุ่ม (group pressure) เนื่องจากพลังอำนาจของกลุ่มมีอิทธิพลเหนือสมาชิกภายในกลุ่ม จึงมีอำนาจบีบบังคับให้คนอยู่ในขนบธรรมเนียม และปทัสถานของกลุ่ม หรือคล้อยตามกลุ่มได้

## 2.4 การแจ้งเหตุ แอปพลิเคชัน Police I Lert U และ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 191

### 2.4.1 การแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

สำหรับการแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U นั้นจะสามารถช่วยทำให้ผู้แจ้งเหตุสามารถส่งข้อมูลผู้แจ้งเหตุ พฤติการณ์ และสถานที่เกิดเหตุไปยัง ศูนย์ วิทยุของกองบังคับการตำรวจนครบาลหรือศูนย์วิทยุของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด ที่ผู้แจ้งอยู่ในเขตรับผิดชอบ ทันที และสำหรับในกรุงเทพมหานคร (เขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล) ข้อมูลการแจ้งเหตุจะส่งตรงถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่สามารถเข้าระงับเหตุ อีกด้วย โดยมีกองกำกับการศูนย์รวมข่าว (ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า) และศูนย์วิทยุของสถานีตำรวจ ซึ่งได้รับข้อมูลการแจ้งเหตุพร้อมกันด้วยเช่นกัน เพื่อเข้าควบคุมให้การสนับสนุน การช่วยเหลือ และบริหารเหตุการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการโดยเร็วที่สุด จึงเป็นการลดขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการส่งถ่ายข้อมูล ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเข้าให้การช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ที่มา: ตำรวจไทย 4.0 (ระบบออนไลน์)

อย่างไรก็ตามในการแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ก่อนการแจ้งเหตุ ผู้แจ้งต้องมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในโทรศัพท์มือถือ โดยสามารถทำการดาวน์โหลด และติดตั้ง แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใน App Store กรณีที่ใช้ระบบปฏิบัติการ ios และใน Play Store กรณีใช้ระบบปฏิบัติการ Android ขั้นตอนการดาวน์โหลดมีดังต่อไปนี้

1. เข้าสู่ Store ของโทรศัพท์มือถือ
2. กดค้นหา แอปพลิเคชัน Police I Lert U
3. เมื่อเจอแล้วกด “รับ” แอปพลิเคชัน
4. ทำการใส่รหัส ID ของโทรศัพท์มือถือ รรระบบติดตั้ง แอปพลิเคชัน

#### การลงทะเบียนและการแจ้งเหตุ

ในการใช้งาน ผู้ใช้งานจำเป็นต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่การใช้งาน ซึ่งสามารถเข้าสู่ระบบได้ 2 วิธี คือ การเข้าสู่ระบบผ่าน Facebook หรือเข้าสู่ระบบผ่านการลงทะเบียน

ภาพที่ 2 แสดงช่องทางการเข้าสู่ แอปพลิเคชัน ผ่านระบบ ios  
ที่มา: จากการเข้าสู่ระบบผ่านโทรศัพท์มือถือระบบ ios



ภาพที่ 3 แสดงช่องทางการเข้าสู่ แอปพลิเคชัน ผ่านระบบ Android  
ที่มา: จากการเข้าสู่ระบบผ่านโทรศัพท์มือถือระบบ Android

การลงทะเบียนข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเข้าใช้ แอปพลิเคชัน

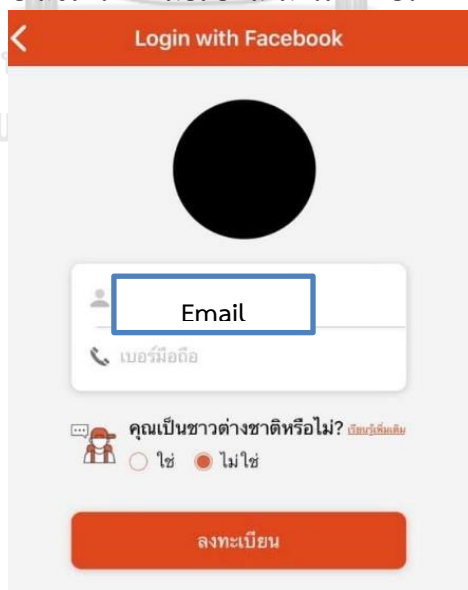
การลงทะเบียนข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเข้าใช้ แอปพลิเคชัน สามารถลงทะเบียนได้ 2 วิธี ไม่ว่าจะลงในระบบ ios หรือ ระบบ Android โดยมีรายละเอียดการลงทะเบียนดังนี้

- 1) การลงทะเบียนผ่าน Facebook
  - 1.1) กดเข้าสู่หน้าลงทะเบียน Facebook
  - 1.2) Login เข้าใช้งาน แอปพลิเคชัน โดยใช้ข้อมูล Facebook



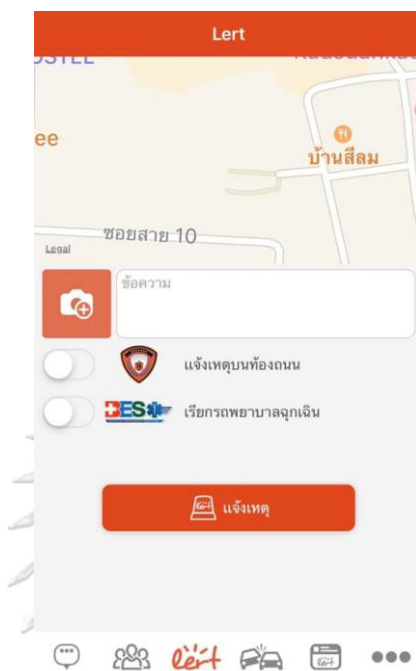
ภาพที่ 4 แสดงหน้าการลงทะเบียนเข้าสู่ แอปพลิเคชัน ผ่าน Facebook  
ที่มา: จากการลงทะเบียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

- 1.3) ระบุหมายเลขโทรศัพท์มือถือ  
ระบุหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อได้



ภาพที่ 5 แสดงหน้าการลงทะเบียนเข้าสู่ แอปพลิเคชัน ผ่าน Facebook  
ที่มา: จากการลงทะเบียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

1.4) เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้วสามารถกดแจ้งเหตุได้ทันที ในขั้นตอนนี้ระบบจะแสดงพิกัดที่อยู่ของผู้ใช้งานและสามารถเลือกแจ้งเหตุว่าเป็นการแจ้งเหตุบนท้องถนนหรือเรียกรถพยาบาลฉุกเฉิน และกดปุ่มแจ้งเหตุได้



ภาพที่ 6 แสดงหน้าการแจ้งเหตุ

ที่มา: จากการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ

2) การลงทะเบียนโดยใช้ข้อมูลส่วนบุคคลและอีเมลล์

2.1) กรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลใน แอปพลิเคชัน

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ แอปพลิเคชัน ต้องการได้แก่ เพศ อีเมลล์ รหัสผ่าน (ไม่ต่ำกว่า 10 ตัวอักษร) ยืนยันรหัสผ่าน ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด เบอร์มือถือ ดังภาพ

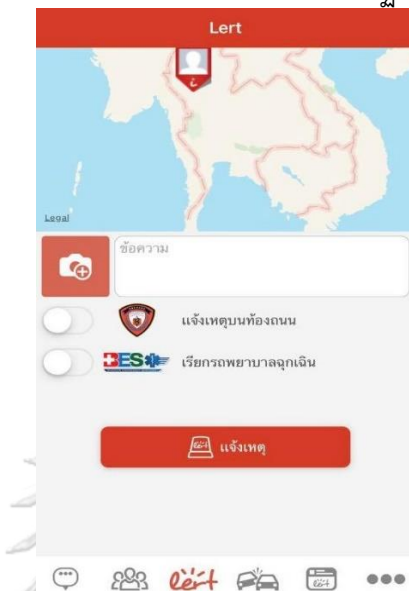


ภาพที่ 7 แสดงหน้าการสมัครโดยใช้อีเมลล์

ที่มา: จากการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ

## 2.2) Login เข้าใช้งาน แอปพลิเคชัน โดยใช้ E-mail

ใส่อีเมลล์และรหัสผ่าน จะปรากฏโลเคชันของผู้ใช้งาน



ภาพที่ 8 แสดงหน้าการแจ้งเหตุ

ที่มา: จากการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ

### 2.4.2 การแจ้งเหตุผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 191

ในการแจ้งเหตุที่ผ่านมา ประชาชนต้องโทรศัพท์ไปยังหมายเลข 191 เพื่อให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุ โดยในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ที่รับสายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนคือศูนย์วิทยุผ่านฟ้า ในสังกัด กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ และเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับทราบข้อมูลเหตุด่วนเหตุร้ายแล้ว จะส่งต่อข้อมูลการแจ้งเหตุนั้น ให้กับศูนย์วิทยุของกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 จากนั้นศูนย์วิทยุของแต่ละกองบังคับการจะส่งต่อข้อมูลให้กับศูนย์วิทยุของสถานีตำรวจนครบาลและเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ตรวจตราอยู่ในเขตรับผิดชอบ

สำหรับในต่างจังหวัดจะทำการแจ้งไปยังศูนย์วิทยุของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนั้น ๆ และเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับทราบข้อมูลการแจ้งเหตุ ข้อมูลจะถูกส่งให้กับศูนย์วิทยุของสถานีตำรวจภูธรแต่ละสถานี เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ตรวจตราอยู่ในเขตรับผิดชอบ ซึ่งในการดำเนินการแจ้งเหตุที่ผ่านมาว่าข้อมูลจะส่งถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจผู้ปฏิบัติเข้าช่วยเหลือหรือระงับเหตุ นั้น มีการส่งต่อข้อมูลการแจ้งอย่างน้อย 3 ครั้ง ซึ่งใช้เวลาในการส่งต่อข้อมูลพอสมควร และอาจไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ



ภาพที่ 9 แสดงขั้นตอนการแจ้งเหตุผ่านหมายเลขโทรศัพท์  
ที่มา: ตำรวจไทย 4.0 (ระบบออนไลน์)

## 2.5 การใช้แอปพลิเคชัน ในการป้องกันอาชญากรรมและแนวทางการพัฒนาในต่างประเทศ

ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการใช้ แอปพลิเคชัน ในการรับแจ้งเหตุตามรัฐต่าง ๆ ที่หลากหลายตามแต่ละท้องที่ให้ประชาชนเป็นทางเลือกในการแจ้งเหตุในพื้นที่ของรัฐนั้นๆ ไม่มีระบบศูนย์กลางของประเทศ โดยมีรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน ส่วนมากจะมีความสามารถดังต่อไปนี้

1. การแจ้งเหตุที่ไม่เร่งด่วน (Non-emergency issues) โดยสามารถแจ้งเหตุได้ 2 แบบ ได้แก่ การแจ้งเหตุแบบให้ข้อมูลติดต่อกลับ (Include Contact info) และ การแจ้งเหตุแบบไม่ประสงค์ออกนาม (Anonymous Tip) โดยทั้งสองแบบจะต้องใส่ข้อมูลพื้นฐานในการแจ้ง เช่น เหตุ สถานที่ และรายละเอียดที่เกิดขึ้น รวมทั้งยังสามารถอัปโหลดรูปภาพประกอบการแจ้งได้

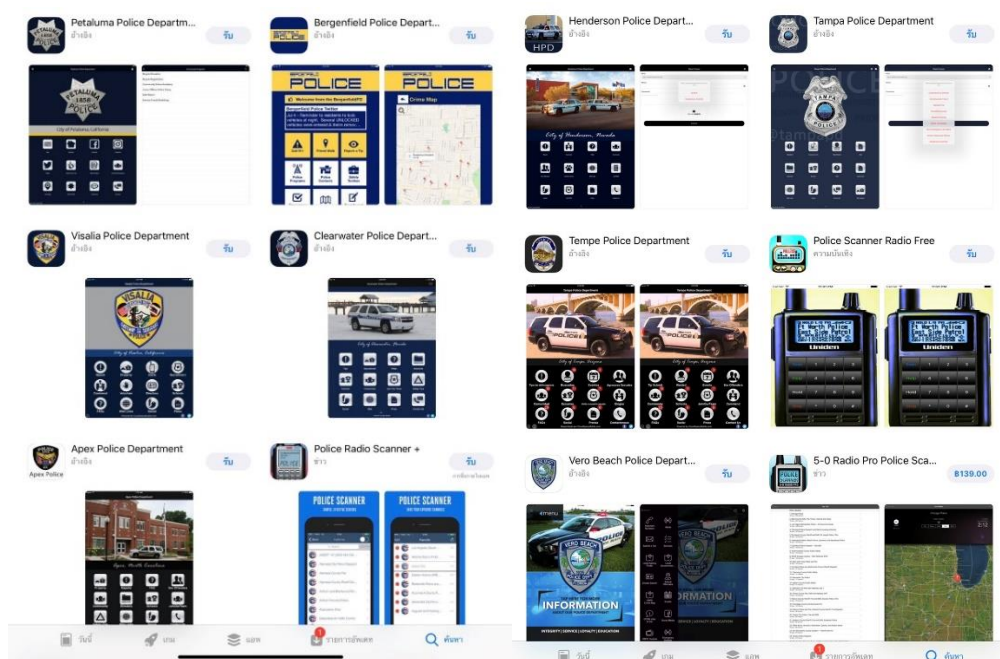
2. สามารถลงทะเบียนทรัพย์สินได้ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลรูปพรรณของทรัพย์สินต่างๆ ที่ประชาชนครอบครองเพื่อป้องกันการสูญหายจากการถูกขโมย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตามหาทรัพย์สินที่ลงทะเบียนไว้

3. ให้คำติชมเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ โดยการใส่ข้อมูลชื่อ - ยศ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และกรอกคำติชมลงไปในห้องกรอกข้อมูล

4. รวบรวมเบอร์โทรฉุกเฉินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยต่างๆ ของตำรวจและท้องถิ่น และมีที่อยู่พร้อมหมายเลขไปรษณีย์ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง



5. ข้อมูลบุคคลตามหมายจับ
6. ข้อมูลบุคคลศูนย์หาย
7. ข่าวเกี่ยวกับความปลอดภัยในพื้นที่
8. ข้อมูลโรงเรียนในพื้นที่ และเบอร์โทรศัพท์
9. ลิ้งค์ข้อมูลของหน่วยงานราชการในพื้นที่
10. สังคมออนไลน์ของกรมตำรวจ
11. ข่าวล่าสุดของกรมตำรวจ
12. ติดต่อหน่วยงานที่ทำ แอปพลิเคชัน (ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล)



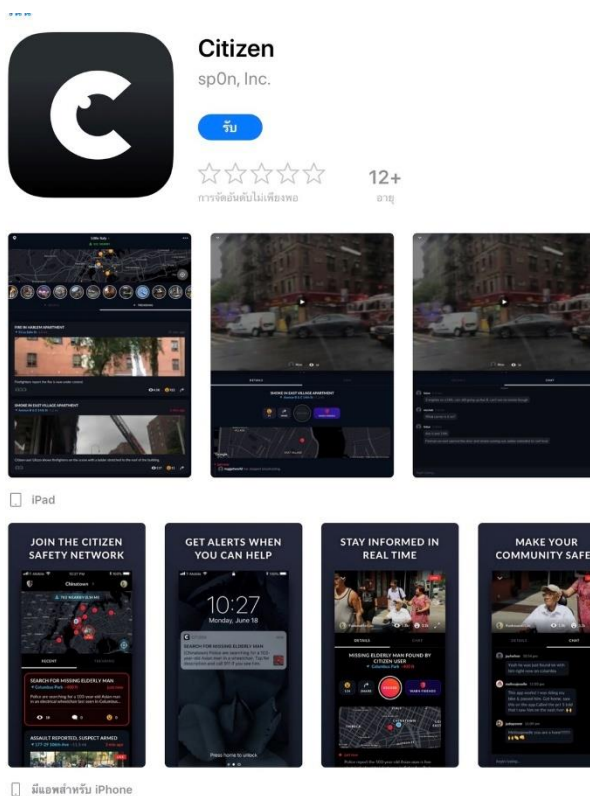
ภาพที่ 10 ตัวอย่าง แอปพลิเคชัน รับแจ้งเหตุของกรมตำรวจในแต่ละรัฐของประเทศอเมริกา  
ที่มา: App store

อีกทั้งยังมี แอปพลิเคชัน ของเอกชนที่มีชื่อว่า Citizen เป็น แอปพลิเคชัน ที่ใช้ระบบการแจ้งเตือนถึงเหตุการณ์ที่ไม่ปกติหรือเหตุอาชญากรรมที่เกิดขึ้นใกล้ตัวพร้อมทั้งแจ้งระยะห่างจากตัวของผู้ใช้งานว่าอยู่ในระยะใกล้กับเหตุที่เกิดขึ้นเพียงใด เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถระวังตัวได้ทันหรือหลีกเลี่ยงการเข้าไปใกล้ระยะเกิดเหตุ และในกรณีมีเหตุฉุกเฉินก็สามารถแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือได้เช่นเดียวกัน

โดยความสามารถที่น่าสนใจของระบบที่ Citizen แอปพลิเคชัน ทำได้คือการที่ผู้ใช้สามารถทำการ Live Streaming (ถ่ายทอดสด) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งระบุพิกัดเหตุการณ์ซึ่งผู้ใช้งานคนอื่น ๆ สามารถเข้าไปดูเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทันที ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมาก เนื่องจากประเทศ



สหรัฐอเมริกา มีสถิติอาชญากรรมสูง และมีเหตุการณ์ก่อการร้ายอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นการใช้งาน Citizen แอปพลิเคชัน จะทำให้สามารถหลีกเลี่ยงพื้นที่ที่มีเหตุอันตรายเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 11 แสดงภาพจาก App Store ในการนำเสนอ Citizen แอปพลิเคชัน  
ที่มา: App store

ในประเทศอินเดีย มีแนวคิดในการรายงานอาชญากรรมผ่านการถ่ายทอดสด (Live Crime Reporting) ใช้แนวคิดของผู้ที่ต้องการช่วยเหลือผู้ที่ตกอยู่ในอันตรายหรือกำลังถูกข่มขู่หรือข่มขืน โดยที่ผู้ต้องการที่จะช่วยเหลือนั้นไม่สามารถจะใช้กำลังต่อสู้หรือเข้าไปช่วยเหลือได้ แต่ใช้การถ่ายทอดสด (Live Streaming) เป็นเครื่องมือในสอดส่องดูแลและช่วยเหลือเหยื่อจากการถูกทารุณกรรมทางเพศ, การติดสินบน, การทำร้ายร่างกาย หรือการถูกฆาตกรรม โดยแนวคิดนี้มาจากการทำงานที่ล่าช้าของระบบราชการที่มีขั้นตอนที่ค่อนข้างมาก โดยเปลี่ยนจากการใช้อุปกรณ์สำนักงานธรรมดา (ปากกา, สมุด และกระดาษ) เป็นการใช้เทคโนโลยี (Smart Phone) ในการแจ้งเหตุ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีหลักฐานเป็นไฟล์ข้อมูล, ไฟล์ภาพ, ไฟล์เสียง และไฟล์วิดีโอ ในการแจ้งทำให้เกิดพยานหลักฐานที่ชัดเจน โดยในการแจ้งนั้นจะมีการยืนยันตัวตนและยืนยันสถานที่อยู่ผ่านระบบ GPS ซึ่งการถ่ายทอดสดเหตุการณ์จะถูกส่งตรงไปยังสถานีตำรวจที่ใกล้ที่สุด อีกทั้งข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ของผู้แจ้งหรือผู้ถ่ายทอดสด จะถูกส่งไปยังสถานีตำรวจ, โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด, องค์กรอิสระหรือหน่วยกู้ภัย ให้ทราบในคราวเดียวกันและถูกจัดเก็บข้อมูลไว้ที่สถานีตำรวจเพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไป

เมื่อเหตุสิ้นสุดลงหรือได้รับความช่วยเหลือแล้ว ผู้แจ้งสามารถให้คำติชม หรือคำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ที่เข้าช่วยเหลือได้

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิติ สัมฤทธิ์เดชขจร (2543) ทำการวิจัยเรื่อง “การออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศอาชญากรรมเพื่อสนับสนุนการสืบสวนในสถานีตำรวจ” มีจุดมุ่งหมาย เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศอาชญากรรมเพื่อสนับสนุนการสืบสวนในสถานีตำรวจ ให้สามารถจัดเก็บข้อมูลจากการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย อันได้แก่ ข้อมูลบุคคล ข้อมูลสถานที่ ข้อมูลกลุ่มคน ข้อมูลรถรับจ้าง และข้อมูลคดีอาชญากรรม ซึ่งพนักงานสอบสวนมอบหมายให้สืบสวนหาข้อเท็จจริง ระบบสารสนเทศนี้ สามารถใช้งานบนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์แบบเอกเทศ หรือแบบเครือข่ายภายในเพื่อค้นหาข้อมูลบุคคล สถานที่ กลุ่มบุคคล รถรับจ้าง และข้อมูลคดีอาชญากรรม โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน พฤติการณ์ ข้อหาความผิด ลักษณะของอาชญากรที่ใช้ลักษณะรูปพรรณสัณฐานของบุคคล ในกรณีเกิดคดีอาชญากรรมขึ้นมา สามารถค้นหาจากฐานข้อมูลของหน่วยงาน จากการบอกเล่าของพยานที่พบเห็นเหตุการณ์ ทำให้ฝ่ายสืบสวนสามารถรู้กลุ่มเป้าหมายและทำการสืบสวนหาข่าว เกี่ยวกับพฤติกรรม การกระทำในช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องว่ากลุ่มผู้ต้องสงสัยมีความเกี่ยวข้องกับคดีที่เกิดขึ้นหรือไม่ เพื่อพิสูจน์ความจริง แล้วส่งข้อมูลจากการสืบสวนให้กับพนักงานสอบสวนดำเนินคดีต่อไป สำหรับข้อมูลบุคคล สถานที่ กลุ่มบุคคล และรถรับจ้าง เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถสอบถาม และแสดงผลของการสอบถามทางรายงานหรือจอภาพ เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงให้ผู้บริหารสถานีตำรวจ หรือผู้บังคับบัญชาาระดับสูงวางแผนในการป้องกันอาชญากรรมต่อไปได้ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศนี้ ผู้วิจัยได้เลือกโปรแกรมวิซวลเบสิก รุ่น 6.0 เป็นโปรแกรมภาษาสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ใช้โปรแกรมคริสตอล รีพอร์ต รุ่น 7.0 เป็นโปรแกรมสำหรับการแสดงผลลัพธ์ทางรายงาน และโปรแกรมไมโครซอฟต์แอคเซส รุ่น 7.0 เป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล เนื่องจากโปรแกรมทั้งหมดเป็นโปรแกรมที่สามารถหาคู่มือประกอบการใช้งานได้ง่าย และใช้ทรัพยากรของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดการหรือใช้งานโปรแกรมน้อย

รักศักดิ์ เมฆจินดา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อทรัพย์ : ศึกษากรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่” มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อทรัพย์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปราม ศึกษาสภาพการณ์ทั่วไปและลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อทรัพย์ เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกัน แก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ข้อมูลในการศึกษาถูกเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 212 ชุด และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจำนวน 10 ราย ผลวิจัยพบว่าระดับชั้นยศ สวัสดิการ การบังคับใช้กฎหมาย ความร่วมมือของผู้ประกอบการค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความร่วมมือของประชาชนและชุมชน และความร่วมมือของเหยื่ออาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เกี่ยวกับ

การประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ส่วน อายุ ระดับการศึกษา การฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติมด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม วัสดุอุปกรณ์ และความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินแต่อย่างใด

ดวงหทัย ศรีสุข (2557) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบและกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ของเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมบนอินเทอร์เน็ต” ผลการศึกษาพบว่า การศึกษารูปแบบและกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ของเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมบนอินเทอร์เน็ต ได้ศึกษาเครือข่ายฯ ที่จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2550 เป็นต้นไป เพื่อหาข้อมูลและเบาะแสของผู้ต้องหาที่ก่ออาชญากรรม โดยใช้โปรแกรมเฟสบุ๊คเป็นเครื่องมือในการจัดตั้งเครือข่ายฯ พบว่า มี 3 กรณีศึกษาที่ผู้จัดตั้งเครือข่ายฯ เป็นผู้เสียหายเอง และ 1 กรณีศึกษาที่ผู้จัดตั้งเครือข่ายฯ เป็นญาติของผู้เสียหาย สำหรับระยะเวลาในการจับกุมผู้ต้องหาหลังจากตั้งเครือข่ายฯ ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 3 เดือน จึงสามารถจับกุมผู้ต้องหาได้ และหลังจากผู้ต้องหาถูกดำเนินคดีตามกฎหมายนั้น ทุกเครือข่ายยังคงมีอยู่และเป็นช่องทางในการเตือนภัยและแจ้งข่าวสารอาชญากรรมอย่างต่อเนื่อง รูปแบบและกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ภายในเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมบนอินเทอร์เน็ตที่ได้จากการศึกษา พบว่า เกิดจากการเกิดเหตุอาชญากรรมในสังคม หลังจากนั้นผู้เสียหายได้ดำเนินการแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และตั้งเพจเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมบนเฟสบุ๊ค เพื่อเป็นอีกช่องทางในการตามหาข้อมูลและเบาะแสต่าง ๆ ของผู้ต้องหา ซึ่งหากเครือข่ายใดเครือข่ายหนึ่งสามารถผลักดันให้เครือข่ายฯ ของตนเองออกสู่สื่อกระแสหลัก อาทิ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการดำเนินคดีอย่างรวดเร็ว และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายเป็นอย่างดี ผู้เสียหายนำข้อมูลที่ได้จากเครือข่ายฯ ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อดำเนินการจับกุมและดำเนินคดีตามกฎหมาย โดยแต่ละเครือข่ายฯ มีองค์ประกอบของเครือข่ายฯ ที่สำคัญมาก คือ สมาชิกเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือโดยการถูกใจ (Like) แสดงความคิดเห็น (Comment) และแบ่งปันโพสต์ (Share Post) จะเห็นได้ว่า รูปแบบและกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ภายในเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมบนอินเทอร์เน็ตดังกล่าว เป็นการป้องกันอาชญากรรมแนวใหม่ที่สอดคล้องกับสังคมยุคโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็วและสามารถพัฒนาเป็นรูปแบบการป้องกันอาชญากรรมสมัยใหม่ที่ทันต่อเหตุการณ์ได้ต่อไป

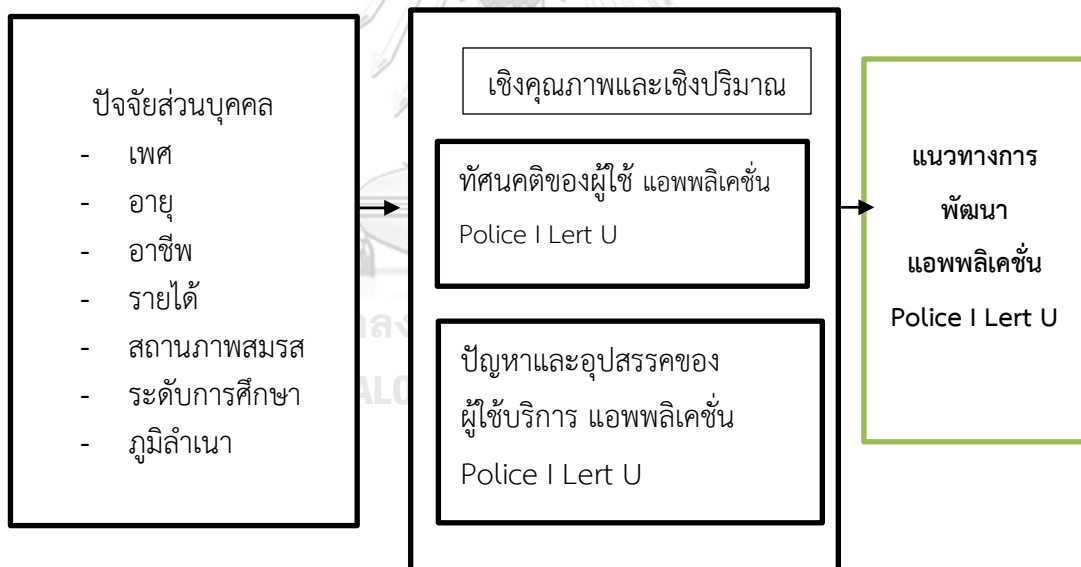
นาเลิศ กาปา (2558) ทำวิจัยเรื่องแบบจำลองเชิงพื้นที่เพื่อกำหนดพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมในเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลพญาไท งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบทางพื้นที่และเวลาของการเกิดอาชญากรรมในเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลพญาไท และสร้างแบบจำลองกำหนดพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมในเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลพญาไท โดยใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) และโปรแกรมด้านการวิเคราะห์สถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ข้อมูลการเกิดอาชญากรรมในช่วง พ.ศ. 2556-2558 และปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อการเกิดอาชญากรรม ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ (7-Eleven) ป้ายรถเมล์ เส้นทางถนนที่เชื่อมต่อกับเส้นอื่น (ทางทะเล) ทางเปลี่ยวในช่วงเวลากลางวัน ทางเปลี่ยวในช่วงเวลากลางคืน ขอบเขตชุมชนแออัด และที่อยู่อาศัย ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการเกิดอาชญากรรมในช่วงเวลากลางวันมีความแตกต่างจากกลางคืน แต่ยังมีบางพื้นที่ที่มีอาชญากรรมเกิดขึ้นทั้งกลางวันและกลางคืน นอกจากนี้ แบบจำลองพบว่า ป้ายรถเมล์ และชุมชนแออัดไม่มีผลต่อการเกิดอาชญากรรม

และแบบจำลองสามารถสร้างอธิบายการเกิดอาชญากรรมในทุกช่วงเวลาได้ร้อยละ 51.6 เฉพาะที่เกิดเวลากลางวันได้ร้อยละ 67.4 และเฉพาะที่เกิดเวลากลางคืนได้ร้อยละ 47.4

มณีนุช พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของภูมิทัศน์ทางด้านกายภาพกับการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่สาธารณะ : กรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า ความหนาแน่นของทางเท้า จุดอับสายตา และการขาดไฟส่องสว่าง เป็นปัจจัยหลักของช่องโอกาสที่เอื้อต่อการเกิดอาชญากรรม ปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้จากการออกแบบและการดูแลรักษา โดยได้เสนอแนะแนวทางการออกแบบปรับปรุงและการดูแลรักษาไว้เพื่อเป็นตัวอย่าง นอกจากนี้การบริหารจัดการสามารถช่วยลดภัยอาชญากรรมลงด้วย เช่น การตรวจตราสอดส่อง การมีเวรยาม การมีตำรวจสายตรวจ การมีร้านสะดวกซื้อ 24 ชั่วโมงอยู่ในบริเวณ และเรื่องของการใช้เทคโนโลยี เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด เป็นต้น

## 2.7 กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการศึกษา ตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณควบคู่กับการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แจกแบบสอบถาม (Survey Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ส่วนการศึกษาเชิงคุณภาพจะใช้ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมกรณี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากผู้เกี่ยวข้องทั้งประชาชนที่ใช้ แอปพลิเคชัน และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรูปแบบการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1.1 การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสถิติและการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U และการค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีอาชญาวิทยาและแนวคิดการป้องกันอาชญากรรม

3.1.2 ลงพื้นที่ค้นคว้าภาคสนาม (Field Research) ดำเนินการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

3.1.3 เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Survey Research) ซึ่งแบบสอบถามจะถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าใจ ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ความร่วมมือได้

3.1.4 ขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.1.4.1 วางแผน กำหนดกรอบระยะเวลาการเก็บข้อมูล ให้เป็นรูปแบบ

3.1.4.2 ร่างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบตรวจสอบ เนื้อหาเพื่อนามาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อความสมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.4.3 ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจในพื้นที่ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจ หัวหน้าสายตรวจ สารวัตรเวรป้องกันปราบปราม หัวหน้าสถานีตำรวจในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล และเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบและพัฒนาโครงการ แอปพลิเคชัน Police I Lert U เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม สัมภาษณ์ และจดบันทึก

3.1.5 จัดเตรียมอุปกรณ์การเก็บข้อมูล และดำเนินการการเก็บรวบรวม ได้แก่ จดบันทึก สังเกต และถ่ายภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก จากนั้นนำมาเรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ ทำการวิเคราะห์องค์ความรู้ในแต่ละครั้ง ให้กับทรงคุณวุฒิดำเนินการตรวจสอบหรือให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการวิจัยอีกครั้ง ก่อนจะทำการสรุป วิเคราะห์และจัดพิมพ์เป็นเล่มฉบับสมบูรณ์

3.1.6 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ ระดับการศึกษาเป็นต้น วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ของแต่ละ ข้อมูล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับความเห็นเกี่ยวกับการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U โดยใช้มาตรวัดประมาณค่าแบบให้ค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ของแต่ละประเด็น

### 3.1.7 วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ

การวิจัยเรื่องนี้มีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือในการศึกษาควบคู่กับการศึกษาเชิงปริมาณ สัมภาษณ์เชิงลึกโดยประเด็นสำคัญมีประเด็นดังต่อไปนี้

3.1.7.1 ความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้การ ใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

3.1.7.2 พื้นที่ที่เกิดเหตุที่แจ้งผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U บ่อยครั้งคือที่ไหน

3.1.7.3 ข้อจำกัดของการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U คืออะไร

3.1.7.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา หาหัวข้อแนวคิดสำคัญและแบบแผน แนวคิด สำคัญอันเป็นแก่นสารของการวิจัย เพื่อถอดบทสัมภาษณ์ และนำมาวิเคราะห์ให้อยู่ในรูปแบบการ พรรณนา เพื่อให้เกิดระบบและองค์ความรู้ ได้มากยิ่งขึ้น

## 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้เกณฑ์การเลือก ตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งสามารถ จำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ คือ

### 3.2.1 กลุ่มประชาชน

3.2.1.1 ประชาชนทั่วไป ใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

3.2.1.2 ประชาชนที่เคยใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 5 คน

### 3.2.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

3.2.2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 4 คน

3.2.2.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 6 คน

## 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview)

3.3.1 แบบสอบถาม ซึ่งจะแบ่งการสอบถามเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ตอนที่ 3 ทักษะคติเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ตอนที่ 5 ปัญหาในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

3.3.2 การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยใช้เครื่องอัดเสียงและการจดบันทึก

3.3.3 ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำไปสอบถามไปทดลองใช้และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ค่าร้อยละสำหรับอธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical for the social science)

### 3.5 จริยธรรมในการวิจัย

จริยธรรมในการวิจัยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญในเรื่องดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยบริสุทธิ์ใจให้แก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ทราบ และทำการชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูลอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลมีความไว้วางใจในการให้ข้อมูล

3.5.2 ผู้วิจัยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและกระบวนการทำวิจัยให้แก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความสมัครใจในการให้ข้อมูล หากผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ยินยอมให้สัมภาษณ์ ผู้ทำวิจัยไม่บังคับหรือทำการขู่เข็ญ ผู้ให้ข้อมูลเป็นอันขาด

3.5.3 การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้วเท่านั้น และนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

#### 4.1 ผลการศึกษา

ผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง “แนวทางในการพัฒนาการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U” ประกอบด้วย

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

4.1.3 ทศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

4.1.4 ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการเข้าถึงการตัดสินใจใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

4.1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

4.1.6 แนวทางการพัฒนา แอปพลิเคชัน Police I Lert U ปราบกฏรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	172	43.00
หญิง	228	57.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 นอกจากนั้นเป็นเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-20 ปี	172	43.00
21-25 ปี	57	14.30
31-35 ปี	50	12.50
36-40 ปี	56	14.00
41-45 ปี	37	9.30
46-50 ปี	14	3.50
50 ปี ขึ้นไป	14	3.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 15-20 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาอายุ 21-25 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อายุ 31-35 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อายุ 36-40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ อายุ 46-50 ปีและ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5



## อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	29	7.30
พนักงานบริษัทเอกชน	122	30.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	40	10.00
นิสิต/ นักเรียน	202	50.50
รับจ้างทั่วไป	7	1.80

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิต/ นักเรียน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 เป็นข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 40 คิดเป็นร้อยละ 10.00 นอกนั้นรับจ้างทั่วไปจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

## ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	.3
มัธยมศึกษา	29	7.3
อนุปริญญา	83	20.8
ปริญญาตรี	222	55.5
ปริญญาโท	63	15.8
ปริญญาเอก	2	.5

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 จบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 นอกนั้นจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 0.30

## รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	169	42.30
10,001-15,000 บาท	50	12.50
15,001-20,000 บาท	35	8.80
20,001-25,000 บาท	48	12.00
25,001-30,000 บาท	34	8.50
30,001-35,000 บาท	61	15.30

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
35,001-40,000 บาท	3	0.80

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-35,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 นอกนั้นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-40,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

#### ภูมิสำเนา

ภูมิสำเนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	283	70.80
ต่างจังหวัด	117	29.30

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิสำเนาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 นอกนั้นมีภูมิสำเนาต่างจังหวัด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30

#### ระยะเวลาที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	19	4.80
1-3 ปี	158	39.50
4-6 ปี	48	12.00
มากกว่า 6 ปี	175	43.80

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยในกรุงเทพมหานครมากกว่า 6 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาอาศัยในกรุงเทพมหานครเป็นระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 อาศัยในกรุงเทพมหานครเป็นระยะเวลา 4-6 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอาศัยในกรุงเทพมหานครไม่เกิน 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

#### 4.1.2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

##### ระยะเวลาที่รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ระยะเวลาที่รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	177	44.30
1-3 เดือน	62	15.50
3-6 เดือน	67	16.80

ระยะเวลาที่รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7-9 เดือน	23	5.80
10-12เดือน	37	9.30
1 ปีขึ้นไป	34	8.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมารู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาเป็นระยะเวลา 3-6 เดือน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาเป็นระยะเวลา 1-3 เดือน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาเป็นระยะเวลา 10-12 เดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาเป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไปจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาเป็นระยะเวลา 7-9 เดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

#### แหล่งที่มาที่ทำให้รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U

แหล่งที่มาที่ทำให้รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	175	43.80
จากป้ายประกาศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	6	1.50
จากเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	32	8.00
จากเพจสำนักงานตำรวจแห่งชาติใน Facebook	12	3.00
จาก YouTube	10	2.50
จากเพจอื่นใน Facebook	74	18.50
จากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่ รถไฟฟ้าBTS	91	22.80
กลุ่มใน Facebook		
การบรรยายวิชาการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน		
โฆษณาบนรถประจำทาง		
งานสัมมนา		
ป้ายโฆษณาที่คอมมูนิตี้ออลล์ (The sense)		

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U จากเพื่อน/คนรู้จักแนะนำจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมารู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U จากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่รถไฟฟ้า BTS กลุ่ม Facebook การบรรยายวิชาการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน โฆษณาบนรถประจำทาง งานสัมมนา ป้ายโฆษณาที่คอมมูนิตี้ออลล์ (The sense) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 รู้จักแอปพลิเคชัน Police I Lert U จากเพจอื่นใน Facebook จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รู้จักแอปพลิเคชัน

Police I Lert U จากเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U จากเพจสำนักงานตำรวจแห่งชาติใน Facebook จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U จาก YouTube จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U จากป้ายประกาศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 1.50

#### ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของ แอปพลิเคชัน Police I Lert U	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แอปพลิเคชัน แจ้งเตือนข่าวสาร	4	1.00
แอปพลิเคชัน แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย	394	98.50
แอปพลิเคชัน แจ้งเตือนสภาพอากาศ	1	0.30
แอปพลิเคชัน แจ้งเตือนสภาพการจราจร	1	0.30

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็นแอปพลิเคชัน แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 98.50 รองลงมาเข้าใจว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน แจ้งเตือนข่าวสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 เข้าใจว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็นแอปพลิเคชัน แจ้งเตือนสภาพอากาศและแจ้งเตือนสภาพการจราจรจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.30

#### การมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในโทรศัพท์มือถือ

การมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใน โทรศัพท์มือถือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	257	64.30
ไม่มี	143	35.80

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใน โทรศัพท์มือถือจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 นอกนั้นไม่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใน โทรศัพท์มือถือจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80

#### ระยะเวลาที่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U อยู่ในโทรศัพท์มือถือ

ระยะเวลาที่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U อยู่ในโทรศัพท์มือถือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	76	19.00
1 เดือน	8	2.00
1-3 เดือน	25	6.30
3-6 เดือน	19	4.80
ไม่ระบุระยะเวลา	272	68.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ระบุระยะเวลาที่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U อยู่ในโทรศัพท์มือถือ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมา มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U อยู่ในโทรศัพท์มือถือเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U อยู่ในโทรศัพท์มือถือเป็นระยะเวลา 1-3 เดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 นอกนั้นมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U อยู่ในโทรศัพท์มือถือเป็นระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

#### ประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	50	12.50
ไม่มี	351	87.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.70 และเคยมีประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30

#### ประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จังหวัด

ประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จังหวัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบอุบัติเหตุ	19	38.00
จังหวัดเสี่ยงตั้งרבกวน	15	30.00
จังหวัดทะเลาะวิวาท	16	32.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จังหวัดประสบอุบัติเหตุ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาเคยใช้แอปพลิเคชัน Police I Lert U จังหวัดทะเลาะวิวาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และเคยใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จังหวัดเสี่ยงตั้งרבกวนจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

#### ระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่

ระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 นาที	40	80.00
3-15 นาที	10	20.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่น้อยกว่า 3 นาที จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 นอกนั้นมีระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ 3-15 นาที จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20

**ความคิดเห็นต่อช่องทางการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายที่จะได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว  
เมื่อมีเหตุด่วนเหตุร้าย**

ความคิดเห็นต่อช่องทางการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายที่ จะได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเมื่อมีเหตุด่วน เหตุร้าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แจ้ง 191	182	45.50
แจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I lert U	218	54.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า หากมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้นผู้ตอบแบบสอบถามจะแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I lert U จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเห็นว่า หากมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้นจะแจ้งเหตุผ่าน 191

**การแนะนำ ให้ผู้อื่นใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U**

การแนะนำ ให้ผู้อื่นใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แนะนำ	244	61.00
ไม่แนะนำ	4	1.00
ไม่แน่ใจ	152	38.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาไม่แน่ใจว่าจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 นอกนั้นไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

4.1.3 ทักษะคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

**แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์อย่างมาก**

แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์อย่างมาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	25	6.30
ปานกลาง	120	30.00
มาก	133	33.30
มากที่สุด	122	30.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์อย่างมากในระดับมากที่สุดจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาเห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์อย่างมากในระดับมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 เห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์อย่างมากในระดับปานกลางจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

และเห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์อย่างมากในระดับน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

#### แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้การแจ้ง เหตุการณ์เหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้น

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้การแจ้ง เหตุการณ์เหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	6	1.50
ปานกลาง	116	29.00
มาก	173	43.30
มากที่สุด	105	26.30

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้การแจ้ง เหตุการณ์เหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้นมากจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาเห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้การแจ้ง เหตุการณ์เหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้นปานกลาง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีความเห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้การแจ้ง เหตุการณ์เหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้นมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้การแจ้ง เหตุการณ์เหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้นในระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

#### แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใช้งานง่าย

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใช้งานง่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	15	3.70
ปานกลาง	151	37.80
มาก	159	39.80
มากที่สุด	75	18.70

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใช้งานง่ายในระดับมาก จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใช้งานง่ายในระดับปานกลาง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใช้งานง่ายในระดับมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใช้งานง่ายในระดับน้อย จำนวน 15 คนคิดเป็น 3.70

#### แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถติดตั้งง่าย

แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถติดตั้งง่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	6	1.50
ปานกลาง	116	29.00
มาก	173	43.30
มากที่สุด	105	26.30

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถติดตั้งง่ายในระดับมาก จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมา มีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถติดตั้งง่ายในระดับปานกลาง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถติดตั้งง่ายในระดับมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถติดตั้งง่ายในระดับน้อยจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

#### แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่น

แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	0.30
น้อย	6	1.50
ปานกลาง	151	37.80
มาก	166	41.50
มากที่สุด	76	19.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่นในระดับมาก จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่นในระดับปานกลาง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่นในระดับมากที่สุดจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่นในระดับน้อยจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่นในระดับน้อยที่สุดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

#### การมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้สนใจ

การมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้สนใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	2	0.50
น้อย	8	2.00
ปานกลาง	136	34.00
มาก	163	40.80
มากที่สุด	91	22.80

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้สนใจในระดับมาก จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาเห็นว่า การมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้สนใจในระดับปานกลาง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 เห็นว่า การมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้สนใจในระดับมากที่สุด



จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 เห็นว่าการมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้อุ่นใจในระดับน้อยจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และเห็นว่าการมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้อุ่นใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

#### แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ทันท่วงที

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ทันท่วงที	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	0.30
น้อย	6	1.50
ปานกลาง	151	37.70
มาก	166	41.50
มากที่สุด	76	19.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ทันท่วงทีในระดับมาก จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาเห็นว่าการมีแอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ทันท่วงทีในระดับปานกลางจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 มีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ทันท่วงทีในระดับมากที่สุดจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ทันท่วงทีในระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ทันท่วงทีในระดับน้อยที่สุดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

#### แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	3	0.80
น้อย	12	3.00
ปานกลาง	140	35.00
มาก	166	41.50
มากที่สุด	79	19.80

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับมาก จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาเห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับปานกลาง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 เห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับมากที่สุดจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 เห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับ

น้อยจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และเห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิดความรู้สึกลดท้อในชีวิตและทรัพย์สินในระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

#### ประชาชนในทุกเพศทุกวัยสามารถใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้

ประชาชนในทุกเพศทุกวัยสามารถใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	3	0.80
น้อย	10	2.50
ปานกลาง	121	30.30
มาก	160	40.00
มากที่สุด	106	26.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าประชาชนในทุกเพศทุกวัยสามารถใช้แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้ในระดับมาก จำนวน 160 คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเห็นว่าใครๆ ก็สามารถใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้ในระดับปานกลาง จำนวน 121 คน คิดเป็น 30.30 เห็นว่าใครๆ ก็สามารถใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้ในระดับมาก จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 เห็นว่าใครๆ ก็สามารถใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้ในระดับน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และเห็นว่าใครๆ ก็สามารถใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

#### แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการสูญเสียชีวิต

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการสูญเสียชีวิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	3	0.80
น้อย	11	2.80
ปานกลาง	136	34.00
มาก	168	42.00
มากที่สุด	82	20.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการสูญเสียชีวิตในระดับมาก จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาเห็นว่าแอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการสูญเสียชีวิตในระดับปานกลาง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการสูญเสียชีวิตในระดับมากที่สุดจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการสูญเสียชีวิตในระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการสูญเสียชีวิตในระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายดาย

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายดาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	3	0.80
น้อย	18	4.50
ปานกลาง	127	31.80
มาก	166	41.50
มากที่สุด	86	21.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายดายในระดับมาก จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายดายในระดับปานกลาง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายดายในระดับมากที่สุดจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายดายในระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายดายในระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการเกิด อาชญากรรม

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการเกิดอาชญากรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	9	2.30
น้อย	31	7.80
ปานกลาง	140	35.00
มาก	135	33.80
มากที่สุด	85	21.30

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการเกิดอาชญากรรมในระดับปานกลาง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการเกิดอาชญากรรมในระดับมาก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการเกิดอาชญากรรมในระดับมากที่สุดจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการเกิดอาชญากรรมในระดับน้อย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการเกิดอาชญากรรมในระดับน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

การเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถ นำไป  
วิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนได้

การเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถ นำไป วิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	7	1.80
น้อย	20	5.00
ปานกลาง	118	29.50
มาก	145	36.30
มากที่สุด	110	27.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถ นำไปวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนได้ในระดับมาก จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาเห็นว่าการเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถ นำไปวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนได้ในระดับปานกลาง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 เห็นว่าการเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถ นำไปวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนได้ในระดับมากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 เห็นว่าการเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถ นำไปวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนได้ในระดับน้อยจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และเห็นว่าการเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถ นำไปวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนได้ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	6	1.50
น้อย	20	5.00
ปานกลาง	114	28.50
มาก	156	39.00
มากที่สุด	104	26.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการแอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

ในระดับมาก จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็วในระดับปานกลาง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็วในระดับมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็วในระดับน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็วในระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

#### แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	6	1.50
น้อย	26	6.50
ปานกลาง	129	32.30
มาก	155	38.80
มากที่สุด	84	21.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้ในระดับมาก จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้ในระดับปานกลาง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้ในระดับมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้ในระดับจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้ในระดับน้อยที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

#### การใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว

การใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	4	1.00
น้อย	17	4.30
ปานกลาง	124	31.00
มาก	153	38.30
มากที่สุด	102	25.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วในระดับมาก จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 เห็นว่าการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วในระดับปานกลาง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 เห็นว่าการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วในระดับมากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 เห็นว่าการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วในระดับน้อย 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และเห็นว่าการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วในระดับน้อยที่สุด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาพิกัดไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้อง**

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้ เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาพิกัดไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	2	0.50
น้อย	19	4.80
ปานกลาง	120	30.00
มาก	145	36.30
มากที่สุด	114	28.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้ เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาพิกัดไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้องในระดับมาก จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้ เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาพิกัดไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้องในระดับปานกลาง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 เห็นว่าการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาพิกัดไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้องในระดับมากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 เห็นว่าการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้ เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาพิกัดไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้องในระดับน้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และเห็นว่าการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้ เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาพิกัดไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้องในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

**แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การระงับเหตุร้ายมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การระงับเหตุร้ายมีประสิทธิภาพมากขึ้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	27	6.80
ปานกลาง	121	30.30
มาก	167	41.80
มากที่สุด	85	21.30

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การระงับเหตุร้ายมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับมาก จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การระงับเหตุร้ายมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับปานกลาง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การระงับเหตุร้ายมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับมากที่สุดจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การระงับเหตุร้ายมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80

#### การประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังไม่เพียงพอ

การประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังไม่เพียงพอ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	20	5.00
ปานกลาง	116	29.00
มาก	141	35.30
มากที่สุด	123	30.80

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังไม่เพียงพอในระดับมาก จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาเห็นว่า การประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังไม่เพียงพอในระดับมากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังไม่เพียงพอในระดับน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

#### แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความน่าเชื่อถือ

แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความน่าเชื่อถือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	25	6.30
ปานกลาง	121	30.30
มาก	180	45.00
มากที่สุด	74	18.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความน่าเชื่อถือในระดับมาก จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความน่าเชื่อถือในระดับปานกลาง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความน่าเชื่อถือในระดับมากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความน่าเชื่อถือในระดับน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

#### 4.1.4 ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการเข้าถึงการตัดสินใจใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

##### ความยากในการเข้าถึง แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ความยากในการเข้าถึง แอปพลิเคชัน Police I Lert U	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	31	7.80
น้อย	193	48.30
ปานกลาง	123	30.80
มาก	31	7.80
มากที่สุด	22	5.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยากในการเข้าถึงในระดับน้อย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมาเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยากในการเข้าถึงในระดับปานกลาง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 เห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยากในการเข้าถึงในระดับมากและน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยากในการเข้าถึงในระดับมากที่สุดจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

##### ความยุ่งยากของขั้นตอนในการลงทะเบียนการใช้งาน

ความยุ่งยากของขั้นตอนในการลงทะเบียนการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	32	8.00
น้อย	169	42.30
ปานกลาง	159	39.80
มาก	24	6.00
มากที่สุด	16	4.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยุ่งยากในระดับน้อย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาเห็นว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยุ่งยากในระดับปานกลาง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 เห็นว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยุ่งยากในระดับน้อยที่สุดจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 เห็นว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยุ่งยากในระดับมากจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และเห็นว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยุ่งยากในระดับมากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00



### ความรู้สึกรู้สึกถึงการกระทบสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูล

ความรู้สึกรู้สึกถึงการกระทบสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	23	5.80
น้อย	176	44.00
ปานกลาง	168	42.00
มาก	23	5.80
มากที่สุด	10	2.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกรู้สึกถึงการกระทบสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูลในระดับน้อยจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาความรู้สึกรู้สึกถึงการกระทบสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูลในระดับปานกลางจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีความรู้สึกรู้สึกถึงการกระทบสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูลในระดับมากและน้อยที่สุดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และมีความรู้สึกรู้สึกถึงการกระทบสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูลในระดับมากที่สุดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

### รู้สึกหวาดกลัวที่จะถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล

กลัวโดนโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	25	6.30
น้อย	163	40.80
ปานกลาง	133	33.30
มาก	45	11.30
มากที่สุด	34	8.50

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ารู้สึกหวาดกลัวที่จะถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลในระดับน้อย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาเห็นว่ารู้สึกหวาดกลัวที่จะถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลในระดับปานกลาง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 เห็นว่ารู้สึกหวาดกลัวที่จะถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลในระดับมาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 เห็นว่ารู้สึกหวาดกลัวที่จะถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลในระดับมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และเห็นว่ากลัวโดนโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลในระดับน้อยที่สุดจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

### กลัวข้อมูลการแจ้งเหตุร้ายไหลไปยังคนร้าย

กลัวข้อมูลการแจ้งเหตุร้ายไหลไปยังคนร้าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	30	7.50
น้อย	144	36.00
ปานกลาง	125	31.30
มาก	65	16.30
มากที่สุด	36	9.00

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการกลัวข้อมูลการแจ้งเหตุร้ายไหลไปยังคนร้ายในระดับน้อย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาเห็นว่าการกลัวข้อมูลการแจ้งเหตุร้ายไหลไปยังคนร้ายในระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 เห็นว่าการกลัวข้อมูลการแจ้งเหตุร้ายไหลไปยังคนร้ายในระดับมากจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 เห็นว่าการกลัวข้อมูลการแจ้งเหตุร้ายไหลไปยังคนร้ายในระดับมากที่สุดจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และเห็นว่าการกลัวข้อมูลการแจ้งเหตุร้ายไหลไปยังคนร้ายในระดับน้อยที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

#### 4.1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

##### 4.1.5.1 ความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U	จำนวน	ร้อยละ
1. กดเบอร์ฉุกเฉินมีความง่ายกว่า คิดว่าไม่ช่วยลดอาชญากรรมเนื่องจากปัจจุบันถึงแม้มีการถ่ายรูปโพสต์ลงโซเชียลอาชญากรรมก็ไม่ลด	1	1.50
2. ควรประชาสัมพันธ์เพิ่ม	43	66.20
3. ควรเพิ่มตัวเลือก เช่น กดแจ้งเหตุด่วนเลือกเหตุนั้น อุบัติเหตุ การลักทรัพย์ วิวร้าว เป็นต้น	1	1.50
4. ควรมีเบอร์โทรศัพท์ของสถานีตำรวจที่ใกล้เคียงกับจุดเกิดเหตุแสดงอยู่ (Link โดยตรงจาก GPS) ไม่ต้องเสิร์ชค้นหาเอง	1	1.50
5. คนที่ไม่มี Smartphone เข้าถึงไม่ได้	1	1.50
6. ควรมีปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุ	13	20.00
7. คิดว่าการแจ้งเหตุอาจจะใช้เวลานานขึ้น	1	1.50
8. บางพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตห่วยช้าอาจจะมีการมีปัญหาได้	1	1.50

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U	จำนวน	ร้อยละ
9. เป็น แอปพลิเคชัน ที่ดีแต่การโปรโมทยังน้อย ทั้งใน สถานการณ์ฉุกเฉินจริง ๆ เราอาจจะไม่มีสติมากพอที่จะ เข้าถึงตามขั้นตอนต่าง ๆ เป็นแอปพลิเคชัน ที่ทำให้ รู้สึกว่าการแจ้งเหตุได้ง่ายและทำให้รู้สึกปลอดภัย เมื่อมีอยู่ในโทรศัพท์ได้ในระดับหนึ่ง	1	1.50
10. มือถือรุ่นเก่ามีความล่าช้าในการเปิดแอปพลิเคชันอาจ พบปัญหาในการแจ้งเหตุด่วน	1	1.50
11. ระวังแพรวนเนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพราะจะ ทำให้ตำรวจได้รับพิกัดผิดพลาด	1	1.50

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U เพิ่ม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 รองลงมากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าควรมีปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเห็นว่ากดเบอร์ฉุกเฉินมีความง่ายกว่า คิดว่าไม่ช่วยลดอาชญากรรมเนื่องจากปัจจุบันถึงแม้มีการถ่ายรูปลงโซเชียล อาชญากรรมก็ไม่ลด ควรเพิ่มตัวเลือก เช่น กดแจ้งเหตุด่วนเลือกเหตุนั้น อุบัติเหตุ การลักทรัพย์ วิวรรวเป็นต้น ควรมีเบอร์โทรศัพท์ของสถานีตำรวจที่ใกล้เคียงกับจุดเกิดเหตุแสดงอยู่ (Link โดยตรง จาก GPS) ไม่ต้องเสิร์ชค้นหาเอง คนที่ไม่มี Smartphone เข้าถึงไม่ได้ คิดว่าการแจ้งเหตุอาจจะใช้เวลานานขึ้น บางพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้าอาจจะมีปัญหาได้ เป็น แอปพลิเคชัน ที่ดีแต่การโปรโมทยังน้อย ทั้งในสถานการณ์ฉุกเฉินจริงๆ เราอาจจะไม่มีสติมากพอที่จะเข้าถึงตามขั้นตอนต่างๆ เป็นแอปพลิเคชันที่ทำให้รู้สึกว่าการแจ้งเหตุได้ง่ายและทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมีอยู่ในโทรศัพท์ได้ในระดับหนึ่ง มือถือรุ่นเก่ามีความล่าช้าในการเปิดแอปพลิเคชันอาจพบปัญหาในการแจ้งเหตุด่วน ระวังแพรวนเนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพราะจะทำให้ตำรวจได้รับพิกัดผิดพลาด ในจำนวนที่เท่าๆ กันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

#### 4.1.5.2 ความคิดเห็นจากผู้ใช้งานที่ได้แสดงความคิดเห็นบน App Store

เนื่องจากการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายเป็นการแจ้งโดยเจ้าหน้าที่จะปกปิดข้อมูลของผู้แจ้งไว้ เนื่องจากเป็นการรักษาความลับทางราชการ ฉะนั้นช่องทางที่สามารถหาข้อมูลความพึงพอใจ ข้อตำหนิหรือข้อแก้ไขหลังจากได้ใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U นั้นจึงสามารถหาได้โดยการเก็บข้อมูลผู้เคยใช้งานจริงจาก ความคิดเห็น (Comment) ที่เขียนไว้ในช่องแสดงความคิดเห็นของบริการบน App Store ในระบบปฏิบัติการ IOS และ Goole Play ในระบบปฏิบัติการ Android ซึ่งเป็นผลการใช้งานจากผู้ใช้งานที่ลงทะเบียนการใช้งานสามารถตรวจสอบว่ามีตัวตนได้ ผลจากการใช้งานของผู้ดาวน์โหลด ปรากฏคะแนนจากรีวิวจาก Google Play ได้ 4.4 คะแนน จาก 5 คะแนนโดยมีผู้ให้คะแนนจำนวน 2,435 คน รีวิวจาก App Store ได้ 4.1 คะแนนจาก 5 คะแนนโดยมีผู้เขียนคำวิจารณ์ไว้ทั้งหมด 66 ความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

1. ด้านการแสดงความพึงพอใจในการใช้งานทั้งหมด 28 ความคิดเห็นได้แก่

รายละเอียด	จำนวน
เจ้าหน้าที่ตำรวจติดต่อกลับมาหาผู้แจ้งได้อย่างรวดเร็ว	18 ความคิดเห็น
เป็น แอปพลิเคชัน ที่ดีเพราะมีการระบุที่อยู่ของผู้แจ้งอัตโนมัติ	1 ความคิดเห็น
ชื่นชอบที่มีบริการที่ทันสมัย	8 ความคิดเห็น
ดีใจที่มีเจ้าหน้าที่มาแนะนำให้ใช้บริการช่องทางใหม่ในการแจ้งเหตุ	1 ความคิดเห็น

2. ด้านของความต้องการให้มีการปรับปรุง แอปพลิเคชัน 22 ความคิดเห็นได้แก่

รายละเอียด	จำนวน
การเพิ่มปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุอีกครั้งจำนวน	11 ความคิดเห็น
ให้ แอปพลิเคชัน แสดงผลเป็นภาษาไทยทั้งหมด	4 ความคิดเห็น
เพิ่มปุ่มสั่งการสำหรับคนพิการ	1 ความคิดเห็น
อยากให้มีการแนบภาพได้มากกว่า 1 ภาพในการแจ้งเบาะแส	1 ความคิดเห็น
ปรับปรุงระบบได้แก่ แอปพลิเคชัน error ไม่สามารถใช้งานได้	5 ความคิดเห็น
ไม่ได้รับการติดต่อกลับ	2 ความคิดเห็น
เสนอลดจำนวนครั้งในการทดสอบการแจ้งเหตุโดยเจ้าหน้าที่	1 ความคิดเห็น
เสียเวลาในการลงทะเบียนมากเกินความจำเป็น	1 ความคิดเห็น
ไม่สามารถสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน แอปพลิเคชัน ได้	1 ความคิดเห็น
แจ้งว่าเป็น แอปพลิเคชัน ที่อันตรายต่อผู้ใช้งาน	1 ความคิดเห็น

3. ด้านการให้บริการของตำรวจ 4 ความคิดเห็นได้แก่

รายละเอียด	จำนวน
ตำรวจโทรกลับมาล่าช้า	1 ความคิดเห็น
อยากให้ตำรวจละเอียดและใส่ใจเรื่องการเก็บข้อมูลผู้แจ้ง	1 ความคิดเห็น
ตำรวจใช้ แอปพลิเคชัน ในทางที่มีขอบ(เลือกปฏิบัติ)	1 ความคิดเห็น
ตำรวจใช้จากไม่เหมาะสม	1 ความคิดเห็น

4. ความคิดเห็นอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติชมหรือให้คำแนะนำอีกจำนวน 5 ความคิดเห็น

4.1.5.3 ความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้อง

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันปราบปรามในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 10 ท่าน (ไม่ขอระบุยศ และชื่อ-สกุล)

### 1. ช่วยลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกให้ทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U นั้นเป็นการช่วยลดขั้นตอนของการสอบถามข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในรายละเอียดของชื่อ-นามสกุล ผู้แจ้ง และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เพราะเป็นข้อมูลที่ต้องระบุเมื่อสมัครใช้งาน แอปพลิเคชัน อีกทั้งการที่แอปพลิเคชัน สามารถระบุที่อยู่ของผู้แจ้งตามระบบ Location Service ที่จำเป็นต้องเปิดเพื่อระบุตำแหน่งในการแจ้ง จะถูกนำไปประมวลว่าผู้แจ้งอยู่ในขอบเขตของพื้นที่สถานีตำรวจใดเพื่อให้สามารถแจ้งข้อมูลไปยังสถานีตำรวจพื้นที่ที่ต้องการ เป็นการป้องกันการผิดพลาดของการระบุพื้นที่ที่สถานีตำรวจรับผิดชอบเนื่องจากเกี่ยวข้องกับขอบเขตอำนาจพื้นที่สอบสวนของพนักงานสอบสวน อีกทั้งยังเพิ่มความรวดเร็วในการเข้ารับแจ้งเหตุและการเข้าช่วยเหลืออีกด้วย

“เวลาประชาชนใช้งาน เราจะเห็นข้อมูลบนหน้าจอเลยครับ

ว่าผู้แจ้งชื่ออะไร แจ้งจากจุดไหน และสามารถติดต่อกลับได้ที่หมายเลขใด

ทำให้ติดต่อกลับได้ง่ายและรวดเร็ว

และข้อดีมาก ๆ ของระบบ (แอปพลิเคชัน Police I Lert U)

ก็คือมั่นใจได้เลยว่าผู้แจ้งจะอยู่ในพื้นที่ของสถานีตำรวจเราแน่นอน

ทำให้ง่ายต่อการประสานงานกับเจ้าหน้าที่สายตรวจครับ”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 1 เจ้าหน้าที่วิทยุ

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

“เป็นสิ่งที่ดีครับ นอกจากทำให้ตำรวจทำงานง่ายขึ้น

ยังทำให้ตำรวจดูแลสุขภาพใจกับการแก้ปัญหาในการแจ้งเหตุให้กับประชาชน

เพราะจริง ๆ แล้วตำรวจไม่ควรแต่จะรอรับงานอยู่กับที่

การที่ผู้บังคับบัญชาให้โจทย์ในการออกประชาสัมพันธ์

ให้ประชาชนรับรู้ถึงช่องทางการรับแจ้งเหตุ

ก็เป็นมาตรการที่ทำให้ประชาชนกับตำรวจได้สัมผัสกันมากขึ้น

และประชาชนจะมอบความไว้วางใจให้แก่ตำรวจในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนอย่างเต็มที่”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 2 สารวัตรป้องกันปราบปราม

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

2. ไม่เป็นภาระ ไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถใช้งานได้ทุกคน  
การใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U นั้น เจ้าหน้าที่ที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่าเป็น  
ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ และไม่กระทบค่าใช้จ่ายส่วนตัว และสามารถใช้อ  
แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในการรับแจ้งเหตุได้

“ในส่วนของการทำงานในการรับแจ้งเหตุ

ผมมีหน้าที่รับวิทยุและรายงานเหตุ

รวมถึงการบันทึกถึงข้อความหรือเหตุที่แจ้งอยู่แล้ว

ฉะนั้นการมีช่องทางเพิ่มเติมจากที่เคยมีตามปกติอีก 1 ช่องทาง

ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระให้กับการทำงานของผมเลย

ผมคิดว่ามันกลับยิ่งดีสำหรับการทำงานของผม

เพราะเห็นทั้งชื่อ-สกุล ที่ประชาชนลงทะเบียนไว้

ทั้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ และสถานที่ที่ขึ้นข้อมูลตามบนหน้าจอ

ทำให้มั่นใจว่าเป็นเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่ สน. ของผมจริง

เป็นการลดภาระในการซักถามข้อมูลจากประชาชนไปด้วยในตัว”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 3 เจ้าหน้าที่วิทยุ

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

“เรื่องค่าใช้จ่ายไม่มีส่วนใดเพิ่มเติมที่ทำให้เจ้าหน้าที่  
ต้องควักกระเป๋าตัวเองเพิ่มเลยแม้แต่ชนิดเดียว

เพราะคอมที่ใช้ขึ้น Police I Lert U ก็เป็นคอมของหลวง

Internet ก็เชื่อได้ว่าต้องมีกันทุกโรงพักเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

เพราะโปรแกรมฐานข้อมูล ๆ อื่น ๆ

เช่น ระบบ Crime ก็ต้องใช้ Internet เหมือนกัน

และยังเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ต้องพกมือถือเพื่อเตรียมรับแจ้ง

คงจะไม่มีใครใช้โทรศัพท์ที่ไม่ใช่ Smartphone หรือครับ

ฉะนั้นเป็นเรื่องที่ดีเลยที่ตำรวจจะรู้จักใช้เทคโนโลยี

เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานในหน้าที่ของตัวเองจริง ๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 4 รองสารวัตรป้องกันปราบปราม

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

### 3. ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง

ข้าราชการตำรวจในสายงานป้องกันและปราบปรามซึ่งเป็นผู้ที่รับนโยบายจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามโดยตรง และเป็นผู้ซึ่งได้รับนโยบายให้ทำการประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U นั้น มองว่าการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่เพียงพอและไม่ต่อเนื่อง เป็นปัญหาใน

“แม้ว่าในคำสั่ง บช.น.(กองบัญชาการตำรวจนครบาล)

จะมีการสั่งการให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์

ให้ประชาชนในท้องที่ทราบ และตำรวจจะเดินเท้า

หรือจัดให้มีการประชุมชี้แจงอย่างไร

หากแต่ช่องทางอื่นที่สามารถกระจายข่าวได้กว้างกว่า

หรือเร็วกว่านั้นไม่ได้ถูกใช้ เช่น Facebook Instagram หรือ Twitter

ที่เข้าถึงประชาชนได้มากกว่า หรือเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ได้ตรงจุดกว่า

ตรงนี้กลับดูน้อย หรือเหมือนไม่ได้ถูกให้ความสำคัญ”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 5 รองผู้กำกับการ

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

“เคยเห็นการถูกประชาสัมพันธ์ของ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ทางโทรศัพท์อยู่นะครับ แต่คิดว่าคงไม่ค่อยมีงบในส่วนนี้ที่

จะคอยส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

คนเลยเห็นบ้าง ไม่เห็นบ้าง หรืออาจจะไม่ทันสังเกตเลยก็มี

ก็เลยคิดว่ายังไม่จำเป็น ไม่ใช่ เลยไม่ Download ไว้ในโทรศัพท์”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 6 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

#### 4. อาจเป็นนโยบายที่เกิดขึ้นตามยุคผู้บังคับบัญชา

การใช้งานและการประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U นั้นอาจเป็นนโยบายที่เกิดขึ้นโดยยึดโยงกับบุคคลผู้เป็นผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว หากมีการปรับเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาในสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว การดำเนินการขับเคลื่อนและพัฒนาแอปพลิเคชัน นี้จะไม่ถูกให้ความสำคัญในการดำเนินการหรือไม่ถูกใช้งานอีกต่อไป แต่จะยังถูกคงไว้ไม่ถูกยกเลิก

“นวัตกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติ หน้าที่ถือเป็นเรื่องที่ดี แล้วยังเป็นเรื่องที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนนั้นยังเป็นเรื่องที่ดีไปกันใหญ่ แต่จะมีสักกี่นโยบายหรือกี่โครงการที่เมื่อผู้บังคับบัญชาเกษียณไปยังมีประสิทธิภาพอยู่เหมือนเดิม ยกตัวอย่างเช่นเมื่อเจ้าของโครงการหรือผู้สนับสนุนโครงการยังอยู่ในตำแหน่งก็จะมีการเรียกตรวจเรียกดูอยู่เสมอ และยังมีคนคอยพัฒนาดูแล แต่พอเวลาผ่านไปก็จะถูกละเลย โครงการหรือนโยบายใหม่ๆ ก็จะถูกนำมาใช้แทนที่ แต่ที่แปลกเลยคือไม่มีใครกล้ายกเลิกนโยบายเก่า ๆ หรือไปพัฒนาและให้ความใส่ใจเหมือนอย่างเดิม กลัวว่ามันจะเกิดขึ้นกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 7 รองผู้กำกับการป้องกันและปราบปราม

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

#### 5. ระบบการแจ้งเหตุลุ่มและปัญหาความล่าช้าของระบบ Internet ในโรงพัก

ผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ตอบประเด็นนี้เป็นผู้อยู่ในระดับปฏิบัติการ กล่าวคือเป็นผู้ที่ทำหน้าที่สืบเวรวิทยุประจำโรงพักที่มีหน้าที่รับแจ้งเหตุจากวิทยุและจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U จึงสามารถระบุข้อที่ยังต้องปรับปรุงเพิ่มเติมจากระบบรับแจ้งเหตุ หรือการที่ต้องแก้ไขจากระบบ Internet ของสถานีตำรวจ

“บางครั้งไม่สามารถลงชื่อเข้าใช้ในระบบได้

ตอนแรกคิดว่าเป็นเพราะ Internet ของโรงพัก

แต่เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นที่ระบบของ Police I Lert U ที่ทำการปรับปรุง

ทำให้บางวันไม่ได้รายงานเหตุการณ์ให้บริการจาก Police I Lert U”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 8 เจ้าหน้าที่ธุรการป้องกันและปราบปราม

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

“หลายครั้งที่ถูกทดสอบการรับแจ้งเหตุ

แต่ไม่สามารถรับแจ้งเหตุได้เพราะ Internet โรงพักล่าช้า



เนื่องจากต้องแชร์ความเร็วของ Internet กันทั้งโรงพัก

ทำให้ช้ากว่ามาตรฐานเล็กน้อย

แต่ถ้าหากเป็นการแจ้งเหตุจริงคงเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วง

เพราะประชาชนอาจจะมีเรื่องด่วน

ที่ต้องการความช่วยเหลือรออยู่ก็เป็นได้”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 9 เจ้าหน้าที่ธุรการป้องกันและปราบปราม

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

#### 4.1.6 แนวทางการพัฒนา แอปพลิเคชัน Police I Lert U

##### 4.1.6.1 แนวทางการพัฒนาจากผู้ให้ข้อมูลผ่านแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม และได้ตรวจสอบคำตอบในแบบสอบถามพบว่า หากผู้ให้ข้อมูล ตอบว่ามีประสบการณ์การใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ผู้วิจัยจึงขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ถึงความพึงพอใจในประสบการณ์การใช้และแนวทางการพัฒนาใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจใน แอปพลิเคชัน Police I Lert U แต่ยังคงมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนา แอปพลิเคชัน Police I Lert U ดังนี้

##### 1. ควรมีปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุ

การแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในขั้นตอนการแจ้ง ไม่ปรากฏปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุ ซึ่งบางครั้งผู้ใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U อาจต้องการแค่ทดลองใช้ แต่เมื่อกดผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็นการแจ้งเหตุทันที โดยไม่มีปุ่มให้ยืนยันการแจ้งเหตุ จึงอาจจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องทำงานหนัก เนื่องจากมีการทดลองใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาก ดังนั้นการเพิ่มปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุ จะช่วยทำให้ผู้ต้องการแจ้งเหตุที่แท้จริงสามารถแจ้งได้ และลดภาระของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการทดลองใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้มากขึ้น

“ตอนนั้นตั้งใจจะกดเข้ามาดูว่าภายในมีอะไรบ้าง

หรือจะสามารถใช้งานได้อย่างไร

แต่นิวเผลอไปกดโดนปุ่ม Lert ก็ตกใจ

และลืงเลว่อกดแจ้งไปจริง ๆ แล้ววียัง

ไม่ถึงนาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจโทรมา

เลยแจ้งว่านิวเผลอไปโดนปุ่ม

เลยขอโทษขอโพยเจ้าหน้าที่ไปที่ทำให้ยุ่งยาก”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 10 ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถาม

ที่มีประสบการณ์การแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U)

## 2. ควรมีปุ่มยกเลิกการแจ้งเหตุ

ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าควรมีปุ่มยกเลิกการแจ้งเหตุ ซึ่งบางครั้งผู้ใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U อาจต้องการแค่ทดลองใช้ แต่เมื่อกดผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็นการแจ้งเหตุทันที จึงเห็นว่าควรมีปุ่มยกเลิกการแจ้งเหตุ หรือในกรณีที่ผู้ใช้ แอปพลิเคชัน ต้องการยกเลิกการแจ้งเหตุ ซึ่งไม่สามารถทำผ่าน แอปพลิเคชัน ได้ จึงเห็นว่าควรมีปุ่มยกเลิกการแจ้งเหตุเพิ่มเติมเข้ามาใน แอปพลิเคชัน

“ตอนที่กดแจ้งไปคิดว่าอยากทดสอบการใช้งาน

ของตำรวจดูว่าจริงอย่างที่โฆษณาไว้รึเปล่า

แต่พอกดไปแล้วก็รู้สึกว่าเป็นเรื่องแบบนี้

ไม่น่าจะต้องมากดเล่นเลยอยากจะยกเลิก

แต่ไม่ทันแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจโทรเข้าเครื่องแล้ว

เลยบอกตำรวจที่โทรมาไปตรง ๆ

ว่าอยากลองทดสอบดูไม่มีอะไร

เจ้าหน้าที่เขาก็เข้าใจ ไม่ได้ว่าอะไรเรา

ทำให้ประทับใจในความรวดเร็วใส่ใจ

แต่ถ้ามีคนกดเล่นแบบนี้บ่อย ๆ คงไม่ดีแน่”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 11 ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถาม

ที่มีประสบการณ์การแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U)

## 3. ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีตำรวจในพื้นที่ปรากฏบน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า ต้องการให้มีหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีตำรวจในพื้นที่ปรากฏบน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ปรากฏขึ้นใน แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นการสะดวกต่อการติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในกรณีที่บางครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้

“ผมคิดว่าเหตุด่วนเหตุร้ายไม่ได้เกิดขึ้นกับทุกคนในทุกวันหรอก

แต่มี แอปพลิเคชัน นี้ไว้ก็อุ่นใจ

แต่มันจะดีกว่านี้ถ้ามีเบอร์โทรศัพท์ของตำรวจ

ให้เราสามารถสอบถามตำรวจพื้นที่ได้โดยตรง

บางที่เรื่องมันก็ไม่ด่วน

แค่ชาวบ้านอยากจะทราบข้อมูลบางอย่างจากตำรวจบ้าง

หรือปรึกษาเรื่องกฎหมายบ้าง”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 12 ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถาม

ที่มีประสบการณ์การแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U)

“รู้สึกว่าการเข้าถึงประชาชนมากขึ้นนะ

ดู Hi-Tech มากขึ้น

แต่ถ้าบางที่มี แอปพลิเคชัน นี้ไว้แต่ไม่มีสัญญาณ Internet หละ

บางที่อยากจะติดต่อโดยตรงกับตำรวจท้องถิ่น

น่าจะให้มีเบอร์ให้เลือกโทรหาได้โดยไม่ต้องกดปุ่มแจ้งเหตุ

น่าจะสะดวกกับประชาชนมากขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 13 ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถาม

ที่มีประสบการณ์การแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U)

#### 4.1.6.2 แนวทางการพัฒนาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

##### 1. ควรมีบริการอื่นเสริมใน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

แนวทางที่น่าจะทำให้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็นที่นิยม น่าสนใจ และสามารถให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น คือการมีบริการเพิ่มเติมหรือบริการเสริม เช่นการมีหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีตำรวจต่าง ๆ หมายเลขโทรศัพท์ของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน รวบรวมอยู่ใน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ด้วย เพื่อเป็นศูนย์รวมหมายเลขติดต่อหน่วยงานราชการเพื่อเป็นทางเลือกอีกทางเลือกหนึ่งให้ประชาชนตัดสินใจใช้ หรือมีไว้ใน Smartphone ในกรณีที่ประชาชนเห็นว่าเหตุร้ายไม่ได้เกิดขึ้นบ่อย ๆ แต่การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐยังเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้มากกว่า หรือ

การมีการตรวจสอบหมายจับหรือบุคคลต้องสงสัยผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้น่าจะเป็นเพิ่มบริการที่เป็นประโยชน์และสามารถดึงดูดให้ประชาชนหันมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

“เป็นไปได้นะที่ประชาชนจะคิดว่าเหตุร้ายคงไม่ได้เกิดขึ้นกับตัวเองทุกวัน

หรือเป็นเรื่องที่คงไม่เกิดขึ้นกับตัวเอง

ถ้าจะดึงให้ประชาชนมาใช้บริการ

ก็ควรจะทำให้มากกว่านี้อีกสักหน่อย

อาจจะไม่ต้องเกินหน้าที่ของการรับแจ้งเหตุมากก็ได้

เช่นมีให้เลือกว่าจะติดต่อโดยตรงกับสถานีตำรวจที่เป็นพื้นที่ตาม Location

โรงพยาบาลในพื้นที่ หรือเป็นเบอร์ติดต่อกับเทศกิจกับเขตต่าง ๆ

ที่ทำให้ประชาชนเลือกได้มากกว่ากับตำรวจ

น่าจะเป็นสิ่งที่น่าสนใจและน่าจะลดหน้างานของตำรวจได้บ้าง

ในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจตำรวจ”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 14 รองผู้กำกับการป้องกันและปราบปราม

ในสังกัดสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

“เคยคิดว่าน่าจะมีการตรวจสอบบุคคลตามหมายจับผ่านระบบออนไลน์

ให้ประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบได้โดยทั่วไปนะครับ

ถ้าเอามาใส่ใน แอปพลิเคชัน ได้ด้วยคงดี

เพราะจะได้รู้ไปเลยว่าคน ๆ นี้มีหมายจับที่ไหนรีเปล่า

เป็นคนที่ไว้ใจได้หรือไม่

แต่รู้ว่าเรื่องแบบนี้อยู่นอกเหนืออำนาจของตำรวจ

เพราะอยู่ในอำนาจของศาลด้วย

แต่ถ้าทำได้

สามารถเชื่อมข้อมูลและเผยแพร่ได้

ชาวบ้านคงจะรู้สึกปลอดภัยมากขึ้น  
คนทำผิดก็น่าจะน้อยลงด้วยเพราะกลัวโดนประจาน  
ผ่านระบบออนไลน์ที่ทุกคนตรวจสอบได้”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 2 สารวัตรป้องกันปราบปราม

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

“ถ้าสำนักงานตำรวจแห่งชาตินำ แอปพลิเคชัน Police Phone

(แอปพลิเคชัน สมุดโทรศัพท์ตำรวจ ที่รวบรวมหมายเลขโทรศัพท์ในหน่วยงานสำนักงานตำรวจ  
แห่งชาติ และหมายเลขโทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในสำนักงาน  
ตำรวจแห่งชาติ)

มารวมกับ Police I Lert U ได้

น่าจะช่วยให้ยอดการ Download เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาลนะ

เพราะเป็นการยิงปืนนัดเดียวได้นกสองตัว

ทั้งประชาชนสามารถโทรหาสถานีตำรวจท้องที่ได้โดยตรง

หากไม่ใช่เรื่องขอความช่วยเหลือเร่งด่วน

และทั้งยอดการใช้งานจากตำรวจเองที่ต้องโหลดไว้ใช้งาน

เพื่อประสานงานในหารทำงานเอง ดูไม่น่าจะทำยากนะครับ

แต่ไม่รู้ว่าจะมีนโยบายที่จะก้าวไปถึงจุดนั้นรึเปล่า

เพราะเข้าใจว่าแต่ละอย่างคงเป็นนโยบายลคนละทีมงานในการทำงาน

แต่ถ้าทำได้ น่าจะดีขึ้นมากในภาพรวม”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 7 รองผู้กำกับการป้องกันและปราบปราม

ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

2. ข้อมูลที่รับแจ้งควรนำไปพัฒนาและนำเสนออาชญากรรมที่เกิดขึ้น  
ในท้องที่ได้

หากสำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถนำข้อมูลเหตุที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์และทำ  
เป็นข้อมูลการแจ้งเตือนใน แอปพลิเคชัน ให้กับประชาชนทราบเพื่อการเลี่ยงจุดเสียที่

ประชาชนอาจตกเป็นเหยื่อ หรือเป็นข้อมูลเพื่อเตรียมตัวตัดสินใจเดินทางเพื่อความปลอดภัย ในพื้นที่ต่าง ๆ

“ตำรวจมีข้อมูลอาชญากรรมอยู่แล้ว  
และในแอปพลิเคชัน ก็มีแผนที่ขึ้นระบุพิกัดที่ประชาชนอยู่  
อยากให้สามารถโชว์อาชญากรรมที่เกิดขึ้นบ่อย  
ในพื้นที่ หรือจุดต่อแหลม จุดเสี่ยงที่ควรเลี่ยง  
ที่ผ่านมาจากการวิเคราะห์แล้ว  
ให้นักท่องเที่ยวหรือประชาชนทราบ  
ถ้าสามารถทำได้ เราน่าจะเพิ่มยอดใช้จากนักท่องเที่ยวได้  
เพราะคนต่างถิ่นน่าจะอยากรู้ว่าเขาควรไปที่ไหนจะปลอดภัย  
หรือควรระวังตัวอย่างไร ตำรวจควรเอาข้อเท็จจริงมาคุยกัน  
นำมาเสนอประชาชนให้เกิดประโยชน์”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 15 รองสารวัตรป้องกันและปราบปราม  
ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล)

## 4.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U” เป็นการศึกษาที่เน้นศึกษาศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการเข้าถึงการตัดสินใจใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U และแนวทางการพัฒนา แอปพลิเคชัน Police I Lert U ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและเสริม ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณนั้นเป็นการตอบแบบสอบถาม ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย และตรงประเด็น จากการศึกษา สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

### 4.2.1 ทศนคติของผู้ใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ว่ามีความน่าเชื่อถือในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีทัศนคติต่อ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในการช่วยให้การแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้นในระดับมาก นอกจากนี้ยังเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถติดตั้งง่ายในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.30 และแอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการสูญเสียได้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.00

กลุ่มตัวอย่างยังมีทัศนคติต่อ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การระงับเหตุร้ายมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.80 นอกจากนี้ยังเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายตายในระดับมาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่นในระดับมาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้สามารถแจ้งเหตุ

ด่วนเหตุร้ายได้ทันทั่วทั้งทีในระดับมาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.50

ในด้านทัศนคติต่อการมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้อุ่นใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.80 กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่าใครๆ ก็สามารถใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.00 และยังมีความเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใช้งานง่ายในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.80 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็วในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.00

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.80 การใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.30 และยังเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้ เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้องในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถนำไปวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนได้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.30 การประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังไม่เพียงพอในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.30 แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์อย่างมากในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.30 นอกจากนั้นยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ว่าช่วยลดการเกิดอาชญากรรมในระดับปานกลาง

จากทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อ แอปพลิเคชัน Police I Lert U สอดคล้องกับนิวคัม (Newcomb. 1954) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และทัศนคตินี้จะแสดงออกได้ทางด้านพฤติกรรมสองลักษณะคือการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจเห็นด้วยหรือชอบทัศนคติเช่นนี้ทำให้คนอยากปฏิบัติอยากได้ อยากเข้าใกล้สิ่งนั้นลักษณะนี้เราเรียกว่าทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) อีกลักษณะหนึ่งคือ ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับลิลิเทอร์สโตน (Lili Thurstone. 1967) ที่กล่าวว่าทัศนคติเป็นการแสดงออกทางด้านผลรวมของความโน้มเอียงและความรู้สึกความมีอคติความรู้สึกที่เกิดขึ้นอยู่ในใจมาก่อนความคิดความกลัวการบังคับขู่เข็ญและการลงความเห็นของมนุษย์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ซึ่งหากมีประสบการณ์ที่ดีก็จะแสดงทัศนคติออกมาในเชิงบวก หากมีประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะแสดงทัศนคติออกมาในแง่ลบต่อ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ซึ่งผลการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ที่ดีต่อ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

#### 4.2.2 ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการตัดสินใจใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 15-20 ปีคิดเป็นร้อยละ 43.00 เป็นนิสิต/ นักเรียน คิดเป็นร้อยละ 50.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.30 มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 70.80อาศัยในกรุงเทพมหานครมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.80 ข้อมูลข้างต้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2562 ที่ระบุว่าประเทศไทยมีประชากรเพศหญิงจำนวน 34,300,000 คน และประชากรเพศชาย 32,074,000 คน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2562) ส่วนใหญ่อายุ 15-20 ปี ซึ่ง สอดคล้องกับข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558) ที่ระบุว่าเมื่อพิจารณาการใช้อินเทอร์เน็ตตามกลุ่มอายุต่าง ๆ พบว่า กลุ่มอายุ 15-24 ปี มีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุด ร้อยละ 76.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 44.30 รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U จากเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 43.80 เข้าใจว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย คิดเป็นร้อยละ 98.50 ส่วนใหญ่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 64.30 โดยไม่ระบุนระยะเวลาที่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U อยู่ในโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 68.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U คิดเป็นร้อยละ 87.70 กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ แอปพลิเคชัน เคยใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U แจ้งเหตุประสบอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่น้อยกว่า 3 นาที คิดเป็นร้อยละ 80.00 หากมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้นจะแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U คิดเป็นร้อยละ 54.50 จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U คิดเป็นร้อยละ 61.00 จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การรับรู้เกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสอดคล้องกับการพัฒนา แอปพลิเคชัน ที่มีรากฐานมาจาก ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย โดยให้ความมั่นใจได้ว่าตำรวจสามารถปฏิบัติงานด้านป้องกันอาชญากรรมได้ โดยทฤษฎีนี้เกิดขึ้นกลางศตวรรษที่ 19 โดยมีความเชื่อว่าความถี่ของการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีผลที่จะสามารถป้องปราม ผู้ที่มีความคิดจะประกอบอาชญากรรมได้เพราะความเกรงกลัวต่อการถูกจับกุม จึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ และทำการกำหนดอัตราส่วนของตำรวจต่อประชาชนในจำนวนที่เชื่อว่าพอเพียงกับการรับมือกับปัญหาอาชญากรรม (ณรงค์ บำรุงรัตน์, 2535) ฉะนั้นการมี แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือเปรียบเสมือนการมีเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ใกล้ ดังนั้นจึงทำให้ ส่วนใหญ่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในโทรศัพท์มือถือ

นอกจากนั้นยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U สะท้อนให้เห็นว่า อาชญากรรม ยกเว้นคดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย มีแนวโน้มที่ลดลง เห็นได้จากสถิติคดีอาญา 4 กลุ่มในปี 2551 มีจำนวนทั้งสิ้น 140,349 คดี ลดลงเหลือ 102,639 คดี ในปี



พ.ศ.2561 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2562) ด้วยแนวโน้มที่ลดลงส่งผลให้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ซึ่งความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ แอปพลิเคชัน สามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน โดยตำรวจผู้รับใช้ชุมชน คือ หลักการทำงานของตำรวจสมัยใหม่ที่ปรับเปลี่ยนการทำงานตำรวจแบบเดิมที่มีเพียงสายตรวจป้องกัน เปลี่ยนเป็นการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) ระหว่างตำรวจกับชุมชน ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันกับประชาชนเพื่อสร้างความปลอดภัยและความสงบสุขของสังคม (บุญสืบ ไพโรถื่อน, 2554) โดย แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่ประชาชนเชื่อถือ และสามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็วในระดับมาก

นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับหลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อแรก คือ ตำรวจเป็นหุ้นส่วนกับประชาชนอย่างทั่วถึงเกาะติดพื้นที่โดยผ่านแอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้การแจ้ง เหตุด่วนเหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้นมาก

ข้อที่สอง คือ ตำรวจเป็นผู้นำชุมชนและส่วนราชการอื่นในการแก้ต้นเหตุอาชญากรรมหรือเป็นผู้ร่วมจัดการระเบียบในชุมชน ซึ่ง แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถ นำไปวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชน

โดยความสำเร็จของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนคือการทำงานบนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่าการทำงานที่ตำรวจกับชุมชนนั้นเป็นพันธมิตรในเชิงหุ้นส่วน (Partnerships) ด้วยความไว้วางใจ (Trust) ในการทำงานร่วมกัน โดยใช้ความคิดใหม่ๆในการทำงาน มุ่งประเด็นไปในความสามารถในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และลดความรู้สึกหวัดกลัวอาชญากรรม

อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยากในการเข้าถึงในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 48.30 มีความคิดเห็นว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนการใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยุ่งยากในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 42.30 กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกถึงการกระทบสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูลในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 44.00 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ากลัวโดนโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 40.80 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ากลัวข้อมูลการแจ้งเหตุร้ายไหลไปยังคนร้ายในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 36.00

แสดงให้เห็นว่าประชาชนไม่ได้คิดว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เข้าถึงการแจ้งหรือลงทะเบียนยาก หรือการลงทะเบียนใช้งานเป็นการกระทบสิทธิส่วนบุคคลของประชาชน แต่ก็ยังมีความกังวลใจในการถูกโจรกรรมข้อมูล อีกทั้งยังกลัวข้อมูลการแจ้งเหตุของตนรั่วไหลไปยังคนร้ายอยู่บ้างแม้จะเป็นในระดับน้อยก็ตาม ซึ่งเป็นสิ่งที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรประชาสัมพันธ์ในการสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในเรื่องการป้องกันข้อมูลที่อาจรั่วไหลหรือถูกโจรกรรมจากการใช้งานแอปพลิเคชัน Police I Lert U

จากแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U เพิ่ม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าควรมีปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเห็นว่ากดเบอร์ฉุกเฉินมีความง่ายกว่า คิดว่าไม่ช่วยลดอาชญากรรมเนื่องจากปัจจุบันถึงแม้มีการถ่ายรูปโพสต์โซเชียล อาชญากรรมก็ไม่ลด ควรเพิ่มตัวเลือก เช่น กดแจ้งเหตุด่วนเลือกเหตุนั้น อุบัติเหตุ การลักทรัพย์ วิว่งราว เป็นต้น ควรมีเบอร์โทรศัพท์ของสถานีตำรวจที่ใกล้เคียงกับจุดเกิดเหตุแสดงอยู่ (Link โดยตรงจาก GPS) ไม่ต้องเสิร์จค้นหาเอง คนที่ไม่มี Smartphone เข้าถึงไม่ได้ คิดว่าการแจ้งเหตุอาจจะใช้เวลานานขึ้น บางพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้าอาจจะมีปัญหาได้ เป็น แอปพลิเคชัน ที่ดีแต่การประชาสัมพันธ์ยังน้อย ทั้งในสถานการณ์ฉุกเฉินจริง ๆ เราอาจจะไม่มีสติมากพอที่จะเข้าถึง แอปพลิเคชัน ตามขั้นตอนต่าง ๆ เป็น แอปพลิเคชัน ที่ทำให้รู้สึกว่าการแจ้งเหตุได้ง่ายและทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมี แอปพลิเคชัน อยู่ในโทรศัพท์ที่ได้ในระดับหนึ่ง มือถือรุ่นเก่ามีความล่าช้าในการเปิดแอปพลิเคชันอาจพบปัญหาในการแจ้งเหตุด่วน ระวังแอฟรวนเนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพราะจะทำให้ตำรวจได้รับพิกัดผิดพลาด ในจำนวนที่เท่าๆ กันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ซึ่งปัญหาที่เป็นคำตอบของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมถึงร้อยละ 66.20 แสดงให้เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่เพียงพอแม้ว่าจะมีการประชาสัมพันธ์มาโดยตลอดก็ตาม โดยหากมีการประชาสัมพันธ์ในทุก พื้นที่ที่มีจุดเสี่ยงหรือจุดที่ประชาชนสามารถเห็นได้ชัด จะสอดคล้องกับ ทฤษฎีควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม (Theory of Crime Control through Environmental Design) โดยที่การลดช่องโอกาสสำหรับการประกอบอาชญากรรม ภายใต้เงื่อนไขสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ได้แก่การใช้แผ่นป้าย หรือสติ๊กเกอร์นำไปติดประกาศบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมตามพื้นที่ต่าง ๆ ตามลักษณะการครอบครองในส่วนที่เกี่ยวข้องได้แก่

1. พื้นที่สาธารณะ ได้แก่ พื้นที่ครอบครองโดยสังคมที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปได้ โดยขอบธรรมภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้ ได้แก่ สวนสาธารณะ โรงพยาบาล ร้านค้าทอง ร้านสะดวกซื้อ สถานีบริการน้ำมัน ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟ

2. พื้นที่ทุติยภูมิ ได้แก่ พื้นที่เชื่อมระหว่างพื้นที่ปฐมภูมิ และพื้นที่สาธารณะได้แก่ ตรอกซอยย่านที่อาศัย พื้นที่ส่วนกลางในคอนโด ทางเดินหน้าห้องในแฟลต เป็นต้น

เพื่อเป็นการให้ประชาชน ตระหนักถึงการมีจิตสำนึกในการป้องกันอาชญากรรมร่วมกัน หรือเมื่อบุคคลจะกระทำการอันเป็นการละเมิดกฎหมาย หรือสบบช่องโอกาสกระทำผิดแต่เห็นป้ายประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U แล้วนั้น เกิดความกลัวที่จะถูกจับกุม

#### 4.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ความคิดเห็นประชาชนผู้ใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ที่เขียนไว้บน App Store นั้นมีความต้องการปรับปรุง แอปพลิเคชัน ให้สามารถใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ ให้มีการเพิ่มการยืนยันปุ่มรับแจ้งเหตุอีกครั้งเพื่อป้องกันการกดแจ้งเหตุโดยไม่ตั้งใจ เพราะเนื่องจากมีการกดไปโดนปุ่มแจ้งเหตุโดยไม่ได้มีความต้องการที่จะแจ้งเหตุหรือให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับมา การแก้ไข

โปรแกรมให้มีความเสถียรเพื่อให้สามารถใช้ได้อย่างสิ้นไหล และความคิดเห็นอื่น ๆ ที่มีประโยชน์รวม 22 ความคิดเห็น โดยในส่วนใหญ่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขใน Version 2.2.2 การปรับปรุงให้หน้าตาการใช้งานใช้งานเป็นภาษาไทย, แก้ไขการลงทะเบียนให้สามารถลงทะเบียนและยืนยันตัวตนผ่านทาง Facebook ได้ในครั้งเดียว รวมถึงการแก้ไขระบบให้เสถียรยิ่งขึ้นจาก Version ที่ผ่านมา

แต่ที่น่าสนใจคือการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ยังต้องแก้ไขการบริการในการติดต่อกลับมาล่าช้า, การเก็บข้อมูลของผู้แจ้งให้เป็นความลับ, การเลือกปฏิบัติในการรับแจ้งเหตุ และการใช้วาจาไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยหากตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติรับแจ้งเหตุซึ่งมีหน้าที่รับแจ้งเหตุยังไม่มีการปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพการให้บริการก็จะไม่สามารถทำให้วัตถุประสงค์ของการพัฒนาการบริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังเป็นการทำลายความร่วมมือกับภาคชุมชนที่ต้องใช้ความไว้วางใจที่จะให้ความร่วมมือกับตำรวจในการเป็นหนึ่งอันเดียวกันในการส่งข่าวและเบาะแสต่าง ๆ เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เพราะอาจมองว่าเทคโนโลยีจะก้าวหน้าหรือสะดวกเพียงใดแต่ตำรวจก็ยังให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพอยู่ดี รวมถึงการส่งต่อเหตุที่ล่าช้าอันเกิดจากปัญหาที่ตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ประสานงานหรือความไม่กระตือรือร้นของตำรวจสายตรวจท้องที่ในการเข้าไประงับเหตุนั้น เป็นผลทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วเหมือนตอนแจ้งเหตุ ส่งผลขัดแย้งกับทฤษฎีการใช้กฎหมายที่มุ่งเน้นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและเข้าระงับเหตุ

ส่วนในความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามนั้นเห็นว่าการมีแอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้มากขึ้น และไม่ได้เป็นภาระในส่วนของการที่ต้องรายงานเพิ่มเติมต่อผู้บังคับบัญชาแต่อย่างใด เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงานใหม่ ๆ ตามนโยบายที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง อันไม่ขัดกับกฎหมายและศีลธรรมอันดีของประชาชน แต่มีข้อกังวลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงการมีอยู่และอรรถประโยชน์ของ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ที่ประชาชนจะได้รับ สอดคล้องกับคำตอบของแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแก้ไขโดยใช้ทฤษฎี ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิตร่างกายและทรัพย์สินทั้งของตนและบุคคลอื่นปลอดภัยจากอาชญากรรม (สวสดี อมรวิวัฒน์, 2532: 12-13) ผ่านการประชาสัมพันธ์ทางป้ายที่ติดไว้ตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ หรือทางที่ประชาชนเดินทางผ่านบ่อย ๆ ทางสายตรวจเดินเท้าชุมชนในการแนะนำคนในชุมชนให้ช่วยกันสำรวจตรวจตรา และหากเห็นเหตุที่ไม่น่าไว้วางใจ สามารถแจ้งหรือส่งเบาะแสเป็นภาพถ่าย ผ่านแอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้ โดยอาศัยความร่วมมือจากประชาชนด้วยซึ่งสามารถดำเนินการได้ 2 แนวทาง คือ

1. การประชาสัมพันธ์ถึงการมีอยู่และวิธีการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งระดับบุคคลและระดับชุมชน โดยอาจอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ และจะต้องสร้างความเข้าใจให้แก่กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของ แอปพลิเคชัน ที่ต้องการจะลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุ และสร้างความมั่นใจว่าตำรวจจะดำเนินการรับแจ้งและเข้าที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. การให้ความรู้เรื่องวิธีการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U แก่ประชาชน ซึ่งอาจจะไม่เป็นการไปจัดกิจกรรมเอง แต่อาจจะเป็นการเข้าไปขอร่วมตามกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนเพื่อไม่ให้ดูเป็นการบังคับให้ประชาชนต้องใช้ แต่เพื่อเสนอเป็นทางเลือกที่สะดวก และมีประโยชน์ เช่น โครงการครู D.A.R.E. (Drug Abuse Resistance Education) โครงการการศึกษาเพื่อต่อต้านการใช้ยาเสพติดในเด็กนักเรียน)

ในส่วนของความคิดเห็นที่ระบุว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็นนโยบายที่เกิดขึ้นตามยุคสมัย ของผู้บังคับบัญชานั้น และในความคิดเห็นเรื่องความล่าช้าของระบบทำให้เกิดปัญหาในการรับแจ้ง นั้นเป็นเรื่องที่สามารถรายงานตามสายการบังคับบัญชาเพื่อดำเนินการแก้ไข ทางด้านระบบ แอปพลิเคชัน และระบบ Internet ร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ปฏิบัติตามนโยบายมองว่าในการทำงานที่ต้องปฏิบัติตามหากยังมีการสั่งการหรือมีคำสั่งตาม พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 มาตรา 78 ข้อ (2) “ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ โดยไม่ขัดขึ้นหรือหลีกเลี่ยง แต่ถ้าเห็นว่าการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นจะทำให้เสียหายแก่ราชการ หรือจะไม่เป็นประโยชน์ต่อราชการ จะเสนอความเห็นเป็นหนังสือทันทีเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่งนั้นได้ และเมื่อได้เสนอความเห็นแล้ว ถ้าผู้บังคับบัญชายืนยันให้ปฏิบัติตามคำสั่งเดิม ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม” ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งและแก้ไขเหตุที่เกิดขึ้นตามหน้าที่ของตำรวจตาม พระราชบัญญัติตำรวจ

#### 4.2.4 แนวทางการพัฒนาการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

แนวทางการพัฒนาจากผู้ให้ข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่ามีแนวทางการแก้ไขและพัฒนา ได้แก่

1. ควรมีปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุ
2. ควรมีปุ่มยกเลิกการแจ้งเหตุ

ในกรณีที่ 1. และ 2. เนื่องจากมีป้องกันความผิดพลาดในกรณีที่ไม่ได้ตั้งใจกดแจ้งเหตุ และ ไม่เป็นการเพิ่มภาระให้แก่เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุโดยไม่จำเป็น

3. ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีตำรวจในพื้นที่ปรากฏบน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ในส่วนของกรณีหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีตำรวจในพื้นที่นั้น สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมในส่วนของ แอปพลิเคชัน รับแจ้งเหตุของประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งมีความสามารถที่หลากหลายกว่าเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้แก่

1. การแจ้งเหตุที่ไม่เร่งด่วน (Non-emergency issues) โดยสามารถแจ้งเหตุได้
2. แบบ ได้แก่ การแจ้งเหตุแบบให้ข้อมูลติดต่อกลับ (Include Contact info) และ

การแจ้งเหตุแบบไม่ประสงค์ออกนาม (Anonymous Tip) โดยทั้งสองแบบจะต้องใส่ข้อมูลพื้นฐานในการแจ้ง เช่น เหตุ, สถานที่ และรายละเอียดที่เกิดขึ้น รวมทั้งยังสามารถอัปโหลดรูปภาพประกอบการแจ้งได้

2. สามารถลงทะเบียนทรัพย์สินได้ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลรูปพรรณของทรัพย์สินต่างๆที่ประชาชนครอบครองเพื่อป้องกันการสูญหายจากการถูกขโมย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตามหาทรัพย์สินที่ลงทะเบียนไว้

3. ให้คำติชมเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ โดยการใส่ข้อมูลชื่อ - ยศ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และกรอกคำติชมลงไปในช่วงกรอกข้อมูล

4. รวบรวมเบอร์โทรฉุกเฉินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยต่างๆของตำรวจและท้องถิ่น และมีที่อยู่พร้อมหมายเลขไปรษณีย์ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

5. ข้อมูลบุคคลตามหมายจับ
6. ข้อมูลบุคคลสูญหาย
7. ข่าวเกี่ยวกับความปลอดภัยในพื้นที่
8. ข้อมูลโรงเรียนในพื้นที่ และเบอร์โทรศัพท์
9. ลิงค์ข้อมูลของหน่วยงานราชการในพื้นที่
10. สังก่อนไลน์ของกรมตำรวจ
11. ข่าวล่าสุดของกรมตำรวจ
12. ติดต่อหน่วยงานที่ทำ แอปพลิเคชัน (ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลล์)

ซึ่งมีความหลากหลายทางด้านบริการมากกว่า น่าจะสามารถช่วยให้ประชาชนเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องติดตั้ง แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้มากกว่าอีกทั้งยังเป็นการรวมหลายบริการที่เป็นประโยชน์และตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในการใช้แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใน เรื่องของการมีบริการอื่นเสริมใน แอปพลิเคชัน Police I Lert U เช่นการมีหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น โรงพยาบาล การค้นหาหมายจับ หรือหมายเลขภายในของสถานีตำรวจ

1. ข้อมูลที่รับแจ้งควรนำไปพัฒนาและนำเสนออาชญากรรมที่เกิดขึ้นในท้องที่

โดยสามารถแสดงจุดที่อาชญากรรมที่เกิดขึ้นบ่อยในพื้นที่ หรือจุดล่อแหลม จุดเสี่ยงที่ควรเลี่ยง ให้นักท่องเที่ยวหรือประชาชนทราบ เพื่อการเลี่ยงจุดเสี่ยงที่ประชาชนอาจตกเป็นเหยื่อหรือเป็นข้อมูลเพื่อเตรียมตัวตัดสินใจเดินทางเพื่อความปลอดภัยในพื้นที่ต่าง ๆ นั้นสอดคล้องกับ ทฤษฎีหน้าต่างแตก กล่าวคือสิ่งที่ตำรวจสามารถปฏิบัติได้เพื่อลดความหวาดระแวงของประชาชน ลดอาชญากรรมธรรมดา รวมถึงลดอาชญากรรมที่รุนแรงด้วยการไม่ละเลยเหตุเล็กน้อยที่เกิดขึ้นและนำเสนอข้อมูลให้ประชาชนทราบถึงจุดที่เคยเกิดอาชญากรรม หรือจุดที่เสี่ยงต่อเหตุการณ์ล่อแหลมและอาจตกเป็นเหยื่อได้ ซึ่งประชาชนที่อาศัยละแวกดังกล่าวหรือเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นจะได้รับดำเนินการแก้ไขให้พื้นที่ดังกล่าว

ไม่กลายเป็นพื้นที่เกิดเหตุ หรือเป็นจุดเสี่ยงอีก เพราะถ้าปล่อยให้จุดเสี่ยงที่ไม่ได้รับการซ่อมแซมหรือแก้ไขปรับปรุง ก็จะเกิดเหตุเพิ่มครั้งขึ้นเรื่อย ๆ เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ แม้คนที่ไม่คิดจะกระทำผิดมาก่อนก็เกิดความรู้สึกคล้อยตามอยากกระทำผิดในจุดเสี่ยงนั้นบ้างเพราะเป็นช่องโหว่โอกาสที่ใคร ๆ ก็สามารถประกอบอาชญากรรมได้ จึงเป็นรูปแบบใหม่ที่ตำรวจควรใช้เป็นการทำงานในเชิงรุก ในการแก้ไขปัญหาคืบคลานไปกับการบังคับใช้กฎหมาย โดยให้ประชาชนเป็นหุ้นส่วนในการควบคุมปัญหาอาชญากรรมด้วย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติของประชาชนในการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนา แอปพลิเคชัน Police I Lert U เพื่อนำไปสู่การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสถิติและการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U และ การค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีอาชญาวิทยาและแนวคิด การป้องกันอาชญากรรม จากนั้นลงพื้นที่ค้นคว้าภาคสนาม (Field Research) ดำเนินการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Survey Research)

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้เกณฑ์การเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และประชาชนที่เคยใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 5 คน 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 6 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview) ซึ่งการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยใช้เครื่องอัดเสียงและการจดบันทึก ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำไปสอบถามไปทดลองใช้และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลการทดลองใช้พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.907 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ค่าร้อยละสำหรับอธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical for the social science)

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15-20 ปี เป็นนิสิต/นักเรียน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาศัยในกรุงเทพมหานครมากกว่า 6 ปี

ผลการศึกษายังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับมากต่อประเด็นความน่าเชื่อถือ แอปพลิเคชัน Police I Lert U แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในการช่วยให้การแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้น แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถติดตั้งง่าย ช่วยลดการสูญเสีย

ได้ ทำให้การระงับเหตุร้ายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายดาย สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่น แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังทำให้สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ทันท่วงที ทำให้เกิด ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้อุ่นใจ กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่าใครๆ ก็สามารถใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้ แอปพลิเคชัน ใช้งานง่าย เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้ เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาพิกัดไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้อง การเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถนำไปวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนได้ อย่างไรก็ตามการประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังไม่เพียงพอ และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์อย่างมาก นอกจากนั้นยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ว่าช่วยลดการเกิดอาชญากรรมในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 เดือน รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U จากเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ เข้าใจว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ส่วนใหญ่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในโทรศัพท์มือถือ โดยไม่ระบุระยะเวลาที่มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U อยู่ในโทรศัพท์มือถือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U แจ้งเหตุประสบอุบัติเหตุ มีระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่น้อยกว่า 3 นาที หากมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้นจะแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

นอกจากนั้นยังพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานในส่วนของผู้แจ้งเหตุ นั้น คำตอบจากแบบสอบถามสอดคล้องกับความคิดเห็นบน App Store ในเรื่องของการมีปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุ หรือปุ่มยกเลิกการแจ้งเหตุ เนื่องจากในกรณีที่ไม่ได้ต้องการแจ้งเหตุจริง ๆ จะไม่เป็นการเพิ่มภาระของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการติดต่อกลับ ในส่วนของปัญหาทางเทคนิค ได้แก่ความล่าช้าของระบบระบบรวม หรือมีช่วงที่ใช้บริการไม่ได้นั้นก็ยังคงเป็นปัญหาที่ผู้ดูแลระบบยังต้องแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ รวมถึงการกวดขันและควบคุมการเจ้าหน้าที่สายตรวจที่เข้าไประงับเหตุให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีมาตรฐานในการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับความรวดเร็วในการรับแจ้งอีกด้วย ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มองว่า แอปพลิเคชัน Police I Lert U นั้นเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ดีในการอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่มากกว่าเป็นการเพิ่มภาระ แต่อยากให้มีการพัฒนาระบบ เพิ่มความสามารถอื่น ๆ อยู่เสมอ และอยากให้มีการกำชับให้มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนการใช้งานอย่างต่อเนื่องเหมือนที่ผ่านมา เพื่อที่จะขยายฐานข้อมูลอาชญากรรมในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ส่วนแนวทางการพัฒนา แอปพลิเคชัน Police I Lert U ที่มีความคิดเห็นตรงกันทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนคือการเพิ่มความสามารถของ แอปพลิเคชัน ให้ทำงานได้หลากหลายและมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น ได้แก่ การมีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสถานีตำรวจพื้นที่รับผิดชอบโดยตรง



หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเสนอให้มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์จุดเสี่ยงหรือจุดที่มีอาชญากรรมเกิดขึ้นบ่อยตามพื้นที่ต่าง ๆ มาปิกหมุดลงบนแผนที่ใน แอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนระมัดระวังและหลีกเลี่ยงจุดเสี่ยงดังกล่าว รวมถึงการสร้างจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ของตนเองร่วมกับตำรวจ ผู้นำชุมชน หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่รับผิดชอบในพื้นที่ดังกล่าวเพื่อลดอาชญากรรม

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แม้จะมีมาอย่างต่อเนื่องและยาวนานตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 แต่ยังไม่เพียงพอ แต่เมื่อประชาชนได้ลองใช้บริการรับแจ้งเหตุแล้ว พบว่าเป็น แอปพลิเคชัน ที่ดีและมีประโยชน์ อีกทั้งส่วนใหญ่ประทับใจในการให้บริการในการติดต่อกลับของเจ้าหน้าที่ และคิดว่าจะแนะนำให้กับผู้อื่นใช้ มากไปกว่านั้นยังรู้สึกอุ่นใจและรู้สึกว่าการประชาสัมพันธ์ที่ใส่ใจที่จะแก้ไขปัญหาของความล่าช้าในการรับแจ้งเหตุจากประชาชน ทำให้มีทัศนคติที่ดีขึ้นกับการให้บริการของตำรวจ ส่งผลให้ตำรวจมีภาพลักษณ์ต่อประชาชนที่ดีขึ้น

## 5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงคือผู้ที่รู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ต้องใช้เวลามากพอสมควร เพิ่มเติมจากการสอบถามด้วยปากเปล่า โดยเพิ่มการนำรูปตัวอย่างไอคอนของแอปพลิเคชัน ให้ดูเพื่อทำให้กลุ่มตัวอย่างนึกออกว่าเคยรู้จักหรือ Download ไว้ใช้งาน และการหา กลุ่มตัวอย่างที่เคยกดใช้งานการแจ้งเหตุค่อนข้างยาก เพราะไม่สามารถติดต่อผู้ที่เคยแจ้งเหตุกลับไปได้เพราะข้อมูลเป็นความลับเนื่องจากเป็นมาตรการรักษาความปลอดภัยและรักษาความลับของผู้แจ้งผู้วิจัยจึงต้องเลือกใช้ข้อมูลที่เขียนไว้บน App Store แทน

## 5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

### 5.3.1 ข้อเสนอเชิงนโยบาย

5.3.1.1 ผลการศึกษาพบว่าการประชาสัมพันธ์ของ แอปพลิเคชัน ยังไม่เข้าถึงประชาชนเท่าที่ควรดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ในการใช้งานการแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มช่องทางทาง Social Network ให้มากขึ้น และอาจเพิ่มกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์สู่ห้างสรรพสินค้าชั้นนำต่างๆ หรือตามอาคารสำนักงานของเอกชนให้มากขึ้น และกำชับให้มีการใช้งานและการรายงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ปล่อยปะละเลยให้เป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้บังคับบัญชาท่านที่ให้ความสนใจเท่านั้น

5.3.1.2 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนไม่ได้คิดการลงทะเบียนใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความยากและไม่คิดว่าเป็นการกระทบสิทธิส่วนบุคคล แต่ก็ยังมีความกังวลใจในการถูกโจรกรรมข้อมูล อีกทั้งยังกลัวข้อมูลการแจ้งเหตุของตนรั่วไหลไปยัง

คนร้ายอยู่บ้างแม้จะเป็นในระดับน้อยก็ตาม ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรประชาสัมพันธ์ในการสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในเรื่องการป้องกันข้อมูลที่อาจรั่วไหลหรือถูกโจรกรรมจากการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ให้ประชาชนได้รับทราบตลอดจนสร้างความมั่นใจต่อความปลอดภัยในการใช้งาน แอปพลิเคชัน แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

5.3.1.3 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนยังมีความรู้ความเข้าใจว่าการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายต้องแจ้งผ่าน 191 ในขณะที่ แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถแจ้งเหตุได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจ ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

### 5.3.2 ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

5.3.2.1 แอปพลิเคชัน Police I Lert U ควรมีคุณสมบัติมากกว่าการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย เช่น การแจ้งเบาะแสยาเสพติด การแข่งรถในทาง แหล่งจัดการพนัน การใช้ความรุนแรงในครอบครัว ฯลฯ เพื่อให้สามารถใช้ความสามารถของ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้อย่างเต็มที่

5.3.2.2 ผลการศึกษาพบว่า ควรมีป้อนยืนยันการแจ้งเหตุ ก่อนการแจ้งเหตุ หรือยกเลิกการแจ้งเหตุผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งในการพัฒนาแอปพลิเคชัน นั้น ได้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้พัฒนา แอปพลิเคชัน ควรปรับปรุงระบบการแจ้งเหตุ โดยทำการเพิ่มป้อนยืนยันและยกเลิกการแจ้งเหตุในแอปพลิเคชัน ในการปรับปรุง (Update) แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในครั้งถัดไป

5.3.3.3 แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชันที่มีระบบการเก็บข้อมูลสู่ส่วนกลาง ดังนั้นควรมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์จุดเสี่ยงหรือจุดที่มีอาชญากรรมเกิดขึ้นบ่อยตามพื้นที่ต่าง ๆ มาปักหมุดลงบนแผนที่ในแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนระมัดระวังและหลีกเลี่ยงจุดเสี่ยงดังกล่าว รวมถึงการสร้างจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ของตนเองร่วมกับตำรวจ ผู้นำชุมชน หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่รับผิดชอบในพื้นที่ดังกล่าว เพื่อลดอาชญากรรม

5.3.3.4 ผลการศึกษาพบว่า ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสถานีตำรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรง หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสถานีตำรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรง

ตลอดจนทำการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องใน แอปพลิเคชัน

5.3.3.5 ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนมีความเห็นต่อแนวทาง พัฒนาแอปพลิเคชัน Police I Lert U โดยการเพิ่มความสามารถของ แอปพลิเคชัน ให้ทำงานได้หลากหลาย ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องควรเพิ่มความสามารถของ แอปพลิเคชัน ให้ทำงาน ได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.3.1 การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U เพื่อที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้ในการกระตุ้นให้ประชาชนได้ใช้งานการแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน

5.3.3.2 ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่ทำให้ทราบถึงจุดเด่นจุดด้อยของ แอปพลิเคชัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

5.3.3.3 การศึกษาครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาในมิติประสิทธิภาพในการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาประสิทธิภาพในการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U

## บรรณานุกรม

- กองบัญชาการตำรวจนครบาล. ตำรวจชุมชนสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โปปรินท์, 2532.
- จตุพร บานชื่น. ปัญหาสังคม: อาชญากรรม. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- จำเนียร ช่วงโชติ. จิตวิทยาการรับรู้. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- ชัยณรงค์ เจริญไชยเนาว์. การวิเคราะห์สถานการณ์การปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา. กรุงเทพฯ: ศูนย์การปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาดำรงแห่งชาติ, 2556.
- ณรงค์ บำรุงรัตน์. การจัดสายตรวจกับการป้องกันอาชญากรรม ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535.
- ณรงค์ โภคธรรม. ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.
- ดวงหทัย ศรีสุข. รูปแบบและกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ของเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมบนอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาสังคมวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.
- ไทพีศรีนิวัติ ภักดีกุล. แต่ความยุติธรรมซึ่งไม่มีในโลก ใน โครงการตำราคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวลจันทร์ ทัดชนชัยกุล. อาชญากรรมการป้องกัน:การควบคุม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- นาลิศ กาปา. แบบจำลองเชิงพื้นที่เพื่อกำหนดพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมในเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลพญาไท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.
- นิตี สัมฤทธิ์เดชขจร. การออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศอาชญากรรมเพื่อสนับสนุนการสืบสวนในสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ คณะ

วิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

บุญสืบ ไพรเถื่อน. ตำราฉบับใช้ชุมชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2554.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551.

ประเสริฐ เมฆมณี. ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ: พิศาร, 2549

ปราโมทย์ จันท. แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง ปัญหาพิเศษ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม: สถาบันอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2558.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ตำรวจผู้ป่วนจากทรศนะไทยในอดีตจวบจนปัจจุบัน. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2526.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม: การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวร์เอท และระดับมัลติแวร์เอท. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551.

พรชัย ขันดี และคณะ. ทฤษฎีและงานวิจัยทางอาชญาวิทยา. กรุงเทพฯ: บุกเน็ท, 2543.

มณีนุช พูลสวัสดิ์. องค์ประกอบของภูมิทัศน์ทางด้านกายภาพกับการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่สาธารณะ. วิทยานิพนธ์ภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

รักศักดิ์ เมฆจินดา. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อทรัพย์: ศึกษากรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. สารประชากร มหาวิทยาลัยมหิดล. ปีที่ 28 มกราคม 2562.

สมหวัง คักดีศิริ. การออกแบบฐานข้อมูลของระบบป้องกันปราบปรามอาชญากรรม สำหรับสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

สฤชดี สืบพงษ์ศิริ. ความรู้และทัศนคติของผู้เสียหายต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อป้องกันอาชญากรรม : ศึกษากรณี คดีลักทรัพย์ในเคหสถานของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลป

ศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

สวัสดี อมรวิวัฒน์. การพัฒนาสังคม: แนวทางการพัฒนาชุมชนชีวิตใหม่สู่งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์, 2532.

สำนักงานกิจการยุติธรรม. รายงานสถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรม ประจำปี พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการยุติธรรม, 2538.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สถิติคดีอาญา. (ออนไลน์). 2562. แหล่งที่มา: <http://pitc.police.go.th/dirlist/dirlist.php?dir=/crimes>. [30 เมษายน 2562].

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สรุปผลที่สำคัญ สํารวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนในครัวเรือน พ.ศ.2558. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558.

สุดสงวน สุธีสร. อาชญาวิทยา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

### ภาษาอังกฤษ

Ajzen, I, & Fishbein, M.E. Understanding attitude and prediction of social behavior. New Jersey: Prentice Hall, 1980. Allport, Gordon W. *Personality: A Psychological Interpretation*. New York: Holt, 1937.

Altman. (1968). Financial Ratios, Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate Bankruptcy. *Journal of Finance*, 23, 589-609.

Good, C.V. *Distionary of Education*. New York : Mc Graw-Hill Book Company, 1973.

Herbert. (1972). *Study Guide to Accompany the Management of Organizations*. New York: McGraw-Hill.

Newcomb, M. Theodore. *Social Psychology*. New York : Dryden Press, 1954.

Paul W. Tappan. (1960). *Crime-Justice and Correction*. New York: McGraw-Hill.

Pranjal Gupta, Danish Ahmad Khan and Pankaj Agarwal. (2018). Live Crime Reporting. *International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)*, 5, 2927-

2931.

Radelet & Carter. (1994). *The Police and the Community*. New York. : Macmillan.

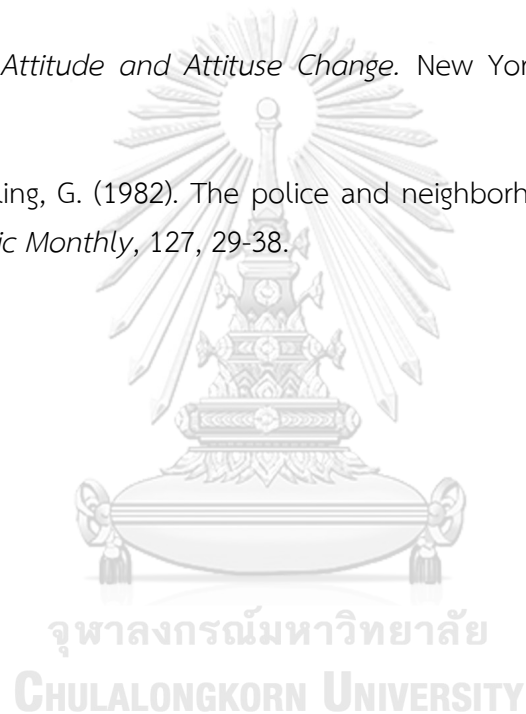
Rokeach, Milton. *Beliefs, Attitudes and Values*. San Francisco : Jossey Basso, Inc, 1970.

Shaw,Marwin E and Writh, Jack M. *Scales for the Measurement of Attitudes*.New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.

Thurstone, L.L. *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York: John Wiley and Sons, Inc., 1967.

Triandis, Harry C. *Attitude and Attituse Change*. New York : John Wiley & Sons Inc., 1971.

Wilson, J. and Kelling, G. (1982). The police and neighborhood safety Broken windows. *The Atlantic Monthly*, 127, 29-38.

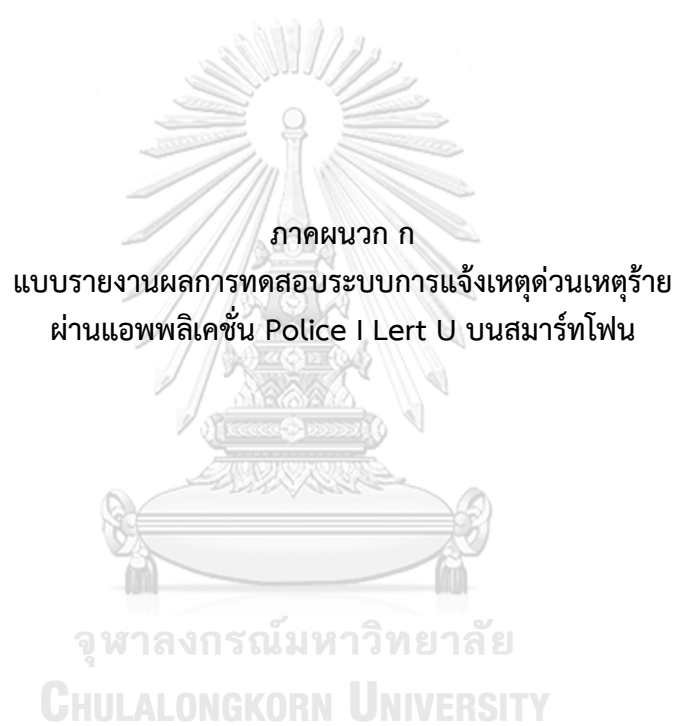




ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**





แบบรายงานผลการทดสอบระบบการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ผ่านแอปพลิเคชัน Police I Lert U บนสมาร์ตโฟน

บก.น.5

1. บก.น. .... ทดสอบทั้งสิ้น.....ครั้ง
2. พนักงานวิทยุใช้เวลาตอบสนองเหตุ เฉลี่ย.....นาที.....วินาที
  - 2.1 สน.ที่พนักงานวิทยุใช้เวลาตอบสนองเหตุ เร็วที่สุด คือ สน.....  
ทดสอบ.....ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ย.....นาที.....วินาที
  - 2.2 สน.ที่พนักงานวิทยุใช้เวลาตอบสนองเหตุ ช้าที่สุด คือ สน.....  
ทดสอบ.....ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ย.....นาที.....วินาที
3. สายตรวจใช้เวลาถึงที่เกิดเหตุหลังรับแจ้งเหตุวิทยุ เฉลี่ย.....นาที.....วินาที
  - 3.1 สน.ที่สายตรวจใช้เวลาไปถึงที่เกิดเหตุหลังรับแจ้งวิทยุ เร็วที่สุด คือ สน.....  
ทดสอบ.....ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ย.....นาที.....วินาที
  - 3.2 สน.ที่สายตรวจใช้เวลาไปถึงที่เกิดเหตุหลังรับแจ้งวิทยุ ช้าที่สุด คือ สน.....  
ทดสอบ.....ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ย.....นาที.....วินาที

4. ปัญหาข้อขัดข้อง

.....

5. ข้อเสนอแนะ

.....

ได้แนบเอกสารการทดสอบระบบการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ผ่านแอปพลิเคชัน Police I Lert U บนสมาร์ตโฟน

ของ สน. ในสังกัด มาด้วยแล้ว จำนวน.....แผ่น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 ตรวจสอบแล้วถูกต้อง  
 CHULALONGKORN UNIVERSITY  
 พ.ต.อ.

( )

รอง ผบก.น.



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการ เข้าถึงการใช้งาน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้เคยใช้บริการแจ้งเหตุผ่าน แอปพลิเคชัน Police I Lert U ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับแจ้งเหตุ หรือการดำเนินการปฏิบัติตามที่ได้รับแจ้งเหตุผ่านทาง แอปพลิเคชัน Police I Lert U

2. ส่วนประกอบของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ตอนที่ 3 ทศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

3. แบบสอบถามฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา แอปพลิเคชัน Police I Lert U

4. โดยการวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเกิดประโยชน์สูงสุด จะต้องอาศัยความร่วมมือจาก ท่าน ในการตอบแบบสอบถามนี้ ซึ่งข้อมูลที่ท่านให้มาจะถือเป็นความลับ จะนำเสนอในภาพรวม และจะ นำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถาม และได้โปรดตอบ ให้ครบทุกข้อและตอบตามความเป็นจริง จักขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอย่างสูง  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 CHULALONGKORN UNIVERSITY

ร.ต.ท.ณัฐดนัย บำรุงศรี  
 นิสิตปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
 สาขาอาชีวศึกษาและกระบวนการยุติธรรม  
 คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำถามคัดกรอง

ท่านรู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U หรือไม่

รู้จัก

ไม่รู้จัก (จบการสอบถาม)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาเลือก เพียง 1 ข้อ)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

15 – 20 ปี

21 – 25 ปี

26 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 - 40 ปี

41 – 45 ปี

46 – 50 ปี

50 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

เกษียณอายุ

นิสิต/ นักเรียน

รับจ้างทั่วไป

ว่างาน

อื่นๆ .....

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

อนุปริญญา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001 – 15,000บาท

15,001 - 20,000 บาท

20,001 – 25,000 บาท

25,001 – 30,000 บาท

30,001 – 35,000 บาท

25,001 – 40,000 บาท

มากกว่า 40,001 บาท

6. ภูมิลำเนา

กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล

ต่างจังหวัด

7. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพฯ

ไม่เกิน 1 ปี

1-3 ปี

4-6 ปี

มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาเลือก เพียง 1 ข้อ)

1. ท่านรู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด
 

( ) น้อยกว่า 1 เดือน	( ) 1-3 เดือน
( ) 3-6 เดือน	( ) 7-9 เดือน
( ) 10 – 12 เดือน	( ) มากกว่า 1 ปี ระบุ.....ปี
2. ท่านรู้จัก แอปพลิเคชัน Police I Lert U จากแหล่งใด
 

( ) จากเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	( ) จากป้ายประกาศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
( ) จากเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	( ) จากเพจสำนักงานตำรวจแห่งชาติใน Facebook
( ) จาก Youtube	( ) จากเพจอื่นใน Facebook
( ) จากแหล่งอื่น ๆ โปรดระบุ.....	
3. แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน เกี่ยวกับอะไร
 

( ) แอปพลิเคชัน แจ้งเตือนข่าวสาร	( ) แอปพลิเคชัน แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย
( ) แอปพลิเคชัน แจ้งเตือนสภาพอากาศ ( ) แอปพลิเคชัน แจ้งเตือนสภาพการจราจร	
- 4.ท่านมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใน โทรศัพท์มือถือหรือไม่
 

( ) มี	( ) ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 9)
--------	----------------------------
5. ท่านมี แอปพลิเคชัน Police I Lert U อยู่ในโทรศัพท์มือถือมานานแค่ไหน
 

( ) น้อยกว่า 1 เดือน	( ) 1-3 เดือน
( ) 3-6 เดือน	( ) 7-9 เดือน
( ) 10 – 12 เดือน	( ) มากกว่า 1 ปี ระบุ.....ปี
6. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U แจ้งเหตุหรือไม่
 

( ) มี	( ) ไม่มี (ข้ามไปตอบตอนที่ 3)
--------	-------------------------------
- 7.ท่านใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U แจ้งเหตุใด
 

( ) ประสบอุบัติเหตุ	( ) แจ้งเหตุเสียงดังรบกวน
( ) แจ้งเหตุทะเลาะวิวาท	( ) เหตุการณ์ไม่ได้รับความสะดวกจากการจราจร
( ) ลักทรัพย์	( ) วิวาททรัพย์
( ) ชิงทรัพย์	( ) ปล้นทรัพย์
( ) งูเข้าบ้าน	( ) ฆาตกรรม
( ) ไฟไหม้	( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
8. ท่านใช้เวลาในการรอคอยการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่นานแค่ไหน
 

( ) น้อยกว่า 3 นาที	( ) 3 ถึง 15 นาที	( ) มากกว่า 15 นาที
---------------------	-------------------	---------------------
9. ท่านคิดว่าจะแนะนำ ให้ผู้อื่นใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U หรือไม่
 

( ) แนะนำ	( ) ไม่แนะนำ	( ) ไม่แน่ใจ
-----------	--------------	--------------

ตอนที่ 3 ทศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาเลือกเพียง 1 ข้อ)

แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่พัฒนาโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็น Mobile แอปพลิเคชัน สำหรับประชาชนทั่วไปที่อยู่ในประเทศไทย สามารถขอความช่วยเหลือจาก ตำรวจได้โดยการส่งข้อมูลส่วนตัว ภาพถ่ายเวลาเกิดเหตุ และตำแหน่งที่เกิดเหตุ ไปยัง War Room ซึ่งมี เจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับเรื่องตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และจะประสานงานส่งเจ้าหน้าที่ ตำรวจเข้าช่วยเหลือ และ ให้บริการได้ทันที แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังเป็น แอปพลิเคชัน สำหรับการรับแจ้งเหตุผ่าน Smartphoneใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ ios และ Android ในการเป็น เครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพในการรับแจ้งเหตุและเดินทางไปยังที่เกิดเหตุให้โดยเร็วที่สุด เพื่อเข้าระงับเหตุ ให้ความช่วยเหลือ และติดตามจับกุมผู้กระทำผิด ซึ่งถือเป็นหนทางที่จะลดความเสียหายและการสูญเสีย และทำให้ประชาชนอุ่นใจลดความกลัวต่อภัยอาชญากรรมของประชาชน และเพิ่มโอกาสในการจับกุมผู้กระทำผิด ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ตำรวจ และกระบวนการยุติธรรม หลักการทำงานของ แอปพลิเคชัน Police I Lert U จะเป็นการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้เพียงกดปุ่มใน แอปพลิเคชัน เพียงครั้งเดียว สัญญาณการแจ้งจะตั้งขึ้นที่ ศูนย์ 191 ซึ่งเป็นศูนย์กลางการรับแจ้งเหตุ จากนั้นศูนย์จะแจ้งไปยังสถานีตำรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบตามตำแหน่งของเครื่องที่ส่งมาตามพิกัดของ Smartphone ที่กดแจ้งเหตุไป และทางสถานีตำรวจที่ได้รับการแจ้งจากศูนย์ 191 จะติดต่อไปยังผู้แจ้งตาม หมายเลขโทรศัพท์ที่ได้ลงทะเบียนไว้ หากปลายสายรับสายจะสอบถามถึงสาเหตุที่แจ้ง หรือหากไม่มีการรับสายสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่จะส่งตำรวจสายตรวจที่ใกล้ที่สุดเข้าไปหา ณ จุดที่แจ้งไว้ตามพิกัดในแผนที่ตามตำแหน่งที่ระบุอยู่ใน Smartphone ด้วยความรวดเร็วที่สุด เพื่อรีบเข้าไปดูเหตุหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับตัวผู้แจ้ง หรือเข้าไประงับเหตุด่วนเหตุร้ายที่เกิด ขึ้นได้อย่างทันท่วงที โดย แอปพลิเคชัน Police I Lert U ถูกสร้างขึ้นใน พ.ศ. 2558 และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึง Version 2.0.1 ในปัจจุบัน

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติและความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่มีประโยชน์อย่างมาก					
2	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้การแจ้ง เหตุด่วนเหตุร้ายมีความสะดวกมากขึ้น					
3	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ใช้งานง่าย					
4	แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถติดตั้ง ง่าย					
5	แอปพลิเคชัน Police I Lert U สามารถใช้ได้ กับ smart phone ทุกรุ่น					
6	มี แอปพลิเคชัน Police I Lert U ในมือถือ ทำให้อุ่น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติและความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ใจ					
7	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ทันทั่วถึง					
8	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
9	ใครๆ ก็สามารถใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ได้					
10	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการสูญเสียได้					
11	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การแจ้งเหตุเป็นไปอย่างง่ายดาย					
12	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดการเกิดอาชญากรรม					
13	การเก็บสถิติการแจ้งเหตุจาก แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เกิด Big Data สามารถ นำไปวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือน ประชาชนได้					
14	แอปพลิเคชัน Police I Lert U เป็น แอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยให้การดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
15	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยลดความเสียหายจากอาชญากรรมได้					
16	การใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว					
17	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ช่วยให้ เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาพิกัดไปยังที่เกิดเหตุได้ อย่างถูกต้อง					
18	แอปพลิเคชัน Police I Lert U ทำให้การระงับเหตุร้ายมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
19	การประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยังไม่เพียงพอ					
20	แอปพลิเคชัน Police I Lert U มีความ น่าเชื่อถือ					

#### ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

1. การเข้าถึง แอปพลิเคชัน Police I Lert U ยากหรือไม่

( ) ยาก

( ) ไม่ยาก



2. ขั้นตอนในการลงทะเบียนการใช้งานยุ่งยากหรือไม่  
 ยาก  ไม่ยาก
3. ท่านรู้สึกถึงการกระทบสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูลหรือไม่  
 รู้สึก  ไม่รู้สึก
4. ท่านกลัวโดนโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่  
 กลัว  ไม่กลัว
5. ท่านกลัวข้อมูลการแจ้งเหตุรั่วไหลไปยังคนร้ายหรือไม่  
 กลัว  ไม่กลัว
6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ หรือสิ่งที่อยากให้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน Police I Lert U

.....

.....

.....

.....

.....





## [CR] รีวิว app "Police i lert u" กดปุ่มสำรวจมาบ๊ีบ ติดเครื่องไว้ไม่เสียหาย

Android App | iOS | ติดอาสา | ซอฟต์แวร์

👁️ กดดูทีวี

เมื่อตอนสามทุ่มผมมีมอเตอร์ไซค์ผ่านแยกสีลม-นราธิวาส เห็นลุงคนนึงนอนอยู่ตรงหน้าป้อมตำรวจเลยจอดดู ในป้อมไม่มีตำรวจ ลองปลุกแกก็ไม่ตื่น นึกขึ้นได้เพิ่งลองโทรลัดเจ้า app นี้มากเลยกดถ่ายรูปแล้วกดแจ้งไป

รอไม่ถึง 1 นาทีมีเจ้าหน้าที่โทรกลับมาเลยครับ โทรมาถามรายละเอียดว่าแจ้งเหตุไปทำไม เหตุเกิดที่ตรงไหน แล้วบอกเดี่ยวส่งเจ้าหน้าที่มา รออีกแป๊บมีเจ้าหน้าที่มาถึงที่เลยครับระหว่างรอ ลุงแกก็ตื่นพอดี ได้รับความมาไปต่อไม่ไหวเลยจอดนอนซะงั้น สรุปว่าไม่เป็นอะไรมาก

โดยรวมแล้วถือว่าประทับใจในการใช้งานมาก เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว ใช้เวลาประมาณ 5 นาทีในการเข้าที่เกิดเหตุ

เคยเจอเหตุการณ์คล้ายกันแบบนี้แจ้ง 191 ไป ต้องโทรสองครั้งและรอกว่า 20 นาที ถึงจะมีเจ้าหน้าที่มา

### ข้อสังเกต

1. ที่ให้บริการรวดเร็วอาจจะเป็นเพราะอยู่ในช่วงโปรโมท นายจ้างให้ทำงาน ถ้าหากรักษามาตรฐานการให้บริการแบบนี้ต่อไป ตำรวจจะเรียกศรัทธากลับมาได้(ว่าไม่นั้น)
2. ระบบสามารถระบุ location ไปตั้งแต่ตอนแจ้งแล้วแต่เจ้าหน้าที่ยังไม่มาถามที่เกิดเหตุอีกอีก เหมือนกับว่าไม่ได้ข้อมูลส่วนนี้เลย ที่จริงเจ้าหน้าที่ควรจะต้องทวนข้อมูลให้ฟังเท่านั้นว่าถูกต้องหรือไม่
3. UI/UX. App ยังไม่ดี ถ่ายรูปเสร็จยังไม่โทรขอไปอีก กรอกข้อมูลเสร็จก็หาไม่ส่งไม่เจอ
4. ไม่แน่ใจว่าถ้าเป็นต่างจังหวัดจะรวดเร็วอย่างไรเปล่า

### เรื่องฝาก

1. ระบบแบบนี้จะมีประโยชน์มากถ้าเจ้าหน้าที่และประชาชนใช้มันให้เกิดประโยชน์
  - เจ้าหน้าที่อย่าเอามาเป็นผลงานเพื่อโปรโมทแบบจบจวดย
  - ประชาชนอย่าเห็นเป็นเรื่องเล่น กดแจ้งเรื่อยเปื่อย คนทำงานจะหมดกำลังใจได้
2. หากพบเห็นเหตุการณ์ผิดปกติอย่างนึงดูตาย ลองประเมินว่าคุณสามารถให้ความช่วยเหลือได้หรือไม่ ถ้าไม่อันตรายเกินไปก็เข้าไปช่วยสักหน่อย สิ่งผมจะได้มาอยู่ ถ้าไม่ไหวจริงๆแจ้งเจ้าหน้าที่ก็ยังดี

โดยรวมแล้ว App นี้ น่าจะมีไว้ติดเครื่องกันนะครับ



ความคิดเห็นที่ 1

ดีครับ มีแอปแบบนี้ก็ดี

ผมเคยเจอรถเข็นนอนขาดตรงคลองแสนแสบ  
ตอนนั้นน้ำมันลตเห็นนี่แบบขนาดตัวแคร์กเล็กแคร์กหมาได้เลยนะ  
ตรงอนุสาวรีย์เลยละ โทร 191 ไป 3รอบ ไม่มีใครรับเลย

ตอนนั้นไม่รู้จะโทรเบอร์ไรกด 191 ไว้ก่อน

ความลับระดับ 1

ขอบคุณที่แนะนำ app ลีจอร์บี

ตอนสำรวจ app ตกใจเหมือนกันที่กดปุ่ม "แจ้งเหตุ" ในหน้าแผนที่ แล้วมันส่งไปถึง จนท. โดยไม่มีคำถามซ้ำ แล้วก็ มี จนท. โทรกลับมาสอบถามแทนจะทันที

// รู้สึกเกรงใจ แต่ก็เป็นข้อดีถ้าใช้เป็นปุ่มกดขอความช่วยเหลือในภาวะจำเป็นเร่งด่วนฉุกเฉิน

อ้อ โดยมากผมอยู่เชียงใหม่

ถามไปมีตำรวจเชียงใหม่คราวๆ เค้านอกว่าข้อมูลที่แจ้งผ่าน app นี้จะเข้าไปสู่ระบบก่อนเป็นหลัก เลยยังไม่แน่ใจว่าพร้อมเชื่อมประสานข้อมูลไปหาตำรวจที่อยู่ในจังหวัดอื่นๆแค่ไหน

● แก้ไขข้อความเมื่อ 21 มกราคม 2560 เวลา 16:11 น.

## เหตุเกิดตอนเกือบตีสอง police i lert u แจ้งเหตุไม่เกินสิบนาที ก็มีตำรวจจากโปรแกรมโทรมา ประช่าอุ้นใจครับ

เตือนภัย Mobile Application

? สหุผู้คำถาม

เมื่อเวลาตีหนึ่งห้าสิบ มีเพื่อนผู้ฟังรู้จักโทรบอกว่ามีวัยรุ่นชี่ยามาเยาเกือบตีครึ่งเข้าบ้านคนในชุมชนร่มเกล้าเขตคลองเตย ชาวบ้านต่างตกอกตกใจ โทรแจ้งตำรวจแต่ตำรวจยังไม่มาที่เกิดเหตุ สามโมงเพื่อนจึงโทรมาหาเธอที่ร้านขายข้าว (เพื่อนขายอาหารตามสั่ง) เธอจึงโทรมาหาผมให้ช่วยติดต่อตำรวจที่รู้จัก

บังเอิญสถานีตำรวจนครบาลท่าเรือกำลังเร่งรัดประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใช้โปรแกรมแอปช่วยชีวิต police i lert u ซึ่งผมก็เป็นส่วนหนึ่งที่ได้ติดตั้งโปรแกรม police i lert u เพื่อการใช้งานและนำไปประชาสัมพันธ์ต่อตามที่ท่านรองผู้กำกับปราบปรามสถานีตำรวจท่าเรือ. ด.ท. ทิระธรรม คำจร ได้มาแนะนำไว้

ผมจึงพากาหาแจ้งเหตุไปทางแอป police i lert u ทางหนึ่ง อีกทางหนึ่งผมโทรไป(ปลุก)แจ้งให้ท่านรองผู้กำกับปราบปรามสถานีตำรวจท่าเรือ. ด.ท. ทิระธรรม คำจร ทราบเพื่อช่วยประสานงานต่อ (ท่านรองท่านนำรักครับบอกมีเหตุการณ์อะไรโทรแจ้งท่านได้ 24 ชั่วโมง แม้จะยามค่าคืนก็ตาม)

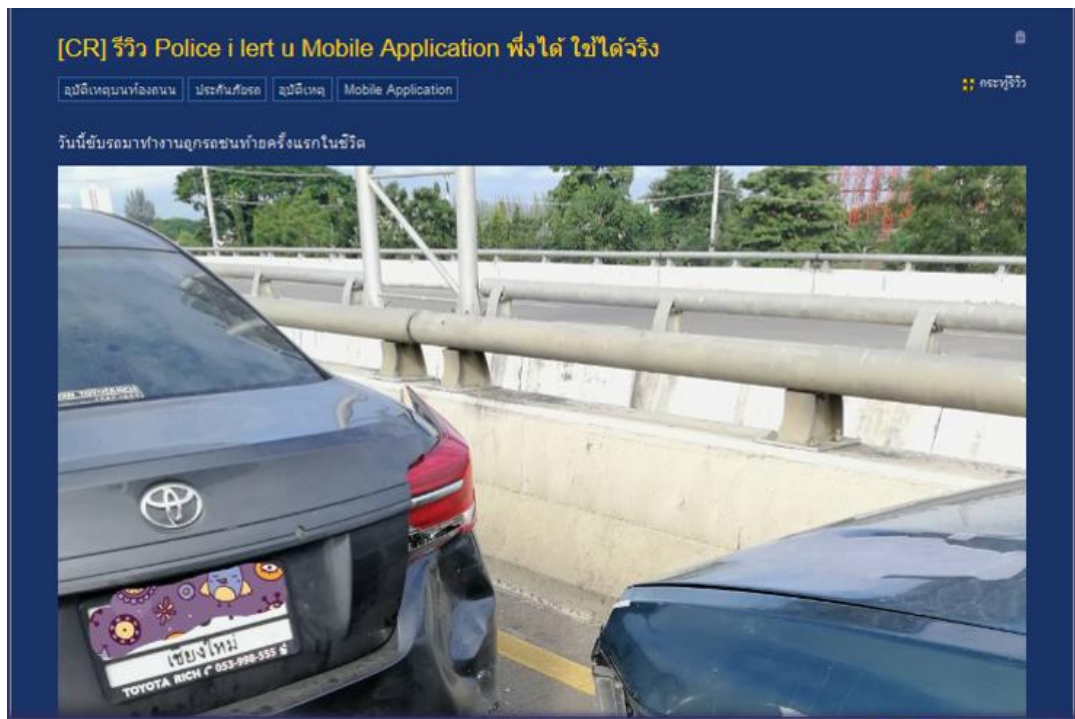
ไม่ถึงสิบนาทีครับ เพื่อนผู้ฟังก็โทรมาขอบคุณแล้วบอกว่าตำรวจเข้ามาแล้ว ลามด้วยสายเรียกเข้าโทรเข้ามาซึ่งเป็นของตำรวจตามโปรแกรม police i lert u

ทั้งนี้ผมก็ส่งขอขอบคุณท่านรองผู้กำกับปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ. ด.ท. ทิระธรรม คำจร และอินอัณษา แอป police i lert u สามารถใช้งานได้จริง ขนาดตอนแจ้งตอนตีหนึ่งห้าสิบเกือบๆ จะตีสองแล้วก็ตาม ก็มีตำรวจจากโปรแกรมโทรกลับมาติดตามเหตุการณ์ รวมไปถึงตำรวจห้องที่จากสถานีตำรวจนครบาลท่าเรือที่ได้ทำการเข้าพื้นที่เพื่อรับเหตุการณ์ร้ายที่อาจเกิดขึ้น

สุดท้าย แอปช่วยชีวิต police i lert u น่าจะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ผมคิดว่าควรติดตั้งในมือถือเพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการแจ้งเหตุการณ์ นอกเหนือไปจากการโทรแจ้งที่สถานีตำรวจ (คงมีหลายครั้งที่เราโทรไปแล้วไม่มีคนรับสายหรือโทรไปแล้วไม่มีตำรวจมา) อย่างน้อยก็ยังทำให้อุ่นใจเมื่อมีตำรวจจากโปรแกรมแอปช่วยชีวิตช่วยทำการติดตามเหตุการณ์หรือประสานงานให้อีกทางหนึ่ง

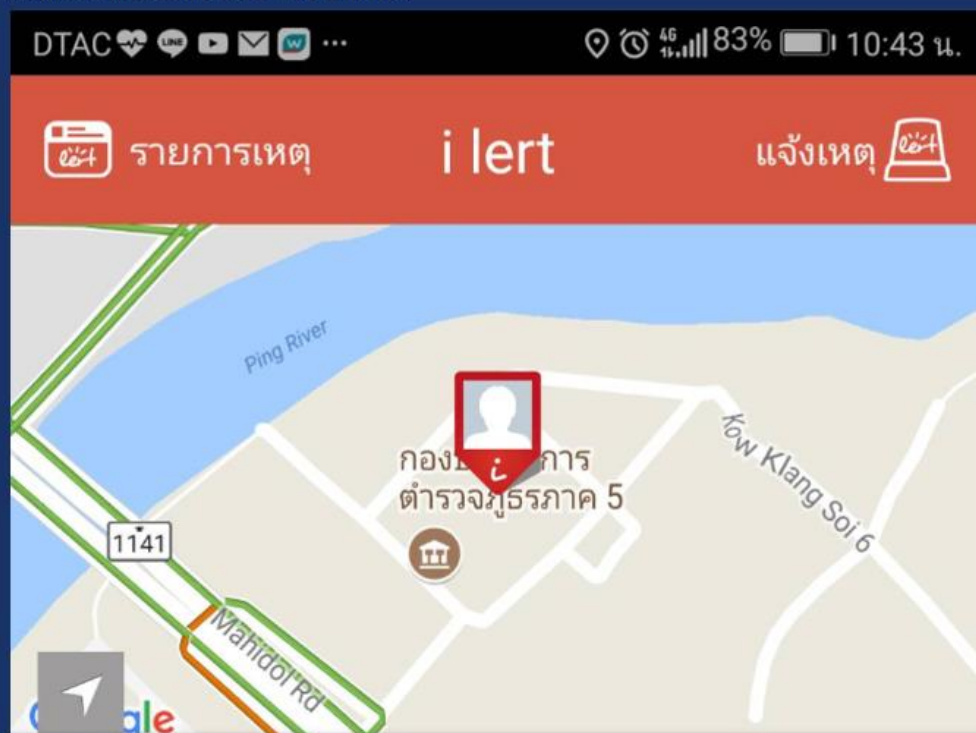
ท้ายสุดจริงๆ ผมกำลังติดตามดูซีรีส์เกาหลีเรื่อง voice ของ ocn ที่มีหน่วย golden time คอยเข้าระงับเหตุภายใน 10 นาที ที่เพิ่งฉายไปสองตอน แล้วทำให้ผมคิดถึงโปรแกรมแอปช่วยชีวิต police i lert u จากซีรีส์นั่นเองซึ่งความสามารถพิเศษในการฟังเสียงเพื่อหาสถานที่เกิดเหตุ แต่ลำมีแอป police i lert u ที่มีการแจ้งพิกัด GPS ทำให้ตำรวจสามารถทราบสถานที่โทรแจ้งเหตุได้ ซีรีส์เรื่องนี้วางออกฉายไม่แจ้งเกิด 555





คู่กรณีเดินลงมามานั่งอยู่ เดินลงมา เลขออกว่าเรียกประกันเถอะ

เราเลยโทรเรียกประกัน แล้วก็ใช้ Police i lert u ถ่ายรูปแจ้งเหตุ





ไม่ถึงห้านาทีค่ะ ตำรวจมาไวมาก มาก่อนประกัน

ตำรวจมาบริการ และแนะนำไฟไปสถานีที่ใกล้ที่สุด  
เพื่อพบร้อยเวรจรรยา ร้อยเวรคอยอธิบายกฎหมาย  
สอนไปด้วย ด้วยน้ำเสียงเย็นๆ อยากถามว่าร้อยเวรเพิ่งสึกใช้ไหมคะ



คนชนเสียค่าบริการ 400 บาท  
และสุดท้ายเหลือแค่เอารถไปซ่อมก็จบลงด้วยดีค่ะ

สรุปคือโหลดไว้ Police i lert u ไว้เดอะค่ะใช้งานได้จริง  
ถึงผู้หญิงขับรถคนเดียวก็ควรจะมีเป็นอย่างยิ่งค่ะ

สับสับสับค่ะ

ชื่อสินค้า: Police i lert u Mobile

คะแนน: ★★★★★

"CR - Consumer Review : ผู้เขียนรีวิวนี้เป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการแล้ว ไม่มีผู้สนับสนุนให้สินค้าหรือบริการนี้ และผู้เขียนรีวิวไม่ได้เป็นสื่อมวลชนในกาจัดเขียนรีวิว

## "Police I lert U" ตำรวจออนไลน์ 4.0

Mobile Application ข่าวออนไลน์ รัฐบาล วันสงกรานต์

กระทรวงมหาดไทย

สวัสดีครับ วันนี้ผมมี Application ดีๆ มาแนะนำครับ

จากที่เมื่อวาน (30 มีนาคม 2560) ผมไปประชุมในฐานะหัวหน้าศูนย์ 191 ของจังหวัดพิจิตร ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้รับมอบนโยบาย การรับแจ้งเหตุผ่าน Application ที่ชื่อว่า "Police I Lert U" ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุให้ดีขึ้นไปอีกหนึ่งขั้น เหมาะสมกับชุด ไทยแลนด์ 4.0 ในปัจจุบันนั่นเอง

จากในที่ประชุมได้ให้ศูนย์ 191 ทั่วประเทศ ดำเนินการติดตั้งระบบนี้ เพื่อพร้อมให้บริการประชาชนได้ทันที โดยเฉพาะในเทศกาลสงกรานต์ที่จะมาถึงนี้ด้วยครับ

วันนี้เลยขออนุญาตแนะนำการทำงานของ Application นี้ว่าสามารถช่วยเหลือทั้งตัวเอง และคนที่เรารักได้อย่างไร เชิญรับชมกันในคลิปนะครับ



อย่างไรก็ตามขอขอบคุณสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และบริษัท อรุณสวีทส์ ดอทคอม จำกัด ผู้พัฒนาApp นี้มาใน ณ ที่นี้ด้วยนะครับ โดยเฉพาะบริษัทอรุณสวีทส์ ที่ทำApp นี้มาให้บริการประชาชนใช้งานแบบฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด คุณสุดยอดมากครับ

และขอขอบคุณทุกท่านที่เข้ามารับชมครับ  
ด้วยรักและห่วงใย  
สารวัตรเป็นไท

Police I Lert U for IOS : <https://itunes.apple.com/th/app/police-i-lert-u/id950616229?l=th&mt=8>

Police I Lert u for android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.arunsawad.policeiu&hl=th>

CHULALONGKORN UNIVERSITY





ภาคผนวก ง  
ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ระบบปฏิบัติการ Android

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

### ความเห็นของผู้ใช้

- MegDeeNuong**  
★★★★★ 20 ตุลาคม ค.ศ. 2019  
ใช้งานได้จริง พอแฉ่งไป ตำรวจ ก็มีการติดต่อสอบถามดำเนิน การให้ เยี่ยมมาก มีข้อแนะนำ อยากให้มี ส่วนที่ บอกว่า ข้อความที่แฉ่งไปอยู่ในชั้นตอนไหน เพื่อจะได้ไม่แฉ่งซ้ำ
- เด พึ่งชม**  
★★★★★ 26 กันยายน ค.ศ. 2019  
เยี่ยมครับ แฉ่งปุ๊บ ไม่นานก็มาเลย ประชาชนต้องร่วมกันใช้ เป็นหูเป็นตา แฉ่งเจ้าหน้าที่ นานไป จะ กลายเป็นศูนย์รับเรื่อง แฉ่งเหตุ ประสานงานที่สำคัญ
- ติตตต**  
★★★★★ 4 สิงหาคม ค.ศ. 2019  
เอาไป4ครบบลองใช้ดู ดีจริงจะบอกต่อ ให้กำลังใจ ตำรวจยุคใหม่ต้องพัฒนาครับ ทำให้ถูกใจ **ตัวเลือกอื่น**  
ไม่ได้หรือครับ
- พัชรพรพิชญ์**  
★★★★★ 8 พฤษภาคม ค.ศ. 2019  
ดีมากครับ กดแฉ่งปุ๊บ ไม่ถึง1นาที มีเจ้าหน้าที่โทรกลับมาทันที แล้วประสานงานไปยังท้องที่ ให้อริย เวรโทรมาถามรายละเอียด หลังจากนั้นไม่ถึง 20นาที ก็จัดการเหตุเรียบร้อย เยี่ยมมากครับ
- \*\*\***  
★★★★★ 7 มิถุนายน ค.ศ. 2019  
ใกล้ๆที่พิกมึงจะมีพวกขี้เมากินเหล้าเปิดเพลงเสียงดังเลยลอกโหลดแอฟแล้วแฉ่งความไป ตอนแรกที่ ส่งคำร้องไปเห็นเจียบหายไปไม่มีการโทรกลับแต่อย่างใด พอสักพักได้ยินเสียงเหมือนมีคนโวยวาย ว่า"ใครแฉ่งตำรวจวะ" เห้ยคุณตำรวจมาจริงจระ เร็วดีจัง ตำรวจดีๆยังมีอยู่นะคะ เป็นแอฟที่ควรมีไว้ใน โทรศัพทอย่างยิ่ง 😊
- พี่ Tony**  
★★★★★ 1 มิถุนายน ค.ศ. 2019  
ได้ลองแฉ่งเหตุเดือนกัยไป เพราะมีโจรมึงดยงอะไหล่รถหลังบ้านตัวเอง ลองแฉ่งผ่านแอปนี้ มีเจ้า หน้าที่โทรมาสอบถามไว้มาก! ดีคับ ถูกใจมาก
- taa nakaria**  
★★★★★ 5 กรกฎาคม ค.ศ. 2019  
เดินทางไปไหนก็จะขอทดสอบเป็นประจำ แต่จะมีการใช้งานได้จริงๆไม่ครบทุกพื้นที่ อยากให้มีการ ปรดรงค์ให้ใช้งานได้ทั่วประเทศ ประชาชนจะได้อุ่นใจนะครับ
- Saniyawan-Style**  
★★★★★ 24 พฤษภาคม ค.ศ. 2019  
แฉ่งเหตุแปปเดียวไม่ถึง2นาที จนท.ติดต่อกลับรวดเร็วดีมากคะ. ต้องทดสอบอีกทีตอนกลางคืนนะ คะ แอฟนี้มีไว้ก็อุ่นใจขึ้นเยอะเลยคะ

- Janiyawan-Style**  
★★★★★ 24 พฤษภาคม ค.ศ. 2019  
40  
แจ้งเหตุแบริบเดียวไม่ถึง2นาที จนท.ติดต่อกลับรวดเร็วดีมากคะ. ต้องทดสอบอีกทีตอนกลางคืนนะ  
คะ. แอปนี้ก็มีไว้ก็อุ่นใจขึ้นเยอะเลยคะ
- salinanin-thongorn**  
★★★★★ 20 สิงหาคม ค.ศ. 2019  
1  
ให้สามดาวแล้วกันคับ ร้องเรียนไปตอน22:30 มีจน.ติดต่อกลับมาตอน23:31 ถึงจะติดต่อซ้ำแต่ก็ยังมีดีที่  
ติดต่อมา
- attimed-chaioni**  
★★★★★ 20 กรกฎาคม ค.ศ. 2019  
6  
ถ้าเราเจออุบัติเหตุ เราแจ้งได้ไหมครับ บางที่เราขับรถผ่าน แล้วเจอประมาณนี้ครับ ไม่ได้ประสบเหตุ  
ด้วยตัวเองครับ
- พณรัตน์-อนุวง**  
★★★★★ 13 สิงหาคม ค.ศ. 2019  
3  
ร้องเรียนเรื่องคนเลี้ยงดงกินเหล้าตำรวจเข้ามาจัดการให้ทันทีไม่ถึง5นาทีเร็วมาก ขอขอบคุณคะ
- wichaporn-inwinbura**  
★★★★★ 28 ธันวาคม ค.ศ. 2018  
1  
สุดยอด!!โคตรชอบอะ \*แต่ต้องรอดูอีกทีว่าพอถึงคราวต้องขอความช่วยเหลือเหตุการณ์"วิกฤตจริง"กด  
ปุ่มขอไปจะมีคนรับรีป่าว"ทุกวันนี้อย่างที่เห็นในข่าวบ้างเจอกับตัวบ้างเลยทำให้ภาพสักตำรวจไทยไม่  
ค่อยดีนัก ผมเองจะเป็นหนึ่งในคนที่เจอกับตัว แต่ก็เข้าใจตำรวจก็คืนคนและตำรวจไม่ได้มีแค่คนเดียว  
จากที่ดูรีวิวและอ่านข้อมูล...
- ผู้ใช้งาน Google**  
★★★★★ 27 ตุลาคม ค.ศ. 2018  
22  
เป็นแอปที่ดีในการช่วยทำงานของตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นเครื่องมือที่รวดเร็วในการ  
ปราบปรามอาชญากรรม ใตดีและตำรวจต้องมีคุณภาพด้วย
- amp-mongkonkeon**  
★★★★★ 17 มกราคม ค.ศ. 2019  
3  
ทุกอย่างทามาดีแล้วครับ มีประโยชน์มาก การประสานงานหลังจากแจ้งเหตุรวดเร็ว ขอชมเชย เจ้า  
หน้าที่ ทุกท่าน ทุกนาย ที่ปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ แต่มีบางสิ่งที่ ควรเพิ่มเติมลงไป คือ  
การเพิ่ม \*\*\*ยืนยันการแจ้งเหตุ\*\*\* อีกครั้ง ก่อนการส่ง เพื่อป้องกัน การก่กผิด หรือมือไปโดนปุ่มเอง.
- noo-kantj**  
★★★★★ 18 มีนาคม ค.ศ. 2019  
1  
แอปนี้ดีมากกกกกกกก เลยคะ แจ้งเหตุ แล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจ ติดต่อกลับมภายในไม่ถึง 1 นาที บาง  
ทีคนที่อยู่ใกล้เหตุอาจ ไม่กล้าช่วยเหลือ นึกขึ้นได้รีบติดต่อแจ้ง เลยคะ จนท โจรกลับมาจาก สภ รัต  
นาธิเบศ หันใจมากคะ ขอขอบคุณ แอปพลิเคชันที่ดี และ ขอขอบคุณ จนท ตำรวจ อยากรให้โหลดกันทุกคน  
เลยนะคะ เราช่วยอะไรเค้าไม่ได้ อย่างน้อยเราก้ช่วยติดต่อ จนท ให้ไปช่วยคนได้คะ ขอคุณนะคะ 5  
ดาวน้อยไปคะ ต้อง 100 ดาว ประทับใจมาก....
- นิยดาภิเษก-พินนิท**  
★★★★★ 22 เมษายน ค.ศ. 2019  
17  
หลังจากคุณส่งข้อความ ประมาณ2-4นาที ตำรวจจะรีบติดต่อกลับ และยังสามารถค้นหาตำแหน่งตัว  
คุณจากGPS ในกรณีที่เกิดเหตุร้ายกับคุณ เป็นแอปที่ดีครับ ใครยังไม่เคยลอง หรือยังไม่เข้าใจก็อย่า  
พึ่งเมนต์ด่าครับ ตำรวจที่ตั้งใจทำงานก็มีครับ เป็นกำลังใจให้ ส่วนพวกเข้าขามเย็นขามก็มี ประปนกันไป  
อีอิ (ย้ำนะครับ ว่าเหมาะสำหรับเหตุร้ายจริงๆ ถ้าเบาๆก็โทร191ครับ)

- ผู้ใช้ Google**  
★★★★★ 25 มีนาคม ค.ศ. 2019  
รวดเร็วมากค่ะ แฉงเหตุไปไม่ถึง 5 นาที ที่ตำรวจติดต่อกลับ ให้คำแนะนำ และประสานงานกันรวดเร็วมาก เป็นแอปที่มีประโยชน์ที่สุดตั้งแต่ติดตั้งมา +100 เลยค่ะ♥
- ผู้ใช้นี้**  
★★★★★ 15 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2019  
ผมอยากให้เข้ามาดักเตือนอะเด็กรั้วร่นหน่อย มันขับเร็วเกินในซอยใครพูดก็ไม่ฟังใครไปเดือนก็หัวร่อน บ้านเลขที่ 5 5/32 หมู่บ้านริมสวนชวยรามคำแหง 148 กรุงเทพ
- ผู้ใช้นี้**  
★★★★★ 3 มีนาคม ค.ศ. 2019  
แจ้งระดับเหตุ ตั้งแต่ 13.03น. ผลแจ้งว่าใช้เวลาค่าใช้จ่ายเสียงดังได้ถึง 15.30น. แต่มาระงับก็มองคะ ตำรวจอนุญาตได้เหอะคะไว้ประชาชนบางกลุ่มอยู่เหนือกฎหมาย อ้างเป็นผู้ใหญ่บ้าน เป็นคนจ่ายค่าน้ำร้อนน้ำชา แล้วจะทำอะไรก็ได้อะคะ แล้วตำรวจโทรกลับมาถาม ผู้แจ้งบ้านไหน ไม่เกี่ยวว่าใครแจ้งไหมคะ อยู่ที่พบผู้กระทำความผิดจริงไหม แล้วคุณตำรวจทำอะไรเมื่อพบเหตุ ...สรุปมีผู้กระทำความผิด และคุณตำรวจเห็นว่ามีใบเค เน้นแหละคะที่ผิด ขอสงักริวเข้าแอฟตามนี้เลยนะคะ บริการแย่มาก
- ผู้ใช้นี้**  
★★★★★ 6 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2019  
ผมเป็น ร.ป.ก อยู่ใช้วีรกรรม Honda อำเภอบางใหญ่ผมเห็นผู้หญิงโดนกระชากกระเป๋าอยู่พัฒนาหน้าใช้วีรกรรมผู้หญิงร้องผมยื่นมองดูแล้วผมได้ตะโกนออกไปว่าทำไรนั่นแล้วคนที่กระชากกระเป๋าเป้ก็เลยปล่อยมือที่จับกระเป๋ากระชากแล้วเขาก็กระโดดขึ้นรถมอเตอร์ไซค์ที่นิ่งมาด้วยกันผู้ชายสองคนพอเขาขี่รถหนีแล้วผู้หญิงที่โดนกระชากกระเป๋าเขาเดินมาหาผมเขาบอกว่าเขาโดนจี้ตัวเขาสิ้นเขาวัวเขากลับมากเขาบอกว่าเขาพักอยู่ซอยใกล้ๆใช้วีรกรรม Honda ที่ผมอยู่เวรยามเขาว่าเขาที่จะเลิกงานจะกลับบ้านเวลา 4 ทุ่มกว่าๆครับตอนนั้น
- Homeless-tran**  
★★★★★ 1 มีนาคม ค.ศ. 2019  
ปัญหาการสร้างความเดือนร้อน ส่งเสียงดังรบกวน หรือปัญหาพวกเด็กแว้น กลายเป็นเรื่องปกติไปแล้ว รึใจครับ แฉงเหตุไปก็รอบ ไม่มีการตอบกลับหรือประสานงานอะไรเลย เรื่องแจ้งเหตุอื่นได้ผลดีครับ แต่ 2 เรื่องนี้ ห่วยมากครับ
- ผู้ใช้นี้**  
★★★★★ 27 กันยายน ค.ศ. 2019  
ผมแจ้งไม่ถึง 2-3 นาที ตำรวจมาทันทีเลยครับไม่น่าเชื่อเลยแต่ผมก็ตกใจตำรวจ 555
- Happoi-Authong**  
★★★★★ 27 ธันวาคม ค.ศ. 2018  
ดีมากครับ พัฒนามาถึงขนาดนี้ดีมากครับให้ห้าดาวเลย แต่ว่าถ้าเพิ่มเติมตรงเมนูสีแดงๆที่อยู่ด้านล่างคำว่าแจ้งเหตุ ถ้ามีคำถามยืนยันอีกสักครั้งจะดีมากเลยครับ เพราะเมื่อผมลงมือไปโดน มันแจ้งเหตุให้เลยครับ ยกเลิกมันก็ไม่ยอม เกรงใจเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ ต่อมาโทรหาเราทั้งๆที่เราไม่ได้แจ้งนะ เหตุนี้แหละผม...  
[ความเห็นฉบับเต็ม](#)
- thippaya bhavabhatwonde**  
★★★★★ 22 พฤศจิกายน ค.ศ. 2018  
ดีจริงๆครับ แถวบ้านมีเสียงดังจากการเปิดเพลงของเพื่อนข้างบ้าน จึงลองใช้แอฟดู ไปถึง 5 นาทีก็มีคนโทรมาประสานงานกับตำรวจพื้นที่ให้ครับ
- ผู้ใช้นี้**  
★★★★★ 25 มีนาคม ค.ศ. 2019  
รวดเร็วมากค่ะ แฉงเหตุไปไม่ถึง 5 นาที ที่ตำรวจติดต่อกลับ ให้คำแนะนำ และประสานงานกันรวดเร็ว



ภาคผนวก จ

จ. ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ระบบปฏิบัติการ IOS

CHULALONGKORN UNIVERSITY

# การจัดอันดับและความเห็น

การจัดอันดับและความเห็น

**4.1** จาก 5

ทั้งหมด 108



และเพื่อจัดอันดับ:



เขียนความเห็น

แอปที่รองรับ

จัดเรียงจากมีประโยชน์ที่สุด

**สุดยอด จบไวมาก** 1 ปีที่แล้ว  
★★★★★

พอดีผมลอง โหลดแอปนี้หลังจากเห็นการชี้แจงของนายตำรวจท่านนึงต่อสภาปฏิรูป พอ โหลดและลงทะเบียนเสร็จก็ลอง ใช้งาน เผอิญกดผิดไปกดปุ่มแจ้งเหตุ กำลังคิดอยู่ว่าจับหายละ ยกเลิกยังไม่ละเอียด คิดยังไม่ทันเสร็จเจ้าหน้าที่ก็โทรกลับมาแล้ว สุดยอดเร็วเวอร์ รวมเวลาหลังจากกดแจ้งเหตุจนเจ้าหน้าที่โทรกลับเมื่อไม่นานจะเกิน40วินาที บอกตรงๆ ประทับใจมากๆ ถ้ามี [เพิ่มเติม](#)

**บริการดีเยี่ยม** 23 ก.พ.  
★★★★★

พอดีส่งข้อความแจ้งเหตุเพื่อนบ้านเสียงดัง ไม่ถึง 5นาทีก็มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับมา แล้วเสียงดังนั้นก็เงียบสงบในทันที เป็น App ที่ใช้งานได้จริง คิดว่าถ้ามีเหตุการณ์ร้ายแรงมากกว่านี้คงสามารถช่วยเหลือได้ทันแน่นอนครับ

**แอปดี แต่การส่งต่อตร.ท้องที่ช้า** 3 ก.พ.  
★★★★☆

แอปใช้ได้ดี มีการตอบกลับไม่นานมาก แต่การส่งต่อตร. ในท้องที่ช้า กว่าจะไปจัดการเหตุก็ช้ามาก ต้องแจ้งไปหลายทางอีกที ทั้ง 191 และในแอป นี่แจ้งเหตุข้างบ้านเสียงดัง การไประงับเหตุช้ามาก สุดท้ายก็ไม่เงียบดังกว่าเดิมอีก ไม่จัดการให้เด็ดขาด ให้แยกย้าย เรื่องนี้เข้าใจว่าไม่เกี่ยวกับแอป แต่ไม่รู้จะแจ้งที่ไหน

**รบกวนละเอียดอ่อนในการทำงานมากกว่านี้** 2 ก.พ.  
★★★★☆

วันนี้เราแจ้งเหตุมีวัยรุ่นมั่วสุมส่งเสียงดัง และสูบบุหรี่ส่งกลิ่นเหม็น ตำรวจติดต่อกลับภายใน3นาที ถือว่าเร็วมาก และเป็นประโยชน์กับประชาชนมาก แต่ ...." ตำรวจออกเบอร์เราผ่านวอร์เสียงดัง ทวนอยู่2รอบ พร้อมถามตำแหน่งบ้านของเรา ต่อหน้ากลุ่มวัยรุ่นพวกนั้น" จึงอยากให้ตำรวจละเอียดอ่อนต่อการทำงานด้วย เพราะว่าจะอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้แจ้งได้

**รวดเร็วดี** 10 ธ.ค.  
★★★★★

แจ้งเด็กแว้นบ้าน พร้อมภาพถ่ายเลขทะเบียน แอปเดียวตำรวจวิ่งทองหลางโทรมาสอบถามพร้อมส่งเจ้าหน้าที่มาดูแล

**แอปดีบอกต่อ** 13 พ.ย.  
★★★★★

มี #แอปดีบอกต่อ #police แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย แอปดีที่ทุกคนควรมี แนะนำห้ามกดทดลองระบบเพราะที่ตำรวจโทรมาเลยไม่ถึง 30 วินาที มีความไวในการช่วยเหลือ 🙌



< ย้อนกลับ การจัดอันดับและความเห็น

รวดเร็วทันใจประชาชน... 2 ปีที่แล้ว

★★★★★

บริการรวดเร็วมากครับ ผมสมัครครั้งแรก ผมกดถูกปุ่มแจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่โทรกลับมาไม่ถึง1นาทีครับ ดีมากครับ

การส่งแจ้งเหตุ 2 ปีที่แล้ว

★☆☆☆☆

ควรมีปุ่ม ยืนยันการแจ้ง ให้ยกเลิกได้ กรณีเรากดพลาด หรือ ควรแยกเป็นปุ่มแจ้งเหตุ กับเหตุด่วน เพราะวันนี้เราลองทดสอบกดปุ่ม มีโทรศัพท์กลับมาด้วยอะ. ตกใจ😞

< ย้อนกลับ การจัดอันดับและความเห็น

ขอโทษสน.เตาปูนนะค... 1 ปีที่แล้ว

★★★★★

เมื่อสักครู่ลองสำรวจแอป เพื่อศึกษาฟังก์ชันการใช้งานต่างๆ ปรากฏว่าไปกดปุ่มแจ้งเหตุไม่ถึงหน้าที่ สน.เตาปูน โทรกลับมาเลย หนูขอโทษ(อีกครั้ง) จริงๆ ค่ะ รู้สึกผิดมากๆ 😞 แต่ยังไงก็ขอชื่นชม และเป็นกำลังใจให้นะค่ะ

ขออนุญาตแนะนำ เพราะเห็นผู้ใช้งานหลายคนประสบปัญหาเดียวกัน น่าจะมีหน้าจอให้กด ใช่ หรือ ไม่ ก่อนจะเป็นการแจ้งเหตุไปยังสน. จริงๆ เมื่อลดปัญหาแบบนี้ได้

ขอบคุณค่ะ

< ย้อนกลับ การจัดอันดับและความเห็น

เพิ่มปุ่มยืนยัน แก้อี ย... 2 ปีที่แล้ว

★★★★☆

ควรมีปุ่มยืนยัน แก้อี ยกเลิกเข้ามาครับ

ขอปุ่มยืนยันแจ้งเหตุครับ 2 ปีที่แล้ว

★★★★☆

ขอปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุหรือสามารถลบการแจ้งเหตุได้ เมื่อการที่อาจจะกดพลาดหรือไม่ได้ตั้งใจที่จะกดส่งครับ

< ย้อนกลับ การจัดอันดับและความเห็น

การใช้งานที่ไม่สอดคล้อง... 1 ปีที่แล้ว

★★★★☆

คือว่าก่อนจะโหลดได้ก็ต้องมีอีเมลก่อนซึ่งประชาชน หลายคนไม่รู้จัก ควรให้เป็น โปรแกรมพื้นฐานของโทรศัพท์ทุกเครื่อง

2.ชื่อแอปเป็นภาษาอังกฤษเหมาะกับนักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติมากกว่าคนไทย เพราะคนไทยส่วนใหญ่ไม่ได้อ่านภาษาอังกฤษได้ทุกคน ควรใส่ใจเรื่องนี้ และแก้ไขเพื่อสร้างความสะดวกและปลอดภัยต่อประชาชนพลเมือง

3.เมื่อโหลดแล้ว ก็ต้องสมัครเข้าใช้งาน โดยกรอกข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ใช้งานเอง แต่ที่ว่า ก็ยังเจอปัญหาเรื่องภาษาอังกฤษอยู่ดี ต้องแก้ไขนะครับ





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ร้อยตำรวจโท ผนังดนัย บำรุงศรี
วัน เดือน ปี เกิด	3 มกราคม 2537
สถานที่เกิด	เชียงใหม่
วุฒิการศึกษา	มัธยมต้น โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย มัธยมปลาย โรงเรียนเตรียมทหาร รุ่นที่ 54 ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ รุ่นที่ 70



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY