

ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อ กระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบ ระดับยูนิแวก์และระดับมัลติแวก์

ประนัย เปี่ยมสมบูรณ์

ตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา สังคมไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วยิ่งกว่าในช่วงเวลาใดในประวัติศาสตร์ของประเทศ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าวได้ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐ การ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในภาครัฐราชการ องค์กรต่าง ๆ ของรัฐ ได้ขยายทั้งบทบาท ขนาดและความสลับซับซ้อน ตลอดช่วงเวลาเกือบสี่ทศวรรษที่ผ่านมา เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริหาร กระบวนการยุติธรรมก็จัดเป็นระบบหนึ่งของสังคม ซึ่งได้รับผลกระทบอย่างหนักจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี แม้ภารกิจและขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของกระบวนการยุติธรรมได้ขยายออกไปโดยลำดับ แต่หน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้กระบวนการยุติธรรม ซึ่งหมายถึง ตำรวจ อัยการ ทนายความ ศาล และราชทัณฑ์ก็ยังปฏิบัติงานในลักษณะเอกเทศ เข้าทำนองต่างคนต่างทำ

ยิ่งไปกว่านั้น แต่ละหน่วยงานภายใต้กระบวนการยุติธรรมก็มักไม่ได้สนใจอย่างจริงจังต่อเป้าประสงค์หลักในการมุ่งให้บริการในระดับที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสำหรับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ แต่ประชาชนมักถูกใช้เป็นข้ออ้างบ่อยครั้งในการขอปรับอัตราค่าจ้าง ขอเพิ่มตำแหน่งงาน และขอเพิ่มงบประมาณด้านต่างๆ ในองค์การดังกล่าวของภาคราชการ ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมจึงเป็นหัวข้อที่มีความสำคัญต่อทั้งงานวิจัยพื้นฐาน และงานวิจัยประยุกต์ ภายใต้สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม หนึ่ง แม้ว่างานวิจัยนี้จะมีจุดมุ่งหมายทางวิชาการเป็นหลัก แต่ก็ไม่ได้ละเลยจุดมุ่งหมายในทางการบริหารและการปฏิบัติไปทั้งหมด ทั้งนี้เพราะเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อกระบวนการยุติธรรมย่อมเป็นประเด็นสำคัญยิ่งที่นักบริหารและนักปฏิบัติต้องให้ความสนใจ กล่าวโดยย่อ บทความนี้ มุ่งนำเสนอผลการวิจัยดังกล่าวภายใต้ 4 หัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

(ก) กรอบทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม (ข) ระเบียบวิธีวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม (ค) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และ (ง) อภิปรายผลและเสนอแนะ

กรอบทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม

ตั้งแต่ยุคกรุงสุโขทัยจนกระทั่งยุคกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น แม้ประเทศไทยจะมีการปกครองภายใต้ระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช แต่พ่อขุนและพระมหากษัตริย์ที่ได้รับการยกย่องแต่ละพระองค์ของไทย ต่างก็ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการอยู่ดีมีสุขของประชาชน พ่อขุนและพระมหากษัตริย์ที่ทรงเป็นร่วมโพธิ์ร่มไทรของปวงประชา ต่างทรงดำเนินพระราชจริยวัตรตามครรลองของทศพิธราชธรรม กล่าวได้ว่า การบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนจึงเป็นภารกิจหลักประการสำคัญในการปกครองประเทศของไทยมาแต่โบราณกาล และนับตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเป็นต้นมา แนวคิดในการปกครองประเทศตามแบบตะวันตก ซึ่งเน้นถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมทั้งกระบวนการยุติธรรมในระบบกล่าวหา ก็ได้เริ่มเข้ามามีอิทธิพลในสังคมไทยเพิ่มขึ้นโดยลำดับ ยิ่งในสมัยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากรบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบประชาธิปไตย ในปี พ.ศ. 2475 คณะราษฎรก็ได้พยายามหยิบยกอุดมการณ์ของประชาธิปไตยแบบตะวันตกมาใช้ในการกำหนดนโยบายการปกครองประเทศ โดยเน้นความสำคัญของประชาชนในฐานะที่

เป็นเป้าหมายของการให้บริการของรัฐรวมทั้งมีการยอมรับฐานคติที่ว่า “อำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย”

ในหลักการ รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตย จึงเป็นหรือควรเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน สำหรับกระบวนการยุติธรรมภายใต้ระบอบประชาธิปไตยก็เปรียบเสมือนปลา ในขณะที่ประชาชนก็เปรียบเสมือนน้ำ ทั้งนี้ เมื่อปลาขาดน้ำไม่ได้ฉันใด กระบวนการยุติธรรมก็ไม่สามารถแยกตัวออกจากประชาชนฉันนั้น กระบวนการยุติธรรมในสังคมเสรีประชาธิปไตยจึงควรมีลักษณะเป็นระบบเปิดที่มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมโดยเจเพาะอย่างยิ่งกับประชาชนผู้รับบริการ ในหลักการ กระบวนการยุติธรรมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม จึงจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในขั้นตอนของการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผลเพื่อให้สามารถบริการประชาชนไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น แต่ในทางปฏิบัติ กระบวนการยุติธรรมได้ ปรากฏแนวโน้มที่พัฒนาไปสู่องค์การขนาดใหญ่ขึ้น และมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นตลอดระยะเวลาราว 4 ทศวรรษที่ผ่านมา ขนาดและความสลับซับซ้อน

ที่เพิ่มขึ้นมีผลทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้กระบวนการยุติธรรมกลับให้ความสนใจลดลงต่อการตอบสนองของความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่ได้ตระหนักถึงความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการเท่าที่ควร ปรากฏการณ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อสังเกตของธอมป์สัน (Thompson, 1967) ในประเด็นที่ว่าองค์การขนาดใหญ่มักก่อให้เกิดผลข้างเคียงในลักษณะที่ลดคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ นอกจากนี้ ค็อกซ์และเวด (Cox & Wade, 1985) ก็ได้แสดงทรรศนะว่า แม้ว่าในหลักการประชาชนผู้รับบริการจะจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในกระบวนการยุติธรรม แต่ในทางปฏิบัติ ประชาชนกลับกลายเป็นองค์ประกอบที่ถูกหลงลืม ค็อกซ์และเวดได้กล่าวสนับสนุนความสำคัญของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยยกเหตุผลที่สำคัญ 3 ประการมาประกอบการพิจารณา กล่าวคือ

ประการแรก การควบคุมทางสังคม โดยมากไม่ว่าในสังคมใดไม่ได้ดำเนินการโดยตำรวจและศาล แต่ดำเนินการโดยสาธารณชนในกลุ่มที่มีสถานภาพและบทบาทต่าง ๆ กันทั้งเช่นครอบครัวและกลุ่มเพื่อน เป็นต้น ประการที่สอง สาธารณชนจักเป็นทรัพยากรสำคัญที่

สนับสนุนการปฏิบัติงานในเครือข่ายของ
กระบวนการยุติธรรม และประการที่สาม
สาธารณชนจัดเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญ
ยิ่งสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของกระบวนการยุติธรรม (หน้า 11)

ด้วยเหตุนี้ นักอาชญวิทยาและนักวิชา
การสาขาการบริหารงานยุติธรรมจึง ได้เน้นย้ำ
ความสำคัญของประชาชน ในฐานะที่เป็นองค์
ประกอบสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จ หรือความ
ล้มเหลวของกระบวนการยุติธรรม ในทำนอง
คล้ายคลึงกัน นักวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์
ภายใต้สำนักรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่
(New Public Administration) ก็ได้พยายาม
กระตุ้นความสนใจขององค์การสาธารณะทั้ง
หลายให้หันกลับมาเอาใจใส่ต่อการตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน ดังที่เฟรเดอริกสัน
(Frederickson, 1980 : 49) กล่าวว่า

ที่จริงแล้ว รัฐประศาสนศาสตร์
แนวใหม่ ไม่ได้ปฏิเสธความสำคัญของ
ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของรัฐบาล
สำนักนี้เพียงแต่ชี้ประเด็นว่ารัฐบาลที่มี
ประสิทธิผลที่สุด และรัฐบาลที่มีประ-
สิทธิภาพที่สุดก็ยังไม่ไปสู่ความยากจน
ความไม่เสมอภาคในแง่ของโอกาส และ
ความไม่เป็นธรรมได้... ดังนั้น รัฐ-

ประศาสนศาสตร์สมัยใหม่จึงต้องมุ่งค้น
หาทฤษฎีและปทัสฐานที่สอดคล้องกับ
สิ่งที่วินเซ็น ออสโตรอม (Vincent Os-
trom) เรียกว่า “การบริหารแบบ
ประชาธิปไตย”

ในทำนองเดียวกัน เฮนรี (Henry, 1975) ก็
ได้กล่าวถึงจริยธรรมทั้งภายในและภายนอก
องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้เน้นความ
สำคัญของจริยธรรมภายนอกองค์การ ซึ่งให้
ความสนใจต่อการนำบัณฑิตทุกขบำรุงสุขของประ-
ชาชน และต่อการตอบสนองความต้องการของ
ประชาชน โดยอาศัยพื้นฐานของความยุติธรรม
กล่าวโดยย่อ สำนักรัฐประศาสนศาสตร์แนว
ใหม่ได้กำหนดถึงความสำคัญของการตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน ในฐานะที่เป็นค่านิยม
ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของสำนักนี้ อนึ่ง
เมื่อทราบถึงความ ต้องการของประชาชนและ
ได้จัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการทั้ง
กล่าวแล้ว ขั้นตอนที่ติดตามมาก็คือ การศึกษา
ถึงผลของการตอบสนองความต้องการ ซึ่ง
หมายถึง การศึกษาว่าประชาชนผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่เพียงใด
ในช่วงทศวรรษนี้ ความพึงพอใจของประชา-
ชนต่อบริการของรัฐได้กลายเป็นเกณฑ์ที่สำคัญ
ยิ่งประการหนึ่งที่จำเป็นต่อการประเมินผล
หน่วยงานของรัฐภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า หน่วยงานของรัฐ ได้จัดบริการเพื่อประชาชนอย่างแท้จริงหรือไม่ และในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ประชาชนประสบปัญหาอุปสรรคอะไรบ้างที่หน่วยงานของรัฐควรนำไปแก้ไขปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับที่สูงยิ่งขึ้น

หนึ่ง ก่อนที่จะกล่าวถึงข้อทฤษฎีภายใต้กรอบทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจของประชาชน ต่อกระบวนการยุติธรรม การนำเสนอฐานคติ (assumptions) เกี่ยวกับสังคมจัดว่ามีความสำคัญ ทั้งนี้เพราะกรอบทฤษฎีในสังคมศาสตร์โดยทั่วไป และในทางการบริหารงานยุติธรรม โดยเฉพาะมักได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้ฐานคติกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งของสองกลุ่มที่เกี่ยวกับสังคม กล่าวคือฐานคติกลุ่มแรกได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้สำนักอาชญาวิทยาโครงสร้างการหน้าที่ ในขณะที่ฐานคติที่อีกกลุ่มหนึ่งก็ได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้สำนักอาชญาวิทยาความขัดแย้งแต่ในโลกของความเป็นจริง ฐานคติเกี่ยวกับสังคมทั้งสองฐานคติไม่อาจแยกกันเด็ดขาด ดังที่รอลล์ (Rawls, 1971 : 4) ได้กล่าวว่า

ถึงแม้สังคม จะมีลักษณะของความร่วมมือร่วมใจเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน

แต่ก็ จะปรากฏ ความ ขัดแย้งกันผลประโยชน์อยู่ด้วยเสมอ... การที่ความขัดแย้งกันผลประโยชน์ปรากฏขึ้นก็เนื่องมาจากการที่บุคคลจะให้ความสนใจเกี่ยวกับการกระจายผลประโยชน์ส่วนใหญ่ว่าเป็นไปในลักษณะใด ซึ่งภายใต้เป้าหมายส่วนตัวบุคคลแต่ละคนย่อมปรารถนาส่วนแบ่งที่มากกว่า ไม่ใช่ส่วนที่น้อยกว่า

ด้วยเหตุนี้ การตั้งฐานคติเกี่ยวกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมเมืองขนาดใหญ่จึงต้องตระหนักถึงทั้งความกลมเกลียวและความขัดแย้ง ทั้งการร่วมมือและการแข่งขัน ฐานคติดังกล่าว นอกจากจะแสดงถึงความมี “สองหน้า” ของสังคมแล้ว ก็ยังมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความเข้าใจว่ากระบวนการยุติธรรมในสังคมมีลักษณะเป็นพลวัตที่อาจ โน้มเอียงไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งภายใต้สองแนวคิด กล่าวคือกระบวนการยุติธรรมตามแนวคิดของนักอาชญาวิทยาโครงสร้างการหน้าที่จัดเป็นสถาบันเพื่อดำรงความยุติธรรมในสังคม ในขณะที่กระบวนการยุติธรรมตามแนวคิดของนักอาชญาวิทยาความขัดแย้งจัดเป็นเครื่องมือสำหรับผู้มีอำนาจในการกดขี่ผู้ไร้อำนาจในสังคม ภาพของกระบวนการยุติธรรมจึงอาจเป็นไปได้ทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธ เสมือนสองปลายของ

เส้นตรงเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมจึงเป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อน และข้อทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมที่จัดเป็นกรอบของการวิจัยนี้ก็ได้แก่

ข้อทฤษฎีที่หนึ่ง ภูมิหลังของประชาชนผู้รับบริการน่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ข้อทฤษฎีที่สอง ประสิทธิภาพของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม น่าจะมีสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ตามหลักจิตวิทยาสังคม (social psychology) ความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้และตีความของบุคคล กล่าวได้ว่า ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1935 อัลปอร์ต (Allport, 1935) ได้วางหลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับพัฒนาการของทัศนคติที่ว่า “ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ทางประสบการณ์” หลักการนี้ได้รับการยอมรับจากดูบ (Doob, 1947) ชีน (Chein, 1984)

เป็นต้น แม้ในปัจจุบันมันน์ เฟอร์นัลด์ และ เฟอร์นัลด์ (Munn, Fernald, & Fernald, 1974) ต่างก็ยืนยันว่าประสาธสัมพันธ์ทั้งห้าของมนุษย์ไม่ได้ถูกกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมภายนอกโดยลำพัง แต่ภูมิหลังและประสบการณ์ของมนุษย์เองก็มีบทบาทสำคัญต่อการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้และสร้างทัศนคติดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ พัฒนาการของทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมจึงน่าจะต้องอาศัยภูมิหลังและประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการประเมินสิ่งที่รับรู้ นั่นคือ ข้อทฤษฎีที่หนึ่งและที่สองจึงอาจแปลงเป็นสมมติฐานในระดับมัลติแควรีเอทได้ดังนี้

(1) กลุ่มสามตัวแปรอิสระเกี่ยวกับภูมิหลัง (อายุ การศึกษา และระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม.) น่าจะมีสัมพันธ์ในประชากรกับกลุ่มห้าตัวแปรตาม (ความพึงพอใจต่อการตรวจ ความพึงพอใจต่ออัยการ ความพึงพอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์) ภายใต้สภาวะแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร

(2) กลุ่มสองตัวแปรอิสระ เกี่ยวกับประสบการณ์ (ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม) นำ

จะมีความสัมพันธ์ในประชากรกับกลุ่มหัว
ตัวแปรตาม (ความพึงพอใจต่อการตรวจ ความ
พึงพอใจต่ออัยการ ความพึงพอใจต่อทนายความ
ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อ
ราชทัณฑ์) ภายใต้สภาวะแวดล้อมของกรุงเทพ
มหานคร

นอกจากนี้ ถ้าสังเคราะห์ข้อทฤษฎีที่หนึ่งและ
และที่สองเข้าด้วยกัน สมมติฐานใหม่ในระดับ
มัลติเวรียเอทที่ปรากฏขึ้นก็คือ

(3) กลุ่มหัวตัวแปรอิสระ (อายุ การ
ศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความ
สำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจาก
อาชญากรรม) น่าจะมีความสัมพันธ์ในประชา
กรกับกลุ่มหัวตัวแปรตาม (ความพึงพอใจต่อ
การตรวจ ความพึงพอใจต่ออัยการ ความพึง
พอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อศาล
และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์) ภายใต้สภาวะ
แวดล้อมของกรุงเทพมหานคร

ส่วนในระดับยูนิเวรียเอท ซึ่งแยก
พิจารณาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
แต่ละระบบย่อยของกระบวนการยุติธรรม ก็
สามารถเขียนในรูปสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

(1) กลุ่มหัวตัวแปรอิสระ (อายุ การ
ศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความ
สำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจาก

อาชญากรรม) น่าจะมีความสัมพันธ์ในประชา
กรกับตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่อการตรวจ”
ภายใต้สภาวะแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร

(2) กลุ่มหัวตัวแปรอิสระ (อายุ การ
ศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความ
สำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจาก
อาชญากรรม) น่าจะมีความสัมพันธ์ในประชากร
กับตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่ออัยการ” ภายใต้
สภาวะแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร

(3) กลุ่มหัวตัวแปรอิสระ (อายุ การ
ศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความ
สำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจาก
อาชญากรรม) น่าจะมีความสัมพันธ์ในประชา
กรกับตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่อทนาย
ความ” ภายใต้สภาวะแวดล้อมของกรุงเทพ
มหานคร

(4) กลุ่มหัวตัวแปรอิสระ (อายุ การ
ศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความ
สำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัย
จากอาชญากรรม) น่าจะมีความสัมพันธ์ในประ
ชากรกับตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่อศาล”
ภายใต้สภาวะแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร

(5) กลุ่มหัวตัวแปรอิสระ (อายุ การ
ศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความ
สำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัย

จากอาชญากรรม) น่าจะมีความสัมพันธ์ในประชากรกับตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์” ภายใต้สภาวะแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม

เนื่องจากจุดมุ่งหมายของการวิจัยนี้ ก็เพื่อศึกษาความพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งประชากรของการวิจัยมีขนาดประมาณ 5,470,000 คน การวิจัยเรื่องนี้จึงได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการวิจัยสำรวจตัดขวาง การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยดังกล่าวได้อาศัยการสุ่มตัวอย่างภายใต้ทฤษฎีความน่าจะเป็นโดยสังเคราะห์ระหว่างเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิกับเทคนิคแบบกลุ่มหลายชั้น จากท้องที่ประชากรขนาด 65 ท้องที่ ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล¹ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสุ่มก็คือ 22 ท้องที่ ซึ่งจำแนกเป็นกลุ่มย่อยภายใต้เขตความรับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจนครบาลทั้ง 3 กองบังคับการได้ดังต่อไปนี้ กลุ่มที่หนึ่งซึ่งเป็นตัวแทนของกรุงเทพ ฯ ด้านทิศเหนือประกอบ

ด้วย 9 ท้องที่ กลุ่มที่สองซึ่งเป็นตัวแทนของกรุงเทพ ฯ ด้านทิศใต้ ประกอบด้วย 5 ท้องที่ และกลุ่มที่สามซึ่งเป็นตัวแทนของธนบุรี ประกอบด้วย 8 ท้องที่ ส่วนรายชื่อของท้องที่ทั้ง 22 แห่ง ที่จัดเป็นตัวแทนของกรุงเทพมหานครปรากฏตามตารางที่ 1 ภายในแต่ละท้องที่ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างที่ละ 50 คน ฉะนั้นทั่วกรุงเทพมหานครจึงมีกลุ่มตัวอย่างขนาด 1,100 คน ซึ่งจัดเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดกลางค่อนข้างใหญ่สำหรับการวิจัยสำรวจ

การวิจัยสำรวจนี้ได้ประยุกต์ใช้การสัมภาษณ์ตามแนวเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนโครงสร้างทั่วไปของแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นนี้ จำแนกออกได้เป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้ ส่วนที่หนึ่งซึ่งประกอบด้วย 7 คำถามเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลภูมิหลังของประชาชนผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนที่สอง ซึ่งประกอบด้วย 3 คำถามเป็นการศึกษาถึงลำดับความสำคัญของปัญหาสาธารณะต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ส่วนที่สามซึ่งประกอบด้วย 21 คำถามเป็นการสำรวจเหยื่ออาชญากรรมและความรู้สึกปลอดภัยของประชาชนผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่สี่ซึ่งประกอบด้วย 12 คำถามเป็นการสำรวจประสพ-

¹ จาก 69 ท้องที่ของสถานีตำรวจนครบาล 4 ท้องที่จัดเป็นท้องที่ทางน้ำตามความยาวของแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งได้แก่ บางโพธิ์ บวรมงคล บางคอแหลม และคลองสาน ดังนั้น ประชากรของการวิจัยจึงถูกจำกัดลงเหลือ 65 ท้องที่ของสถานีตำรวจนครบาล 65 สถานี

ตารางที่ 1 ขนาดของประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยสำรวจ “ความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม”

กองบังคับการ	จำนวนท้องที่ ประชากร	จำนวนท้องที่ กลุ่มตัวอย่าง	รายชื่อท้องที่ในกลุ่มตัวอย่าง
พระนครเหนือ	26	9	พระราชวัง ชนะสงคราม มั๊กกะสัน ประชาชื่น พหลโยธิน คันนายาว หัวหมาก หนองจอก ลำไทร
พระนครใต้	16	5	พลับพลาไชยเขต 1 ลุมพินี วัดพระยาไกร ทองหล่อ คลองตัน
ธนบุรี	23	8	ตลาดพลู บุคคโล ราษฎร์บูรณะ บางกอกใหญ่ บางกอกน้อย บางพลัด บางยี่ขัน หลักสอง
รวม	65	22	

การณและทัศนคติของประชาชนต่อระบบย่อยต่าง ๆ ของกระบวนการยุติธรรม กล่าวได้ว่าแบบสัมภาษณ์ตามแนวมีคำถามรวม 43 ข้อ โดยมีลักษณะแตกต่างกันตั้งแต่คำถามเดี่ยวอย่างง่าย จนกระทั่งมาตราวัดที่ซับซ้อน สำหรับการทดสอบความแม่นยำตรงเนื้อหาสาระของแบบสัมภาษณ์ได้กระทำเป็นสองขั้นตอน กล่าวคือขั้นตอนแรกเป็นการปรึกษาหารือและขอคำแนะนำจากผู้มีความรู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมจำนวน 6 คน เพื่อช่วยตรวจสอบความตรงประเด็นของคำถาม

และมาตราวัด ความเหมาะสมของการใช้ภาษาทั้งในแง่วิชาการและปฏิบัติการ รวมทั้งการจัดโครงสร้างของการสัมภาษณ์ และลำดับของคำถามต่าง ๆ ขั้นตอนที่สองเป็นการขอความร่วมมือจากประชาชนผู้อยู่อาศัยในหมู่บ้านเสรีนิเวศร์ ถนนรามคำแหง จำนวน 30 คน เพื่อพิจารณาถึงความเข้าใจคำถามในการสัมภาษณ์ ความตรงประเด็นของถ้อยคำและภาษา ตลอดจนความกระชับของถ้อยคำและภาษา เป็นต้น

ในการวิจัยนี้ ตัวแปรสำคัญจำนวน 6 ตัวแปรซึ่งมีการวัดระดับจัดลำดับ โดยอาศัย

มาตรวัดต่าง ๆ ก็ได้แก่ มาตรวัด “ความปลอดภัยจากอาชญากรรม” มาตรวัด “ความพึงพอใจต่อตำรวจ” มาตรวัด “ความพึงพอใจต่ออัยการ” มาตรวัด “ความพึงพอใจต่อทนายความ” มาตรวัด “ความพึงพอใจต่อศาล” และมาตรวัด “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์” การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดทั้งหมดนี้ ได้ดำเนินการโดยอาศัยเทคนิคสัมประสิทธิ์อัลฟา ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ไว้ตามตาราง

ที่ 2 กล่าวได้ว่า มาตรวัดทั้ง 6 มาตรวัดต่างมีค่าความเชื่อถือได้สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของ นัลแนลลี (Nunnally, 1978) ซึ่งระบุว่า มาตรวัดที่มีความเชื่อถือได้ในระดับมาตรฐานควรมีค่าอัลฟาไม่น้อยกว่า 0.50 จากตารางที่ 2 ถ้าจะพิจารณาจัดกลุ่มก็อาจกล่าวได้ว่า มาตรวัดกลุ่มแรกที่มีความเชื่อถือได้ ในระดับค่อนข้างสูง ประกอบด้วย 4 มาตรวัด ทั้งสี่มาตรวัดนี้ก็ได้แก่ “ความปลอดภัยจากอาชญากรรม”

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเชื่อถือได้ของหกมาตรวัด

ชื่อมาตรวัด	มาตรวัด ค่าเฉลี่ยของ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานของ มาตรวัด	ค่าอัลฟา	ค่าอัลฟา ชี้ความ มาตรฐาน
(1) ความปลอดภัยจาก อาชญากรรม	14.616	3.190	0.841	0.846
(2) ความพึงพอใจ ต่อตำรวจ	21.936	5.748	0.885	0.885
(3) ความพึงพอใจ ต่ออัยการ	24.186	2.650	0.905	0.905
(4) ความพึงพอใจ ต่อทนายความ	24.643	2.937	0.869	0.869
(5) ความพึงพอใจ ต่อศาล	24.998	3.278	0.901	0.905
(6) ความพึงพอใจ ต่อราชทัณฑ์	24.089	2.398	0.875	0.874

ซึ่งมีค่าอัลฟาเท่ากับ 0.841 “ความพึงพอใจต่อคำรวจ” ซึ่งมีค่าอัลฟาเท่ากับ 0.885 “ความพึงพอใจต่อทนายความ” ซึ่งมีค่าอัลฟาเท่ากับ 0.869 และ “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์” ซึ่งมีค่าอัลฟาเท่ากับ 0.874 ส่วนมาตรวัดกลุ่มที่สองที่จัดว่ามีความเชื่อได้ระดับสูง ก็ได้แก่ “ความพึงพอใจต่ออัยการ” ซึ่งมีค่าอัลฟาเท่ากับ 0.905 และ “ความพึงพอใจต่อศาล” ซึ่งมีค่าอัลฟาเท่ากับ 0.901

ส่วนการทดสอบความมั่นคงรมโนทัศน์ (construct validity) ของทั้งหกมาตรวัดก็ได้ อาศัยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย แบบพีเอ-ทู (PA 2) ซึ่งมีชื่อเต็มว่า “principal factoring with iteration” หรือการวิเคราะห์ปัจจัยหลักซ้ำ ส่วนผลของการวิเคราะห์ปัจจัยของทั้งหกมาตรวัดได้สรุปผลไว้ตามตารางที่ 3 กล่าวได้ว่า สามในหกมาตรวัดซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัดมิติเดียว ก็ได้แก่ มาตรวัด “ความปลอดภัยจากอาชญากรรม” มาตรวัด “ความพึงพอใจต่อคำรวจ” และมาตรวัด “ความพึงพอใจต่ออัยการ” ส่วนความแปรปรวนปัจจัยร่วมของแต่ละมาตรวัดมีขนาดค่าเรียงจากมากไปน้อยได้ดังต่อไปนี้คือ ร้อยละ 58.03 สำหรับมาตรวัด “ความปลอดภัยจากอาชญากรรม” ร้อยละ 54.72 สำหรับมาตรวัด “ความพึงพอใจต่อ

อัยการ” ร้อยละ 49.65 สำหรับมาตรวัด “ความพึงพอใจต่อคำรวจ” สำหรับมาตรวัด “ความพึงพอใจต่อทนายความ” “ความพึงพอใจต่อศาล” และ “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์” ต่างก็เป็นมาตรวัดสองมิติ โดยมีค่าความแปรปรวนปัจจัยร่วมเท่ากับ 63.67 68.73 และ 62.25 ตามลำดับ สำหรับมาตรวัดหลังนี้ มิติแรกของมาตรวัด “ความพึงพอใจต่อศาล” มีส่วนทับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 86.58 ของความแปรปรวนที่ได้รับการอธิบาย ในขณะที่มิติแรกของมาตรวัด “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์” และของมาตรวัด “ความพึงพอใจต่อทนายความ” ต่างก็มีส่วนทับซ้อนลดลงลงมา คิดเป็นร้อยละ 80.96 และ 75.23 ของความแปรปรวนที่ได้รับการอธิบายตามลำดับ กล่าวโดยพิจารณารวมทั้ง 6 มาตรวัด มาตรวัดที่มีความแปรปรวนปัจจัยร่วมขนาดค่าสูงสุดก็ได้แก่มาตรวัด “ความพึงพอใจต่อศาล” ส่วนมาตรวัดที่มีค่าความแปรปรวนปัจจัยร่วมต่ำสุดก็ได้แก่ มาตรวัด “ความพึงพอใจต่อคำรวจ”

อนึ่ง งานภาคสนามเพื่อรวบรวมข้อมูลได้ใช้เวลาดำเนินการรวม 16 สัปดาห์ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความร่วมมือของประชาชนในการให้สัมภาษณ์อยู่หลายประเด็น เป็นต้นว่า ประชาชนผู้อยู่อาศัย

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ความแม่นยำของหมกมาตรวัด

ชื่อมาตรวัด	ความแปรปรวน ปัจจัยร่วม	จำนวน มิติ	ร้อยละของความแปรปรวน ปัจจัยร่วมที่อธิบายโดยแต่ละมิติ	
			มิติที่หนึ่ง	มิติที่สอง
(1) ความปลอดภัย จากอาชญากรรม	58.025	1	100.0	—
(2) ความพึงพอใจ ต่อตำรวจ	49.650	1	100.0	—
(3) ความพึงพอใจ ต่ออัยการ	54.724	1	100.0	—
(4) ความพึงพอใจ ต่อทนายความ	63.665	2	75.238	24.762
(5) ความพึงพอใจ ต่อศาล	68.725	2	86.577	13.423
(6) ความพึงพอใจ ต่อราชทัณฑ์	62.250	2	80.964	19.036

หรือประกอบอาชีพในท้องที่ชั้นนอกของกรุงเทพมหานครให้ความสนใจและร่วมมือในการให้สัมภาษณ์มากกว่าประชาชนผู้อยู่อาศัยหรือประกอบอาชีพในท้องที่ชั้นในของกรุงเทพมหานคร อย่างไรก็ตาม การรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ก็สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล รานคติ 4 ประการของสถิติพาราเมตริกได้รับการทดสอบ

ซึ่งก็ไม่ปรากฏการละเมิดฐานคติดังกล่าวแต่ประการใด ฐานคติทั้ง 4 ประการนี้ได้แก่ (1) กลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มจากประชากรโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (2) ตัวแปรตามมีระดับการวัดเป็นระดับอันตรภาคหรืออัตราส่วนหรืออย่างน้อยก็เป็นระดับจัดลำดับ (3) ตัวแปรตามมีความแปรปรวนคงที่ และ (4) ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับยูนิ-แวกเรียต ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้เทคนิคการ

วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบถอยหลังก็ได้เสนอผลไว้ตามตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า 4 สมมติฐานปฏิเสธ (H_0) ได้ถูกปฏิเสธในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ α เท่ากับ 0.05 กล่าวได้ว่า กลุ่มห้าตัวแปรอิสระ (อายุ การศึกษาระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม) มีความสัมพันธ์ในประชากรกับแต่ละตัวแปรตามทั้ง 4 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ นอกจากนี้ ถ้าพิจารณาถึงนัยสำคัญทางปฏิบัติก็กล่าวได้ว่า กลุ่มห้าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของ แต่ละตัวแปรตามได้ลดหลั่นกันตามลำดับ จากร้อยละ 8.96 ของความพึงพอใจต่อตำรวจ ร้อยละ 1.15 ของความพึงพอใจต่อทนายความ ร้อยละ 1.15 ของความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ และร้อยละ 1.01 ของความพึงพอใจต่อศาล เพียงสมมติฐานเดียวที่ไม่ถูกหักล้างในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งได้แก่สมมติฐานที่ระบุว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มห้าตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่ออัยการ” ในส่วนของการวิเคราะห์เกี่ยวกับสมการลดรูปซึ่งปรากฏตามตารางที่ 4 เช่นกัน ผลปรากฏว่าการพยากรณ์แต่ละตัวแปรตามอาศัยกลุ่มตัวแปร

อิสระที่ประกอบด้วยจำนวนตัวแปรอิสระที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

สมการลดรูปสำหรับพยากรณ์ “ความพึงพอใจต่อตำรวจ” ประกอบด้วย 3 ตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ อายุ การศึกษา และความปลอดภัยจากอาชญากรรมตัวแปรอิสระทั้งสามอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 8.59

สมการลดรูปสำหรับพยากรณ์ “ความพึงพอใจต่อทนายความ” ประกอบด้วย 2 ตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม ตัวแปรอิสระทั้งสองอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 0.83

สมการลดรูปสำหรับพยากรณ์ “ความพึงพอใจต่อศาล” ประกอบด้วย 2 ตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม ตัวแปรอิสระทั้งสองอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 0.81

สมการลดรูปสำหรับพยากรณ์ “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์” ประกอบด้วย 3 ตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ อายุ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับยูนีแวกเรทระหว่างห้าตัวแปรอิสระ (อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความสำคัญของอาชีพการงาน และความพลอกภัยจากอาชญากรรม) กับแต่ละตัวแปรตาม (ความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่ออัยการ ความพึงพอใจต่อนายความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์)

สมมติฐานปฏิเสธ	สมการเต็มรูป			สมการลดรูป		
	SSR (df _R)	SSE (df _E)	F (R ²)	SSR (df _R)	SSE (df _E)	F (R ²)
H ₀ ⁽¹⁾	3414.109 (5)	3469.338 (1094)	21.532* (0.0896)	3369.637 (2)	34736.809 (1096)	35.439* (0.0859)
H ₀ ⁽²⁾	27.298 (5)	13937.134 (1094)	0.429 (0.0020)	— (—)	— (—)	— (—)
H ₀ ⁽³⁾	170.796 (5)	14740.450 (1094)	2.535* (0.0115)	123.585 (2)	14787.661 (1097)	4.584* (0.0083)
H ₀ ⁽⁴⁾	125.900 (5)	12357.260 (1094)	2.229* (0.0101)	101.381 (2)	12381.778 (1097)	4.491* (0.0081)
H ₀ ⁽⁵⁾	80.003 (5)	6884.684 (1094)	2.543* (0.0115)	77.733 (3)	6886.954 (1096)	4.124* (0.0112)

* ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

ระยะเวลาอยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร และความปลอดภัยจากอาชญากรรม ตัวแปรอิสระทั้งสามอธิบายความแปรปรวน ของตัวแปรตามได้ร้อยละ 1.12 สำหรับสมการลดรูปทั้ง 4 สมการก็สรุป ได้ดังต่อไปนี้

$$Y_1 = 17.208 + (0.059)X_1 - (0.422)X_2 + (0.284)X_5$$

$$Y_3 = 23.415 + (0.157)X_4 + (0.070)X_5$$

$$Y_4 = 23.690 + (0.117)X_4 + (0.078)X_5$$

$$Y_5 = 23.030 + (0.018)X_1 - (0.015)X_3 + (0.059)X_5$$

ในที่นี้ Y_1 , Y_3 , Y_4 และ Y_5 ก็คือแต่ละตัวแปรตามซึ่งเรียงตามลำดับก็คือ ความพึงพอใจต่อ ตำรวจ ความพึงพอใจต่อหน่วยความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อ ราชทัณฑ์

X_1 , X_2 , X_3 , X_4 และ X_5 ก็คือแต่ละตัวแปรอิสระซึ่งเรียงตามลำดับก็คือ อายุการศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจาก อาชญากรรม

อนึ่ง กรณีผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับ มัลติแวลูเอท ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้เทคนิคการ วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับมัลติแวลูเอท และ เทคนิคการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แคนอนิคอล ก็ ปรากฏผลตามตารางที่ 5 ที่ 6 ที่ 7 จากการ ทดสอบสมมติฐานทั้งสามตามตารางที่ 5 ผล ปรากฏว่าค่าราฟว์-เอฟ (Rao F) ซึ่งมีขนาดค่า เท่ากับ 5.787, 5.927 และ 7.356 ต่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ α เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ถ้าพิจารณาแต่ละสมมติฐานก็สามารถขยายความ ได้ว่า สำหรับสมมติฐานแรก กลุ่มห้าตัวแปร

อิสระ (อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม. ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และ ความปลอดภัยจากอาชญากรรม) กับกลุ่มห้าตัว แปรตาม (ความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึง พอดีต่ออัยการ ความพึงพอใจต่อหน่วยความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อ ราชทัณฑ์) ต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันในประ- ชากร นอกจากนี้ กลุ่มห้าตัวแปรอิสระ ก็มีผล กระทบต่อแต่ละตัวแปรตามเรียงตามลำดับจาก มากไปน้อยก็คือ “ความพึงพอใจต่อตำรวจ” “ความพึงพอใจต่อหน่วยความ” “ความพึงพอใจ

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบนัยสำคัญรวมยอดสำหรับการวิเคราะห์ระดับมัลติแวกีเอทและระดับยูนิแวกีเอท ระหว่างห้าตัวแปรอิสระกับห้าตัวแปรตาม สามตัวแปรอิสระกับห้าตัวแปรตาม และสองตัวแปรอิสระกับห้าตัวแปรตาม โดยลำดับ

สมมติฐานปฏิเสธ	มัลติแวกีเอท		ยูนิแวกีเอท-เอฟ △ (ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง)				
	A	F (df)	ความพึงพอใจ ต่อการตรวจ	ความพึงพอใจ ต่ออัยการ	ความพึงพอใจ ต่อทนายความ	ความพึงพอใจ ต่อศาล	ความพึงพอใจ ต่อราชทัณฑ์
(1) H ₀	0.878	5.787* (25, 4051)	21.532 (0.0896)	0.429 (0.0020)	2.535* (0.0115)	2.229* (0.0101)	2.543* (0.0115)
(2) H ₀	0.923	5.927* (15, 3015)	25.542* (0.0653)	0.151 (0.0004)	1.699 (0.0046)	0.639 (0.0018)	2.309 (0.0063)
(3) H ₀	0.936	7.356* (10, 2186)	23.223* (0.0406)	0.864 (0.0016)	4.584* (0.0083)	4.491* (0.0081)	2.711 (0.0049)

* ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ α เท่ากับ 0.05

ต่อราชทัณฑ์” “ความพึงพอใจต่อศาล” และไม่มีผลกระทบในกรณี “ความพึงพอใจต่ออัยการ”

ถ้าวิเคราะห์ต่อไปถึงกลุ่มสามตัวแปรอิสระเกี่ยวกับภูมิลำเนา (อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยใน กทม.) ตามสมมติฐานที่ 2 ในตารางที่ 5 ก็พบว่า กลุ่มสามตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับกลุ่มห้าตัวแปรตาม ดังปรากฏตามค่าราวี-เอฟ ($F = 5.927$) ซึ่งปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ แต่กลุ่มสามตัวแปรอิสระนี้มีผลกระทบโดยตรงต่อตัวแปรตามเพียงตัวเดียวคือ “ความพึงพอใจต่อตำรวจ” โดยอธิบายความแปรปรวนได้ราวร้อยละ 7 กล่าวอีกนัยหนึ่งกลุ่มสามตัวแปรอิสระนี้ไม่ปรากฏผลกระทบต่ออีก 4 ตัวแปรตามในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับสมมติฐานที่ 3 ในตารางที่ 5 กลุ่มสองตัวแปรอิสระเกี่ยวกับประสบการณ์ด้านปัญหาอาชญากรรม (ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม) ก็มีสหสัมพันธ์กับกลุ่มห้าตัวแปรตาม ดังปรากฏตามค่าราวี-เอฟ ($F = 7.356$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวได้ว่า กลุ่มสามตัวแปรอิสระนี้มีผลกระทบมากที่สุดต่อ “ความพึงพอใจต่อตำรวจ” มีผลรองลงมาต่อ “ความพึงพอใจต่อทนายความ” มีผลกระทบน้อยที่สุด

ต่อ “ความพึงพอใจต่อศาล” และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อ “ความพึงพอใจต่ออัยการ” และต่อ “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์”

อนึ่ง การวิเคราะห์เจาะลึกลงไปเกี่ยวกับกลุ่ม 5 ตัวแปรอิสระและกลุ่ม 5 ตัวแปรตาม ได้เสนอผลไว้ตามตารางที่ 6 และ 7 ตารางที่ 6 ได้แสดงให้เห็นประจักษ์ว่า ค่าสหสัมพันธ์แคนอนิกอลจำนวน 2 ค่า คือ R_{C1} และ R_{C2} ที่ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติแต่ที่ปรากฏทั้งนัยสำคัญทางสถิติและนัยสำคัญทางปฏิบัตินั้นก็ยังมีเพียง R_{C1} เท่านั้น ตามตารางที่ 6 R_{C1} มีขนาดค่าสหสัมพันธ์แคนอนิกอลเท่ากับ 0.313 ซึ่งสูงกว่า “เกณฑ์แห่งความหมาย” ตามที่คูลีย์และโลเนส (Cooley & Lohnes, 1971) ตั้งไว้ นอกจากนี้ตามตารางที่ 7 บัจจัยแคนอนิกอล v_1 สามารถถึงความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งห้าได้ร้อยละ 3 (ค่า $R_{dx} = 2.948$) หรือคิดเป็นร้อยละ 85.5 ของความแปรปรวนที่ได้รับการอธิบายทั้งหมดของเทรסקกลุ่มตัวแปรอิสระ ในขณะที่บัจจัยแคนอนิกอล w_1 สามารถถึงความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรตามทั้งห้าได้ราวร้อยละ 2 ($R_{dy} = 1.929$) หรือคิดเป็นร้อยละ 76.7 ของความแปรปรวนที่ได้รับการอธิบายทั้งหมดของเทรסקกลุ่มตัวแปรตาม

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แคนอนิกอลกรณีหัวข้อแปรอิสระกับหัวข้อแปรตามเพื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

ลำดับขั้นตอน	ไอเกนแวลู (Eigenvalue)	ค่าร้อยละ	สหสัมพันธ์ แคนอนิกอล (R_c)	สหสัมพันธ์ แคนอนิกอล (R_c^2)	ราก	วิลส์แลมดา (Wilks Lambda)	ค่าเอฟ (องศาความ เป็นอิสระ)
1	0.109	79.911	0.313	0.098	1 ถึง 5	0.878	5.787* (25, 4051)
2	0.018	13.091	0.132	0.018	2 ถึง 5	0.973	1.859* (16, 3334)
3	0.009	6.374	0.093	0.009	3 ถึง 5	0.991	1.153 (9, 2658)
4	0.001	0.589	0.028	0.001	4 ถึง 5	0.999	0.232 (4, 2186)
5	0.000	0.035	0.007	0.000	5 ถึง 5	1.000	0.052 (1, 1094)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ดัชนีความทับซ้อนในลักษณะเดี่ยวและลักษณะผสม

w_i	$V_{(w_i)}$	R_{dx}	R_{dx} ผสม	v_i	$V_{(v_i)}$	R_{dy}	R_{dy} ผสม
1	30.086	2.948	2.948	1	19.685	1.929	1.929
2	21.148	0.381	3.329	2	23.436	0.422	2.351
3	10.794	0.097	3.426	3	14.973	0.135	2.486
4	19.715	0.020	3.446	4	26.601	0.027	2.513
5	18.286	0.001	3.447	5	15.298	0.001	2.514

อภิปรายผลและเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงให้เห็นประจักษ์ว่า ตัวแปรอิสระทั้งห้าต่างก็อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อแต่ละระบบย่อยของกระบวนการยุติธรรมได้แตกต่างกัน ทั้งห้าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุดในการตีตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่อตำรวจ” แต่กลับไม่อาจอธิบายความแปรปรวนได้แต่ประการใดในการตีตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่ออัยการ” ประเด็นที่น่าตั้งเป็นข้อสังเกตก็คือ ในขณะที่ประชาชนมักได้รับประสบการณ์และทัศนคติเกี่ยวกับลักษณะงานของตำรวจได้โดยง่ายในชีวิตประจำวัน แต่ประชาชนกลับไม่มีโอกาสที่จะได้รับประสบการณ์ และทัศนคติดังกล่าวในการตีลักษณะงานของอัยการ แต่ก็น่าสังเกตต่อไปว่า กรณีของทนายความ ซึ่งมีลักษณะงานคล้ายคลึงกับอัยการ ก็ปรากฏว่าประชาชนร้อยละ 72.3 ที่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับทนายความ ขณะที่ประชาชนร้อยละ 80.7 ที่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับอัยการ นอกจากนี้ กลุ่มห้าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อทนายความได้ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตัวแปร “ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม” และ “ความปลอดภัยจากอาชญากรรม” สามารถอธิบายความแปรปรวน

ของตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่อทนายความ” ได้ร้อยละ 0.8

ส่วนข้อสังเกตที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งก็คือ ตัวแปรอิสระ “ความปลอดภัยจากอาชญากรรม” เป็นเพียงตัวแปรอิสระเดียวที่ปรากฏในทั้ง 4 สมการถดถอยเชิงพหุที่ใช้ในการพยากรณ์แต่ละตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่ออัยการ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ ส่วนตัวแปรอิสระ “อายุ” ปรากฏเฉพาะในสองสมการถดถอยเชิงพหุที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่อตำรวจ” และ “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์” ตามลำดับ สำหรับตัวแปรอิสระ “ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม” ก็เช่นกัน ปรากฏอยู่เพียงในสมการถดถอยเชิงพหุสองสมการซึ่งใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่อทนายความ” และ “ความพึงพอใจต่อศาล” กรณีตัวแปรอิสระ “ระยะเวลาอยู่อาศัยในกทม.” ก็ปรากฏเพียงในสมการเดียวสำหรับพยากรณ์ “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์” และกรณีตัวแปรอิสระ “การศึกษา” ก็เกี่ยวข้องเฉพาะในสมการสำหรับพยากรณ์ “ความพึงพอใจต่อตำรวจ” เช่นกัน กล่าวโดยย่อ กลุ่มตัวแปรอิสระทั้งที่เกี่ยวกับภูมิหลังของประชาชน และที่เกี่ยวกับประสบการณ์ด้านปัญหาอาชญา-

กรรมจัดได้ว่ามีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม “ความพึงพอใจต่อตำรวจ” และ “ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์” แต่ในกรณีของ “ความพึงพอใจต่อทนายความ” และ “ความพึงพอใจต่อศาล” นั้น เฉพาะกลุ่มตัวแปรอิสระเกี่ยวกับประสบการณ์ด้านปัญหาอาชญากรรมเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามทั้งสอง ด้วยเหตุนี้ จึงพอสรุปได้ว่า ข้อมูลสนับสนุนทฤษฎี ว่าด้วยความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมทั้งสอง ข้อทฤษฎีแต่เพียงบางส่วน ฉะนั้น ถ้าอาศัยผลการทดสอบเชิงประจักษ์จากการวิจัยนี้ เป็นสำคัญ ข้อทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมก็ควรได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงยิ่งขึ้น โดยการนำเสนอสาระภายใต้ 5 ข้อทฤษฎีดังต่อไปนี้

ข้อทฤษฎีที่หนึ่ง อายุ การศึกษาและความปลอดภัยจากอาชญากรรม น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อตำรวจ ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ข้อทฤษฎีที่สอง ลำดับความสำคัญของอาชญากรรมและความปลอดภัยจากอาชญากรรม น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อทนายความ ภายใต้

สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ข้อทฤษฎีที่สาม ลำดับความสำคัญของอาชญากรรมและความปลอดภัยจากอาชญากรรม น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อศาล ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ข้อทฤษฎีที่สี่ อายุ ระยะเวลาอยู่อาศัยในสังคมเมือง และความปลอดภัยจากอาชญากรรม น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ข้อทฤษฎีที่ห้า อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยในสังคมเมือง ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม (ยกเว้นต่ออัยการ) ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

อนึ่ง เนื่องจากการวิจัยนี้มีลักษณะของการวิจัยพื้นฐานเป็นหลัก ข้อเสนอแนะในทางวิชาการ จึงพอสรุปได้เป็น 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 เนื่องจากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยนี้ ได้จำกัดเฉพาะประชากรที่เป็นผู้อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร การวิจัยซ้ำเพื่อทดสอบสมมติฐานในจังหวัดอื่น ๆ ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ในสาขาการบริหารงานยุติธรรมต่อไป การวิจัยซ้ำเช่นนี้ อาจนำไปสู่การเปรียบเทียบผลการวิจัยระหว่างชุมชนเมืองขนาดใหญ่ของแต่ละภาคหรือระหว่างผลการวิจัยในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อศึกษาว่า กลุ่มหัวตัวแปรอิสระ (อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยในสังคมเมือง ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม) ยังจะสามารถใช้อธิบายความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรตามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมได้หรือไม่ เพียงใด

ประการที่ 2 ผลการวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นประจักษ์ว่า “ความพึงพอใจต่ออัยการ” จัดเป็นตัวแปรที่มีความแตกต่างจากตัวแปรตามอื่น ๆ อีกสี่ตัวแปร (ความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อ

ศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์) กล่าวคือ กลุ่มหัวตัวแปรอิสระยังไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของ “ความพึงพอใจต่ออัยการ” ได้ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยเหตุนี้ ความพึงพอใจต่ออัยการ จึงจัดเป็นหัวข้อการวิจัย ที่ยังท้าทายการศึกษาเจาะลึกต่อไปในอนาคต

ประการที่ 3 การวิจัยสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อกระบวนการยุติธรรม จัดเป็นหัวข้อวิจัยที่มีคุณลักษณะของการวิจัยประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้กระบวนการยุติธรรม ผนวกรวมอยู่ด้วย หัวข้อการวิจัยนี้จึงควรได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการวิจัยซ้ำอย่างต่อเนื่องทุกช่วงเวลา 5 ปีเป็นอย่างน้อย โดยการพัฒนารูปแบบการวิจัย สำรวจตัดขวางให้เป็นรูปแบบอนุกรมเวลา (time-series design) ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงทางด้านประสบการณ์และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมและอาชญากรรม

บรรณานุกรม

- Allport G.W. "Attitudes" In C. Murchison (ed.). *Handbook of Social psychology*. Worcester, Massachusetts : Clark University Press, 1935.
- Chein, I. "Behavior Theory and the Behavior of Attitudes" *Psychological Review* 55 : 175-188, 1948.
- Cooley, W.W., and Lohnes, P.R. *Multivariate Data Analysis*. New York : Wiley, 1971.
- Cox, S.M., and Wade, J.E. *The Criminal Justice Network : An Introduction*. Dubuque, Iowa : Wm. C. Brown, 1985.
- Doob, L.W. "The Behavior of Attitudes" *Psychological Review* 54 : (1947) 135-156.
- Frederickson, H.G. "The Lineage of New Public Administration" In C.J. Bellone (ed.). *Organization Theory and the New Public Administration* Boston : Allyn and Bacon, 1980.
- McDowell, C.P. *Criminal Justice : A Community Relations Approach*. Cincinnati, Ohio : Pilgrimage, 1984.
- Munn, N.L., Fernald, L.D. and Fernald, P.S. *Introduction to Psychology*. Atlanta : Houghton Mifflin, 1974.
- Nunnally, J.C. *Psychometric Theory*. New York : McGraw-Hill, 1978.
- Rawls, J. *A Theory of Justice*. Cambridge, Massachusetts : Harvard University Press, 1971.