



ร่างรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

“สถานีตำรวจนครบาลอเล็กทรอนิกส์”

โดย

นายมานะชัย	อุดมดี	หัวหน้าโครงการวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง	นักวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ดร.ปิยะพร ตันณีกุล	นักวิจัย
นายร่มฉัตร	ยูรประถม	นักวิจัย
ร.ต.อ.ตุลย์วรรณ	ณรงค์ศักดิ์	นักวิจัย
พล.ต.ต.ดร.อดุลย์	ณรงค์ศักดิ์	ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

28 พฤศจิกายน 2559

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยเรื่อง สถานีดำรงจรรยาบรรณตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีดำรงจรรยาบรรณในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษากระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีดำรงจรรยาบรรณในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์และเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและกระบวนการยุติธรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการจัดประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หน่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งเหตุของสถานีดำรงจรรยาบรรณ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งความของสถานีดำรงจรรยาบรรณ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับของสถานีดำรงจรรยาบรรณ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีดำรงจรรยาบรรณ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่มาใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเห็นว่าสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน โดยรูปแบบการนำเทคโนโลยีมาใช้กับสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ตำรวจและประชาชนเห็นว่ามีค่ามากที่สุด มี 3 รูปแบบ ได้แก่ การแจ้งเหตุ แจ้งความและชำระค่าปรับ โดยผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

แนวทางการพัฒนาสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ควรประกอบด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยี อาทิ การเพิ่มความละเอียดของเว็บไซต์ที่ให้บริการ การเพิ่มตัวอย่างของการเขียนสำนวนที่เป็นทางการให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ การพัฒนารูปแบบของ Application ที่สามารถใช้งานง่ายขึ้นในโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ การพัฒนากฎหมายให้รองรับกับระบบสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรมในชั้นต่าง ๆ ได้ การสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ

Abstract

The research on the title “Metropolitan Police Stations: E-Police” were to study service channels development for citizens of police officers in Bangkok area, to find out the service procedures for citizens of metropolitan police stations in Bangkok in using electronic media through websites and to develop the efficiency of police officers’ working and justice system.

This study employed qualitative method using focus group and in-depth interviews. The samples were metropolitan police officers in Bangkok area; for example, officers who got the complaints, received the notifications, performed penalty adjustment and the public relation officers, other officers and citizens.

It was found that sample officers and citizens were satisfied with the E-Police and it was important for police officers and citizens. By using this technology within the station, the citizens agreed that it was the most important in order from high to low as the following: notifications, complaints, and fine payment though online transaction.

The development of E-Metropolitan Police increasing the efficiency of police officers’ working and developing justice system should consist of the technological development such as adding some more details of service websites, adding some formal writing for the users, the development of easier mobiles application, the officers’ development and law development with E-Police station in order to use it for each justice system, making citizens’ understanding and the cooperation with other organizations.

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานวิจัยเรื่องสถานีตำรวจนครบาลตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษากระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์และเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและกระบวนการยุติธรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

วิธีการวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ด้วยการจัดประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ใช้หน่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งเหตุของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งความของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่มาใช้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยใช้การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร การศึกษาภาคสนามและการศึกษาเชิงคุณภาพซึ่งใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นเครื่องมือในการศึกษา รวมถึงการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนที่เกี่ยวข้องในการศึกษาถึงรูปแบบที่เหมาะสมของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการวิจัยประเมินผล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา รูปแบบของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์และมีการทดลองใช้กับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 3 แห่ง เปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรมกับสถานีตำรวจที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีการวิเคราะห์/ตีความข้อมูลเชิงคุณภาพ การถอดถ้อยคำจากการจัดประชุมกลุ่มและการให้สัมภาษณ์แบบคำต่อคำ จุดบันทึกการสังเกตการณ์และคัดลอกข้อความสำคัญจากเอกสารและบันทึกอย่างละเอียดเพื่อให้การตีความและการกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยแยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 การพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ด้านธุรการ ระบบการเก็บเอกสาร ระบบรับ-ส่งหนังสือ ควรจะต้องมีความปลอดภัยสูงสามารถเก็บข้อมูลความลับได้เป็นอย่างดีและจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลแบบเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกันและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

2. ด้านแจ้งเหตุ เบาะแส การร้องเรียน ควรเพิ่มช่องทางติดต่อให้มากขึ้น เช่น การร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตและควรมีการแจ้งเบาะแสทาง Application LINE ซึ่งบางครั้งผู้ที่แจ้งเบาะแสไม่กล้าแจ้งเพราะกลัวว่าจะไม่ปลอดภัยแต่หากเป็นด้วยวิธีทางออนไลน์อาจจะสามารถปกปิดข้อมูลผู้ที่แจ้งเบาะแสได้ และข้อมูลต่างๆ ที่ถูกส่งต่อในรูปแบบออนไลน์จะทำให้ส่งไปยังผู้รับได้เร็วขึ้นและมีหลักฐานที่ค่อนข้างชัดเจน เช่น ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ เป็นต้น

3. ด้านการเปรียบเทียบปรับ ควรเพิ่มช่องทางในการชำระค่าปรับให้มากขึ้นโดยเฉพาะผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ภายในสถานีตำรวจและภายนอกสถานีตำรวจ ควรมีการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ตามแหล่งชุมชนให้ทราบถึงกิจกรรมหรือข่าวสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ของสถานีตำรวจให้ทันสมัยข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นปัจจุบัน รวมถึงควรมีป้ายบอกเส้นทางเพราะบางสถานีเดินทางมาลำบากและควรมีระบบแจกบัตรคิวเพื่อเป็นการจัดระเบียบประชาชนที่มาใช้บริการ
5. ด้านอื่นๆ ปัญหาด้านที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นทรุดโทรมมากและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งานและบางแห่งอยู่ไกลจากสถานีตำรวจ
6. การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเดิมกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรมีทุกมุมมองทั้งในแง่การป้องกันปราบปราม สอบสวนสอบสวน จราจรและงานบริหาร
7. การวางระบบที่สามารถรักษาความลับได้ ต้องให้ความสำคัญต่อการรักษาความลับของผู้ที่แจ้งความหรือให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะในส่วนของวัสดุอุปกรณ์นั้นจะใช้งบประมาณค่อนข้างสูงเพื่อที่จะรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ ฉะนั้นในการทำโครงการนี้ยังมองไม่เห็นว่าจะวางระบบแบบไหนเพื่อที่จะรักษาข้อมูลส่วนที่เป็นความลับไว้และส่วนที่จะเป็นช่องทางในการติดต่อส่วนตัว โดยเฉพาะการใช้ Video Call จะค่อนข้างเป็นประโยชน์ต่อโครงการนี้ ดังนั้นการรักษาความลับของผู้ใช้บริการยังคงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องตระหนักในการจัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์
8. การกำหนดระบบการล็อกอิน สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการกำหนดระบบการ Login ใช้งานนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการกระทำผิด รวมทั้งการจำกัดจำนวนผู้ที่จะไปเข้าไปใช้งานในสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบล็อกอินจะต้องสามารถตรวจเช็คข้อมูลของผู้ที่เข้าไปใช้งานในสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยการใช้ระบบล็อกอินอาจจะให้ใช้เป็นเลขประจำตัวประชาชน
9. การระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งานได้ การจัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงควรมีการระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งาน เพื่อนำไปสู่ระบบในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการติดต่อสื่อสาร
10. ควรมีการกำหนดบทบาทผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนที่ชัดเจนต้องการให้การรับแจ้งมีประสิทธิภาพก็ควรจะมีการกำหนดว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อในทุกลำดับขั้นตอน
11. ควรมีคณะกรรมการใกล้เคียงที่สามารถเข้ามาดำเนินงานผ่านระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้ การจัดตั้งสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรเปิดช่องทางให้คณะกรรมการใกล้เคียงสามารถปฏิบัติงานได้ ควรมีในส่วนของคณะกรรมการใกล้เคียงที่อยู่ในของสถานีตำรวจสามารถปฏิบัติงานผ่านสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดระยะเวลาของการดำเนินคดีนั้นๆ
12. ควรมีการควบคุมช่องทางการร้องทุกข์หรือการแจ้งความได้ การจัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมช่องทางการร้องทุกข์หรือการแจ้งความได้ จะทำให้เป็นการจำกัดจำนวนผู้เข้าไปใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์และทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

13. ควรมีมาตรการสำหรับการจัดการกับกรณีมีการแจ้งความเท็จหากสามารถวางระบบในการป้องกันการแจ้งความเท็จจะทำให้สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและช่วยบรรเทาภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีจำนวนมากได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ที่ 2 การพัฒนารูปแบบในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์

การพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์เพื่อนำมาใช้กับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็นรูปแบบสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนี้

1. รูปแบบเทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์สำหรับประชาชน มีรูปแบบ 3 รูปแบบ ได้แก่ การแจ้งเหตุ แจ้งความและชำระค่าปรับ โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

1.1 การแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับทราบว่าจะเกิดเหตุอะไรขึ้น ประชาชนที่ทำการแจ้งเหตุต้องเข้ามาที่หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากนั้น ให้ประชาชนที่ต้องการทำการแจ้งเหตุเข้าไปสมัครผู้ขอใช้บริการ โดยกดที่ Sign Up บนหน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อคลิกที่ Sign Up หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> จะปรากฏขึ้นให้กรอกรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 4 หลังจากเมื่อทำการสมัครสมาชิกและกรอกข้อมูลส่วนตัวแล้ว ซึ่งประกอบด้วย เบอร์โทรศัพท์ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชนและ E-mail ข้อมูลจะส่งเข้าระบบเพื่อสมัครสมาชิกและได้รับรหัสผ่าน

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อได้รับรหัสยืนยันเข้าระบบแล้ว ท่านสามารถทำการ Login เข้าสู่ระบบได้ โดยชื่อเข้าระบบ คือ หมายเลขโทรศัพท์และรหัสผ่านที่ส่งมาทาง SMS

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถเข้าเช็คประวัติหรือข้อมูลส่วนตัวได้โดยทำการกดไปที่ My Profile เมื่อกดเข้าไปที่ My Profile

ขั้นตอนที่ 7 หลังจากเมื่อเข้าทำระบบเรียบร้อยแล้วและทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้วนั้น ถ้าหากจะประสงค์ทำการแจ้งเหตุ ให้กลับไปสู่หน้าหลักและคลิกที่คำว่า “แจ้งเหตุ” เมื่อคลิกเข้าไปที่ระบบแจ้งเหตุเรียบร้อยแล้วทางหน้าเว็บจะขึ้นตำแหน่งที่เกิดเหตุดังกล่าว หลังจากนั้น ให้ทำการกรอกรายละเอียดข้อมูลที่ประสบเหตุ สามารถส่งข้อมูลเข้าระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับทราบ เมื่อทำการส่งข้อมูลเรียบร้อยแล้วทางระบบจะแจ้งว่า “ระบบได้รับข้อมูลการแจ้งเหตุของท่านเรียบร้อยแล้ว” เมื่อวันที่.....เวลา.....และรหัสอ้างอิง.....

ขั้นตอนที่ 8 สามารถตรวจสอบสถานะของการแจ้งเหตุได้ โดยคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บ My Case หลังจากคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บ My Case เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงประวัติรายการที่ทำการแจ้งเหตุไว้ทั้งหมด ถ้าเรื่องใดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรับเรื่องแล้วจะขึ้นสถานะ “ดำเนินการเสร็จสิ้น”

1.2 การแจ้งความ

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุ ประชาชนที่ทำการแจ้งเหตุต้องเข้ามาที่หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 2 สมัครผู้ขอใช้บริการโดยกดไปตรงที่ Sign Up บนหน้าเว็บ

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อคลิกตรงที่ Sign Up หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> จะขึ้นให้กรอกรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 4 หลังจากเมื่อทำการสมัครสมาชิกและกรอกข้อมูลส่วนตัวแล้วที่ประกอบด้วยเบอร์โทรศัพท์ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชน และ E-mail จะได้ส่งเข้าระบบเพื่อสมัครสมาชิกและได้รับรหัสผ่าน

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อได้รับรหัสยืนยันเข้าระบบแล้ว ทำการ Login เข้าสู่ระบบได้ โดยชื่อเข้าระบบคือ หมายเลขโทรศัพท์ และ รหัสผ่านคือ รหัสที่ส่งผ่านมาทาง SMS

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้วสามารถเข้าเช็คประวัติหรือข้อมูลส่วนตัวได้โดยทำการกดไปที่ My Profile

ขั้นตอนที่ 7 หลังจากเมื่อเข้าทำระบบเรียบร้อยแล้วทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้ว ถ้าหากประสงค์จะทำการ “แจ้งความ” ให้กลับไปสู่หน้าหลักและคลิกตรงคำว่า “แจ้งความ” เมื่อคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บ “แจ้งความ” เรียบร้อยแล้ว ให้ทำการเลือกว่า แจ้งเอกสารหาย เมื่อคลิกเอกสารหาย

ขั้นตอนที่ 8 หลังจากนั้นสามารถเข้าตรวจสอบสถานะของเรื่องที่แจ้งความไว้โดยกดที่ My Case หลังจากนั้นเป็นการเสร็จสิ้น รอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ในส่วนของ “แจ้งไว้เป็นหลักฐาน” มีขั้นตอนเช่นเดียวกับ “แจ้งความ” ต้องทำการกรอกข้อมูลให้ครบทุกอย่างก่อนที่จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากนั้นสามารถเข้าตรวจสอบสถานะของเรื่องที่ท่านแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน โดยกดที่ My Case

1.3 การชำระค่าปรับ

ขั้นตอนที่ 1 เข้ามาที่หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 2 สมัครผู้ขอใช้บริการโดยกดที่ Sign Up บนหน้าเว็บ

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อคลิก Sign Up หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> จะปรากฏให้กรอกรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 4 ได้รับรหัสผ่าน

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อได้รับรหัสยืนยันเข้าระบบแล้วทำการ Login เข้าสู่ระบบได้ ชื่อเข้าระบบคือ หมายเลขโทรศัพท์ และ รหัสผ่านคือ รหัสที่ส่งผ่านมาทาง SMS

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้วท่านสามารถเข้าตรวจสอบประวัติหรือข้อมูลส่วนตัวได้โดยทำการกดไปที่ My Profile

ขั้นตอนที่ 7 หากจะประสงค์ทำ การชำระค่าปรับ ให้กลับไปสู่หน้าหลักและคลิกที่คำว่า “ชำระค่าปรับ” หลังจากนั้นให้ท่านทำการกรอกข้อมูลแล้วเลือกช่องทางในการชำระค่าปรับ ซึ่งช่องทางในการชำระค่าปรับแบ่งเป็น 2 ช่องทางได้แก่ พิมพ์ใบชำระเงินผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าธรรมเนียม 3%) หลังจากนั้นทางระบบจะส่งรหัสชำระเข้ามือถือ จากนั้นท่านจะได้รับรหัสการชำระ

2. รูปแบบเทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์สำหรับตำรวจ

การรับรายการแจ้งเหตุ แจ้งความสำหรับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจ” ซึ่งการรับรายการแจ้งเหตุ แจ้งความมีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

2.1 รายการแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 1 เข้าเว็บ <http://demostaff.thaipolice.com> หลังจากนั้นให้ใส่ User ID และ Password

ขั้นตอนที่ 2 ทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกที่ “รายการแจ้งเหตุ” ที่ View Detail

ขั้นตอนที่ 3 คลิกที่ “รายการแจ้งเหตุ” ที่ View Detail เรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้า รายการแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 4 ทำการคลิกที่ ประเภท แล้วทำการเลือกที่ แจ้งเหตุ หลังจากนั้นให้กดค้นหา เมื่อคลิกแล้วจะปรากฏ “รายการแจ้งเหตุ” จากนั้นให้กดรูปสัญลักษณ์ “สัญลักษณ์สีฟ้า” เพื่อทำรายรับ รายการแจ้งเหตุจากประชาชนที่ทำการแจ้งเหตุมายังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปรากฏรายละเอียดที่ประชาชนทำ การแจ้งเหตุมาเมื่อทำการตรวจสอบได้จากหน้าหลักของรายการแจ้งเหตุว่า ทำการรับเรื่องแล้ว

2.2 รายการแจ้งความ

ขั้นตอนที่ 1 เข้าเว็บไซต์ <http://demostaff.thaipolice.com> หลังจากนั้นให้ใส่ User ID และ Password

ขั้นตอนที่ 2 ทำการ Login เข้าสู่ระบบ ให้คลิกที่ “รายการแจ้งความ” ที่ View Detail

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อทำการคลิกที่ “รายการแจ้งความ” ที่ View Detail จะปรากฏหน้ารายการ แจ้งความ

ขั้นตอนที่ 4 ทำการคลิกที่ ประเภท แล้วทำการเลือกที่ “แจ้งความ” ซึ่งจะมีให้เลือก 2 อย่าง ได้แก่ แจ้งความเอกสารหาย และ แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน

ถ้าคลิกที่ “แจ้งความเอกสารหาย” แล้วทำการค้นหา หลังจากนั้นให้กดที่สัญลักษณ์ “สัญลักษณ์สีฟ้า” จะปรากฏรายละเอียด เมื่อผู้แจ้งความเอกสารสูญหายและมาพบเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำการบันทึกรายละเอียดเพิ่ม หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการกดรับคดีและจะปรากฏ สถานะ “รับเรื่องแล้ว” จากนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจ “ยืนยันสำนวน”

ถ้าคลิกที่ “แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน” แล้วทำการค้นหา จากนั้นให้ทำการคลิกที่สัญลักษณ์ “สัญลักษณ์สีฟ้า” จะปรากฏรายละเอียด หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ทำการกรอกรายละเอียดเพิ่มเติมและทำ การรับคดี เมื่อทำการกดรับคดีจะปรากฏ “รับเรื่องแล้ว” จากนั้นทำการยืนยันกวดสำนวน

วัตถุประสงค์ที่ 3 พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยให้ลดกำลังพลและงบประมาณในการปฏิบัติงาน

1. ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยี

1.1 ความละเอียดของเว็บไซต์ที่ให้บริการแจ้งความ แจ้งเหตุหรือชำระค่าปรับ ยังมีความละเอียดของข้อมูลไม่เพียงพอ อาจจะใช้เวลานานมาก ควรมีการปรับปรุงให้มีรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้นกว่าเดิม

1.2 การเพิ่มตัวอย่างของการเขียนสำนวนที่เป็นทางการให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการในการแจ้งความ แจ้งเหตุหรือชำระค่าปรับ ถ้ามีตัวอย่างที่เป็นทางการจะทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

1.3 เกี่ยวกับหน้าเว็บไซต์ในการชำระค่าปรับ ควรเพิ่มขนาด Front หรือตัวหนังสือที่สามารถปรับขนาดหรือปรับระดับได้ เนื่องจากปัญหาทางสายตาของผู้ใช้บริการไม่เท่ากัน

1.4 การพัฒนารูปแบบของ Application ที่สามารถใช้งานง่ายขึ้นในโทรศัพท์มือถือ เหมือนกับ Application ต่างๆ สามารถรองรับได้ทุกระบบไม่ว่าจะเป็น IOS หรือ Android เพราะในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่พกพาโทรศัพท์มือถือ หากสามารถใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียวอาจไม่สะดวกและไม่ทันต่อเหตุการณ์

1.5 ควรเพิ่มโปรแกรมที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้กรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่แจ้งความ แจ้งเหตุ

1.6 ควรมีการพัฒนาในระบบในเว็บไซต์ให้มีความเสถียรมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากยังเกิดปัญหาในหลายจุด เช่น การส่ง SMS เพื่อรับรหัสในการยืนยันเพื่อเข้าสู่ระบบ เป็นต้น หากมีการพัฒนาความเสถียรของระบบจะทำให้ใช้งานได้มากขึ้น

1.7 พัฒนาเชื่อมโยงกับ Google Map เพื่อให้ปรากฏสถานีตำรวจอัตโนมัติเพื่อให้ประชาชนทราบว่าตนเองอยู่ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจใด จะทำให้สะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่าพื้นที่ที่เกิดเหตุ สถานีตำรวจใดเป็นเจ้าของพื้นที่รับผิดชอบ

1.8 การชำระค่าปรับผ่านบริการ I-Banking ผ่านการตัดบัญชีของบุคคลนั้นได้เลยจะทำให้สะดวกมากขึ้นกว่าที่จะต้องเดินทางไปยังธนาคารหรือ Counter Service

1.9 ช่องทางในการติดต่อกลับ เช่น มีข้อมูลติดต่อกลับทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้ให้บริการ เพื่อง่ายต่อการติดต่อสื่อสารหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

2. ด้านการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่

ควรมีการจัดอบรม สร้างองค์ความรู้ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่จำเป็นต้องใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอาวุโสยังไม่มีความชำนาญเรื่องของเทคโนโลยีสมัยใหม่ถ้าเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคปัจจุบัน ซึ่งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีค่อนข้างที่จะแตกต่างกัน

3. ด้านกฎหมาย

3.1 ควรมีมาตรการในการจับกุมหรือข้อความเตือนภัยในระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากในปัจจุบันมีการแจ้งความเท็จเป็นจำนวนมาก เมื่อทำการแจ้งความออนไลน์แล้วทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถรับรู้ได้ว่าเรื่องใดแจ้งความจริงหรือเรื่องใดแจ้งความเท็จ ซึ่งควรมีมาตรการหรือบทลงโทษสำหรับบุคคลเหล่านี้

3.2 การพัฒนากฎหมายให้รองรับกับระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรมในชั้นต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นชั้นพนักงานสอบสวน อัยการหรือศาล เช่น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นพยานหลักฐานได้ เป็นต้น

3.3 รายละเอียดในเว็บหรือในการแจ้งความ แจ้งเหตุออนไลน์ ต้องมีการพัฒนาให้ครบถูกต้องตามข้อกฎหมายที่บัญญัติไว้

4. ด้านการสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชน

ควรมีการเพิ่มคู่มือ การแจกจ่ายคู่มือในให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการเข้ามาศึกษาก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุ แจ้งความหรือชำระค่าปรับ เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเข้ามากรอกในทางลักษณะที่ผิดและควรเพิ่มคู่มือออนไลน์ให้ศึกษาเบื้องต้นทางหน้าเว็บไซต์

5. ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ

ควรมีการเชื่อมโยงฐาน ข้อมูลไปยังทะเบียนราษฎรหรือขอความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยที่เป็นผู้ดูแลเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้ที่มาแจ้งความ แจ้งเหตุและชำระค่าปรับ เพื่อเป็นมาตรการในการควบคุมผู้ที่จะทำการแจ้งความเท็จ

วัตถุประสงค์ที่ 4 พัฒนาระบบการยุติธรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

1. ด้านการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่

ควรมีการจัดอบรม สร้างองค์ความรู้ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต้องใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานหรือจำเป็นต้องติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมบางท่านหรือท่านที่อาวุโสยังไม่มี ความชำนาญเรื่องของเทคโนโลยีสมัยใหม่ถ้าเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมในยุคปัจจุบัน ซึ่งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีค่อนข้างที่จะมีความแตกต่างกัน

2. ด้านกฎหมาย

2.1 ควรมีการพัฒนากฎหมาย มาตรการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในปัจจุบันมีการแจ้งความเท็จเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการลงโทษผู้กระทำผิด

2.2 การพัฒนากฎหมายให้รองรับกับระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรมในชั้นต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นอัยการหรือศาล เช่น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการผ่านระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นพยานหลักฐานได้ และทำให้ศาลรับฟังพยานหลักฐานที่มาจากระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้ เป็นต้น

3. ด้านการสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชน

ทางด้านกระบวนการยุติธรรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการช่วยเหลือ สนับสนุนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน ก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุแจ้งความหรือชำระค่าปรับ เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเข้ามากรอกในทางลักษณะที่ผิด ซึ่งจะส่งผลต่อให้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ

ควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลไปกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมถึงกระทรวงมหาดไทยในการขอข้อมูลทะเบียนราษฎร์ที่เป็นผู้ดูแลเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้ที่มาแจ้งความ แจ้งเหตุและชำระค่าปรับเพื่อเป็นมาตรการในการควบคุมผู้ที่จะทำการแจ้งความเท็จ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการทดสอบมาตรฐานของระบบสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเสถียร ก่อนที่จะทำการบังคับใช้หรือประกาศบังคับใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล
2. เมื่อทำการใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มากน้อยเพียงใด รวมถึงร่วมเสนอปัญหาที่พบระหว่างการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป
3. สร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนได้รับทราบถึงการนำระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อวัตถุประสงค์อะไร รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการระบบด้วย
4. ควรมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเสถียรสูงสุดในการใช้เพื่อป้องกันปัญหาข้อผิดพลาด รวมถึงมีการใช้มาตรการในควบคุมการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เข้ามาแจ้งเหตุ แจ้งความ และชำระค่าปรับ
5. มีมาตรการในป้องกันการแจ้งความเท็จ เพื่อไม่ให้กระทบหน้าที่หรือภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจขณะปฏิบัติหน้าที่และมีบทลงโทษสำหรับผู้ที่แจ้งความเท็จ

ข้อเสนอแนะทางนโยบาย

1. รัฐบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการพัฒนาระบบการแจ้งความ แจ้งเหตุและการชำระค่าปรับแบบออนไลน์หรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนที่ต้องการแจ้งเหตุ แจ้งความหรือชำระค่าปรับมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ ซึ่งงบประมาณที่ควรจัดสรรนั้น รัฐบาลควรจัดสรรตามระยะเวลาที่สมควร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาระบบให้มีความเป็นมาตรฐานสากลในระดับชาติและนานาชาติ และให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม
2. รัฐบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กระทรวงดิจิทัลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ส่งเสริมเข้ารับการอบรมในทักษะที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ในระดับนานาชาติ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศหรือส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับทุนการศึกษาใน

สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากต่างประเทศมาพัฒนาต่อยอดระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

3. ภาครัฐบาลหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีแผนหรือนโยบายในการพัฒนาสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์โดยขอความร่วมมือหรือ Public Private Partnership (PPP) จากภาคประชาชนสังคม ภาครัฐบาลและภาคเอกชน

4. การขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างประเทศที่มีศักยภาพเพียงพอในด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเหลือพัฒนาระบบ การสร้างองค์ความรู้หรือรูปแบบการพัฒนาสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

5. กรมประชาสัมพันธ์ที่สังกัดหน่วยงานรัฐบาล ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เรื่องสถานีอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงในทุกๆ ภาค

6. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรที่จะประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับทราบว่ามีการใช้ระบบสถานีอิเล็กทรอนิกส์แล้วเพื่อให้บุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถเข้าถึงและเข้าใจในระบบของสถานีอิเล็กทรอนิกส์ได้

7. ในปัจจุบันที่กำลังมีโครงการนำร่องในกองบัญชาการตำรวจนครบาลหรือสถานีตำรวจภายในกรุงเทพมหานครแล้วนั้น เมื่อเกิดทักษะ ความชำนาญในการใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ อบรมความรู้ความเข้าใจ ทักษะการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่สถานีตำรวจภูธรในภาคต่างๆ

8. การสร้างระบบหรือการพัฒนาระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์นั้นหน่วยงานทุกภาคส่วนต้องมีความเข้าใจในโครงสร้าง วิธีการใช้ให้เหมือนและสอดคล้องกันโดยไม่ใช้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใด

9. หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้อง ควรให้การยอมรับและสนับสนุนระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์และร่วมมือในการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมตลอดจนมีการพัฒนาระบบกฎหมายที่รองรับกับกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

10. รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อมีการประกาศบังคับใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์แล้วควรมีการจัดทำคู่มือในลักษณะเอกสารแจกจ่าย โปสเตอร์หรือคู่มือออนไลน์ให้ประชาชน

11. การนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ นั้น ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ควรมีการกำหนดสถิติในการแจ้งเหตุ แจ้งความหรือชำระค่าปรับในแต่ละปีว่าต้องเป็นไปตามที่กำหนด ควรปล่อยให้เป็นที่ไปตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม

12. หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมไม่ว่าจะเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด ศาลยุติธรรมหรือหน่วยงานอื่นๆ ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันเพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

13. ไม่ควรให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเป็นหลัก หากแต่ควรมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในการดูแลรับผิดชอบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติงานของกระบวนการยุติธรรม

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยเรื่อง สถานีตำรวจนครบาลตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการพัฒนาช่องทางบริการให้ประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษากระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์และเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และกระบวนการยุติธรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการจัดประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หน่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งเหตุของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งความของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่มาใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์และเห็นว่าสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน โดยรูปแบบการนำเทคโนโลยีมาใช้กับสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ตำรวจและประชาชนเห็นว่ามีค่ามากที่สุด มี 3 รูปแบบ ได้แก่ การแจ้งเหตุ แจ้งความและชำระค่าปรับโดยผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ควรประกอบด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยี อาทิ การเพิ่มความละเอียดของเว็บไซต์ที่ให้บริการ การเพิ่มตัวอย่างของการเขียนสำนวนที่เป็นทางการให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ การพัฒนารูปแบบของ Application ที่สามารถใช้งานง่ายขึ้นในโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ การพัฒนากฎหมายให้รองรับกับระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรมในชั้นต่าง ๆ ได้ การสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ

Abstract

The research on the title “Metropolitan Police Stations: E-Police” were to study service channels development for citizens of police officers in Bangkok area, to find out the service procedures for citizens of metropolitan police stations in Bangkok in using electronic media through websites and to develop the efficiency of police officers’ working and justice system.

This study employed qualitative method using focus group and in-depth interviews. The samples were metropolitan police officers in Bangkok area; for example, officers who got the complaints, received the notifications, performed penalty adjustment and the public relation officers, other officers and citizens.

It was found that sample officers and citizens were satisfied with the E-Police and it was important for police officers and citizens. By using this technology within the station, the citizens agreed that it was the most important in order from high to low as the following: notifications, complaints, and fine payment though online transaction.

The development of E-Metropolitan Police increasing the efficiency of police officers’ working and developing justice system should consist of the technological development such as adding some more details of service websites, adding some formal writing for the users, the development of easier mobiles application, the officers’ development and law development with E-Police station in order to use it for each justice system, making citizens’ understanding and the cooperation with other organizations.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ค
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง/สารบัญรูป.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประเด็น / โจทย์การวิจัย.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	4
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	4
E Service.....	6
E Government.....	6
ทฤษฎีรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม.....	12
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	15
ทฤษฎีระบบราชการ.....	18
สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้ในต่างประเทศ.....	20
การชำระค่าปรับออนไลน์ในประเทศไทย.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
บทที่ 3 วิธีการวิจัย.....	36
รูปแบบการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย.....	36
กลุ่มเป้าหมายและวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
ขั้นตอนในการทำวิจัย.....	39
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	41
ผลการศึกษาเชิงปริมาณ.....	41
ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ.....	58
บทที่ 5 อภิปรายผลการศึกษา.....	63
อภิปรายผลการศึกษา.....	63
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	122
สรุปผลการวิจัย.....	122
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	130
เอกสารอ้างอิง	133
ภาคผนวก	135

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
4.2 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ.....	42
4.3 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ.....	42
4.4 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ.....	42
4.5 แสดงระดับชั้นยศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ.....	43
4.6 แสดงตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ.....	43
4.7 แสดงอายุราชการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ.....	43
4.8 หน้าที่ปฏิบัติงานหลักของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ.....	44
4.9 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน.....	45
4.10 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน.....	44
4.11 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน.....	45
4.12 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน.....	45
4.13 แสดงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน.....	45
4.14 แสดงภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน.....	46
4.15 แสดงความเห็นต่อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ จำแนกตามปัญหาด้านต่างๆ.....	47
4.16 ข้อเสนอแนะต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มา ใช้ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ.....	51
4.17 แสดงความเห็นต่อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน จำแนกตามปัญหาด้านต่างๆ.....	53
4.18 สาเหตุที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ เป็นประชาชน.....	57
4.19 ความคิดเห็นต่อการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับเรื่องใดของกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นประชาชน.....	57

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 ระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐ.....	8
2.2 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์.....	21
2.3 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์.....	21
2.4 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์.....	22
2.5 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์.....	22
2.6 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์.....	23
2.7 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอินเดีย.....	24
2.8 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเอสโตเนีย.....	25
2.9 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย.....	25
2.10 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย.....	26
2.11 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย.....	27
2.12 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย.....	27
2.13 การจ่ายค่าปรับ e-pay.....	28
2.14 วิธีการชำระค่าปรับ.....	28
2.15 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลียในมลรัฐ วิกตอเรีย.....	29
2.16 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลียในมลรัฐ วิกตอเรีย.....	29
2.17 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา.....	30
2.18 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา.....	30
2.19 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา.....	31
2.20 แผนที่อาชญากรรม Crime Mapping and COMPSTAT.....	31
2.21 คดีที่เกี่ยวข้องในแผนที่อาชญากรรม.....	32
2.22 พื้นที่ที่แสดงในหน้าเว็บไซต์.....	32
2.23 การแจ้งข้อมูลแก๊งค์อาชญากร.....	33
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	40

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
5.1 หน้าเว็บ http://demo.thaipolice.com	72
5.2 การ Sign Up หน้าเว็บ http://demo.thaipolice.com	73
5.3 การสมัครสมาชิก.....	73
5.4 รหัสยืนยันจากระบบ.....	74
5.5 การเข้าสู่ระบบ.....	74
5.6 การเข้าระบบหน้าเว็บที่แสดง Profile.....	75
5.7 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	75
5.8 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	76
5.9 การแจ้งเหตุ.....	76
5.10 ตำแหน่งที่เกิดเหตุ.....	77
5.11 ข้อมูลเหตุที่ประสบและข้อมูลส่วนตัวผู้แจ้งเหตุ.....	77
5.12 การได้รับข้อมูลการแจ้งเหตุจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	78
5.13 การตรวจสอบสถานะของการแจ้งแจ้งเหตุ (My Case).....	78
5.14 ประวัติรายการแจ้งเหตุ.....	79
5.15 การแสดงประวัติรายการที่แจ้งเหตุ.....	79
5.16 หน้าเว็บ http://demo.thaipolice.com	80
5.17 การ Sign Up บนหน้าเว็บ http://demo.thaipolice.com	81
5.18 การสมัครสมาชิก.....	81
5.19 รหัสยืนยันจากระบบ.....	82
5.20 การเข้าสู่ระบบ.....	82
5.21 การเข้าระบบหน้าเว็บที่แสดง Profile.....	83
5.22 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	83
5.23 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	84
5.24 หน้าเว็บการแจ้งความ.....	84
5.25 การแจ้งเอกสารหาย.....	85
5.26 การแจ้งความ เอกสารหาย.....	85
5.27 การแจ้งความ เอกสารหาย.....	86

สารบัญญรูป (ต่อ)

รูปที่		หน้า
5.28	การส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่.....	86
5.29	การตรวจสอบประวัติรายการ.....	87
5.30	การตรวจสอบประวัติรายการ.....	87
5.31	การแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน.....	88
5.32	การแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน.....	88
5.33	การแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน.....	89
5.34	ส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่.....	89
5.35	การตรวจสอบประวัติรายการ.....	90
5.36	การตรวจสอบประวัติรายการ.....	90
5.37	หน้าเว็บ http://demo.thaipolice.com	91
5.38	การ Sign Up เข้าหน้าเว็บการชำระค่าปรับ.....	92
5.39	การสมัครสมาชิก.....	92
5.40	การรับรหัสยืนยัน.....	93
5.41	การเข้าสู่ระบบ.....	93
5.42	การตรวจสอบประวัติ หน้า Profile.....	94
5.43	การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล.....	94
5.44	การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล (บันทึก)	95
5.45	การชำระค่าปรับ.....	95
5.46	การชำระค่าปรับ.....	96
5.47	ระบุข้อมูลของสถานีตำรวจและหมายเลขใบสั่ง.....	96
5.48	การตรวจสอบข้อมูล.....	97
5.49	แบบฟอร์มการชำระเงิน ชำระค่าปรับ.....	97
5.50	การชำระค่าปรับด้วยบัตรเครดิต.....	98
5.51	การชำระค่าปรับ (การระบุเบอร์โทรศัพท์)	98
5.52	รหัสการชำระค่าปรับ.....	99
5.53	รหัสการชำระค่าปรับ.....	99
5.54	การรับรายการแจ้งเหตุ แจ้งความสำหรับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจ”	100

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่		หน้า
5.55	Login เข้าสู่ระบบ.....	100
5.56	การรับเรื่องรายการแจ้งเหตุ.....	101
5.57	รายการแจ้งเหตุ.....	101
5.58	ประเภท แจ้งเหตุและค้นหา.....	102
5.59	รายการแจ้งเหตุ.....	102
5.60	รายการแจ้งเหตุที่ได้รับเรื่อง.....	103
5.61	รายละเอียดรายการแจ้งเหตุที่ได้รับเรื่อง.....	103
5.62	รายละเอียดรายการแจ้งเหตุที่ได้รับเรื่อง.....	104
5.63	การเพิ่มรายละเอียดเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่.....	104
5.64	การบันทึกรับเรื่อง.....	105
5.65	การตรวจสอบการรับเรื่อง (จบงาน)	105
5.66	Login เข้าระบบที่ http://demostaff.thaipolice.com	106
5.67	รายการที่ทำการรับเรื่อง (รายการแจ้งเหตุ แจ้งความ เอกสารภายใน).....	106
5.68	รายการแจ้งความ.....	107
5.69	“รายการแจ้งความ” ที่ View Detail.....	107
5.70	เลือกที่ แจ้งความ ซึ่งจะมีให้เลือก 2 อย่างได้แก่ แจ้งความเอกสารหาย และ แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน.....	108
5.71	แจ้งความเอกสารหาย.....	108
5.72	รายการแจ้งความเอกสารหาย.....	109
5.73	รายละเอียดแจ้งความเอกสารหาย.....	109
5.74	รายละเอียดแจ้งความเอกสารหาย.....	110
5.75	การบันทึกรายละเอียดเพิ่ม.....	110
5.76	การบันทึกรายละเอียดเพิ่ม.....	111
5.77	สถานะ รับเรื่องแล้ว.....	111
5.78	ยืนยันสำนวน.....	112
5.79	ปรากฏรับเรื่อง.....	112
5.80	แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน.....	113

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่		หน้า
5.81	รายการแจ้งความ.....	113
5.82	ลำดับรายการแจ้งความ.....	114
5.83	รายการแจ้งความ.....	114
5.84	รายละเอียดต่างๆ.....	115
5.85	กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม.....	115
5.86	กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม.....	116
5.87	รับเรื่องแล้ว.....	116
5.88	การยื่นสำนวน.....	117
5.89	ปรากฏรับเรื่องแล้ว.....	117

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจประกอบด้วยงานป้องกันอาชญากรรม งานปราบปรามอาชญากรรม งานสืบสวน สอบสวน งานจราจร รวมถึงงานบริการด้านอื่นๆ เช่น งานรับแจ้งความที่เป็นคดีงานรับแจ้งความที่ไม่เป็นคดี งานเปรียบเทียบปรับ เป็นต้น ซึ่งมีปริมาณงานเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน

จากการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีภาระงานหลายด้านดังกล่าวจะต้องบริการให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งเมื่อประชาชนมารับบริการที่สถานีตำรวจนั้นยังไม่ได้รับความพึงพอใจ เกิดความไม่สะดวกในการเข้ารับบริการประชาชนต้องมารอรับบริการเป็นเวลานานเนื่องจากมีประชาชนมารอรับบริการเป็นจำนวนมากแต่ปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน นอกจากนี้สถานีตำรวจในเขตนครบาลมีเนื้อที่คับแคบไม่มีที่นั่งพักสำหรับประชาชนอย่างพอเพียงและไม่มีที่จอดรถบริการประชาชน

การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจเปรียบเสมือนต้นธารของกระบวนการยุติธรรมที่จะนำไปสู่การอำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นแก่สังคมได้อย่างแท้จริง ต้องปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นแก่สังคม ดังนั้นภารกิจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง การให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการประกอบกับปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นที่รู้จัก ได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายและมีแนวโน้มผู้ใช้บริการมากขึ้นทุกปีอ้างอิงตามผลสำรวจโดยสำนักงานสถิติแห่งประเทศไทยที่ได้ระบุไว้ว่าตั้งแต่ พ.ศ.2550-2555 ประเทศไทยมีประชาชนเข้าใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างในปี พ.ศ.2550 มีจำนวน 932,0126 คน ขณะที่ พ.ศ.2551 เพิ่มจำนวนเป็น 10,963,779 คน ส่วน พ.ศ.2552 เพิ่มขึ้นไปเป็น 12,334,219 คน พ.ศ.2553 มีจำนวน 13,844,121 คน พ.ศ. 2554 มีจำนวน 14,773,403 คน และ พ.ศ.2555 มีจำนวนทั้งสิ้น 16,632,908 คน ดังนั้นในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชน ได้พยายามพัฒนาระบบการสื่อสารด้วยการใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสารกับประชาชน

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้เป็นสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบช่องทางการให้บริการ ดังนี้

1. การรับแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแสและการร้องเรียน
2. การรับแจ้งความ
3. การเปรียบเทียบปรับ
4. การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร
5. การรับบริการอื่นๆ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อพัฒนารูปแบบในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์

1.2.3 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยให้ลดกำลังพลและงบประมาณในการปฏิบัติงาน

1.2.4 เพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

1.3 ประเด็น / โจทย์การวิจัย

โจทย์การวิจัย ประกอบด้วย

1.3.1 การพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครด้วยเทคโนโลยีมีอะไรบ้าง

1.3.2 ควรมีการพัฒนารูปแบบในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ได้อย่างไร

1.3.3 ควรมีพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการลดกำลังพลและงบประมาณโดยการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

1.3.4 ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจโดยผ่านเว็บไซต์ในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนและการอำนวยความสะดวกโดยผ่านสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ควรเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งเหตุของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งความของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่มาใช้บริการ

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาที่จะทำวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่จะทำวิจัย ประกอบด้วย

- 1) การศึกษาถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร
 - 2) การพัฒนารูปแบบในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยี สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์
 - 3) การศึกษาพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยลดกำลังพลและงบประมาณในการปฏิบัติงาน
 - 4) การพัฒนากระบวนการยุติธรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน
- 1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา
ระยะเวลาในการศึกษา 1 ปี โดยเริ่มสัญญา 1 กันยายน 2558 ถึง สิงหาคม 2559

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์
- 1.5.2 ทำให้ได้รูปแบบใหม่ที่เป็นนวัตกรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ เพื่อเป็นโอกาสทางเลือกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 1.5.3 ทำให้สามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยลดการขาดแคลนกำลังพลและงบประมาณด้วยการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 1.5.4 ทำให้กระบวนการยุติธรรมสามารถอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในสังคมได้อย่างแท้จริง โดยผ่านช่องทางของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ อันเป็นการพัฒนาการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6 นิยามศัพท์ในการศึกษา

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจในเขตนครบาล 9 กองบังคับการ จำนวน 88 สถานีตำรวจ
สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ช่องทางในการเพิ่มศักยภาพในการบริการของสถานีตำรวจ โดยการใช้เทคโนโลยีออนไลน์

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง “สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์” ดังนี้

1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมประมวลเก็บรักษา เผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศโดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลและการสื่อสารโทรคมนาคม

ระบบสารสนเทศสร้างขึ้นมาเพื่อจุดมุ่งหมายหลายประการจุดมุ่งหมายพื้นฐานประการหนึ่งคือการประมวลข้อมูล (Data) ให้เป็นสารสนเทศ (Information) และนำไปสู่ความรู้ (Knowledge) ที่ช่วยแก้ปัญหาในการดำเนินงาน

ข้อมูลคือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียงหรือภาพเคลื่อนไหว

สารสนเทศคือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้

ลักษณะสารสนเทศที่ดี แบ่งได้ ดังนี้

1) เนื้อหา (Content) จะต้องประกอบด้วยสิ่งดังต่อไปนี้

- (1) ความสมบูรณ์ครอบคลุม (Completeness)
- (2) ความสัมพันธ์กับเรื่อง (Relevance)
- (3) ความถูกต้อง (Accuracy)
- (4) ความเชื่อถือได้ (Reliability)
- (5) การตรวจสอบได้ (Verifiability)

2) รูปแบบ (Format) ของสารสนเทศที่ดีต้องประกอบด้วย ความชัดเจน (Clarity) ระดับรายละเอียด (Level of Detail) รูปแบบการนำเสนอ (Presentation) สื่อการนำเสนอ (Media) ความยืดหยุ่น (Flexibility) และประหยัด (Economy)

3) เวลา (Time) ต้องมีความรวดเร็วและทันสมัย (Timely) มีการปรับปรุงให้ทันสมัย (Up-to-Date) อยู่เสมอและมีระยะเวลา (Time Period)

4) กระบวนการ (Process) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องคำนึงถึงความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) การมีส่วนร่วม (Participation) และการเชื่อมโยง (Connectivity)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-Based Information Systems; CBIS) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการป้อนข้อมูล ประมวลผลจัดเก็บและผลิตเอาต์พุตออกมาในระบบสารสนเทศ

2) ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน

3) ฐานข้อมูล (Database) คือ การจัดระบบของแฟ้มข้อมูล ซึ่งเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน

4) เครือข่าย (Network) คือ การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และช่วยการติดต่อสื่อสาร

5) กระบวนการ (Procedure) ได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ วิธีการและกฎระเบียบต่างๆ ในการใช้ระบบสารสนเทศ

6) คน (People) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบสารสนเทศ ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศ เช่น ผู้ออกแบบ ผู้พัฒนาระบบ ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้ระบบ

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ประเด็นสำคัญคือ

1) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่

(1) ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็วระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมากและช่วยให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) เหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย

(2) ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากมีความลื่นไหลขึ้นให้ดำเนินการได้โดยเร็วหรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

(3) ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็วไม่ว่าจะเป็น การติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Machine to Machine) หรือคนกับคน (Human to Human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Human to Machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความเสียง ภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

(4) ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบ เพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซับพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

2) ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) ได้แก่

(1) ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Support Systems) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ไว้ได้

(2) ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสมระบบสารสนเทศจะช่วยให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาดรูปแบบของสินค้า/บริการที่มีอยู่หรือช่วยให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า/บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญหรือทรัพยากรที่มีอยู่

(3) ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ดีขึ้นระบบสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้าสามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นจึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นด้วย

(4) ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage)

(5) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสารสนเทศ ค้นจาก elearning.northcm.ac.th/it/lesson1-1.asp)

2. e-Service

e-Service คือ ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ Online โดยเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงานของรัฐ เช่น การเสียภาษี/ค่าธรรมเนียม การจดทะเบียนและการยื่นคำร้อง เป็นต้น

อาจกล่าวได้ว่า e-Service เป็นเป้าหมายหลักของทุกประเทศที่มุ่งพัฒนาบริการของภาครัฐให้ประชาชนเข้าถึงได้ โดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรม การพัฒนาช่องทางใหม่ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความแตกต่างกันไปบ้าง แต่ก็มักจะเน้นช่องทางที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลางในการติดต่อและให้บริการกับประชาชน การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบและมีความซับซ้อนในระดับที่แตกต่างกันตามเทคโนโลยีและสถาปัตยกรรมเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดช่องทางใหม่ๆ ให้ประชาชนสามารถเลือกใช้เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ข้อดีของ e-Service คือ ไม่เสียเวลาในการเดินทาง มีข้อมูลให้เลือกหลากหลายและสะดวกรวดเร็ว

ข้อเสียคือ เว็บไซต์ทั่วไปส่วนใหญ่ไม่สามารถให้บริการผู้พิการได้ บุคคลละเมิดความเป็นส่วนตัวของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมจัดเก็บข้อมูลได้เติบโตแพร่หลายมากขึ้น ทำให้เสียหายและเป็นอันตรายต่อองค์กร มีความเสี่ยงสุขภาพเกิดการบาดเจ็บที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างต่อเนื่องบนแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ เกิดความไม่เสมอภาคทางสังคมและเป็นกฏเกณฑ์สู่ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจที่ยังสามารถเข้าถึงโดยบุคคลในประเทศต่างๆ ไม่เท่ากัน

3. e-Government

การดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของประเทศไทย โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อมุ่งเน้นสู่การบรรลุเป้าหมายสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(e-Government Milestones) กล่าวคือ ได้กำหนดให้ส่วนราชการต่างๆ ต้องมีเว็บไซต์ เพื่อให้บริการตามภารกิจและนำเสนอข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน ตามหลักการที่กล่าวว่า “ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึง เท่าเทียมและธรรมาภิบาล” นั้นเพื่อให้การพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นไปในทิศทางเดียวกันและยกระดับความสามารถของการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐก้าวไปสู่ระดับความสามารถในเรื่องการบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานธุรกิจ ภาครัฐ ให้สามารถก้าวไปสู่จุดหมายของการบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบอย่างแท้จริง

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จึงได้พัฒนา “มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)” เพื่อเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐได้นำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐ อันจะช่วยยกระดับการพัฒนา e-Government ให้ก้าวหน้าสู่ระดับมาตรฐานสากลต่อไป

3.1 เนื้อหาที่ควรมีในการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน ธุรกิจเอกชน ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

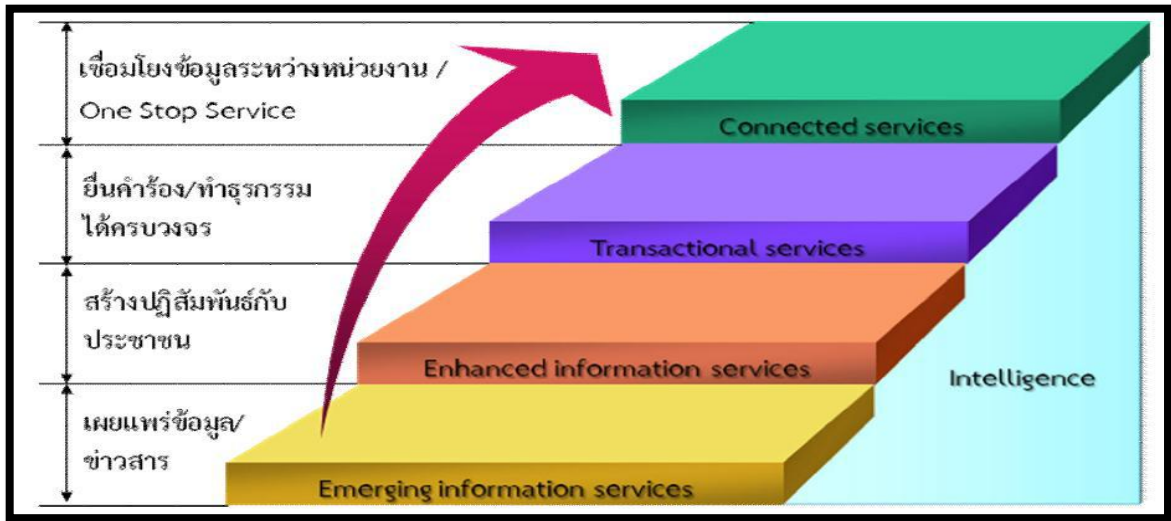
- 1) ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนบริการของหน่วยงาน
- 2) การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ
- 3) การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

3.2 คุณลักษณะของเว็บไซต์ภาครัฐที่ควรมี

- 1) การแสดงผล
- 2) การนำเสนอข้อมูล
- 3) เครื่องมือสนับสนุนการใช้งาน
- 4) เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการเยี่ยมชมเว็บไซต์ (Web Analytic)
- 5) การตั้งชื่อไฟล์ และไดเรกทอรี
- 6) ส่วนล่างของเว็บไซต์ (Page Footer)
- 7) เส้นเชื่อม (Link)
- 8) ข้อกำหนดตามมาตรฐาน

3.3 ระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐ

การกำหนดมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ ได้กำหนดระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐ ไว้ 4 ระดับแสดงดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 ระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐ
ที่มา: www.dla.go.th

1) Emerging Information Services เป็นระดับของเว็บไซต์ที่ให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในรูปแบบออนไลน์ โดยที่ข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นต้องมีความถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งานและทันสมัย โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันต่างๆ ของภาครัฐและสามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้

2) Enhance Information Services เป็นระดับของเว็บไซต์ที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน โดยจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวหรือสองทางแบบง่ายๆ ระหว่างภาครัฐกับประชาชน เพื่อเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและสามารถฝากข้อความ ปัญหา ข้อเสนอ ข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์สามารถติดตามผลในเวลาที่เหมาะสมได้

3) Transaction Information Services เป็นระดับของเว็บไซต์ที่สามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์ในตัวเอง เช่นเดียวกับร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินกิจกรรมซื้อขายและชำระเงินตลอดจนส่งสินค้าได้ในการทำธุรกรรมเดียว ในกรณีของหน่วยงานภาครัฐ การต้องให้บริการที่ประชาชนสามารถดำเนินการโดยเสมือนกับติดต่อกับส่วนราชการตามปกติ เช่น การชำระภาษี online การจ่ายค่าปรับจราจร เป็นต้น โดยการดำเนินการนี้จะเป็นการลด ขั้นตอนที่ประชาชนต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตนเอง

4) Connected Information Services เป็นระดับของเว็บไซต์ที่มีการบูรณาการแนวราบของงานบริการ (Collaboration) ระหว่างเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อพัฒนาระบบให้มีหน้าต่างเดียวเบ็ดเสร็จ (Single Window) สำหรับการให้บริการประชาชนสามารถติดต่อได้ที่คลิกเดียวในการรับบริการจากหลายหน่วยงาน ตลอดจนสามารถสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ได้

5) Intelligence นอกจากการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐทั้ง 4 ระดับแล้ว นั้น หน่วยงานภาครัฐยังสามารถพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถเรียนรู้พฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการใน

ลักษณะของ Web Intelligence โดยที่ประชาชนสามารถเลือกรูปแบบข้อมูล หรือบริการที่ตนต้องการเองได้ (Personalized e-Services) หรือข้อมูลที่หน่วยงานสรรหามาเพื่อให้ประชาชนในกลุ่มที่สนใจเรื่องเดียวกันทราบ

3.4 การบูรณาการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน (One-Stop-Service) ประกอบด้วย

- 1) มีแอปพลิเคชันที่เรียกใช้บริการจากแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่นๆ
- 2) มีแอปพลิเคชันให้บริการกับแอปพลิเคชันภายในหน่วยงาน
- 3) มีแอปพลิเคชันให้บริการกับแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่นๆ

4) การใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ควรมีความสามารถในการล็อกอินเข้าสู่ระบบโดยใช้ Username, Password เพียงครั้งเดียว (Single Sign-On)

3.5 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

การให้บริการผ่านเว็บไซต์ภาครัฐนั้น จำเป็นจะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อป้องกันมิให้เว็บไซต์ถูกคุกคามจากผู้ไม่หวังดีหรือผู้ที่ไม่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลและเป็น การสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเว็บไซต์ ตลอดจนการสร้างเว็บไซต์ให้เป็นที่น่าเชื่อถือและมีความ มั่นคงปลอดภัยในการเข้ามาใช้งานประกอบด้วย

1) มีการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล รวมทั้งเงื่อนไขที่จำเป็นของข้อมูล ที่ผู้ใช้งานบันทึกในแบบฟอร์มก่อนส่งข้อมูล

2) มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสื่อสารหรือส่งข้อมูล ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ Secure Sockets Layer (SSL) (https) เป็นต้น

3) มีการระบุและยืนยันตัวตนบุคคล (Authentication) โดยเลือกใช้เทคโนโลยีในการยืนยัน ตัวตนที่เหมาะสม

3.6 รูปแบบภัยคุกคามทางสารสนเทศ

มีวิวัฒนาการ หรือเหตุการณ์ต่างๆ มากมาย ของภัยคุกคาม ที่ทำให้เกิดความตระหนัก ในระบบเครือข่ายสารสนเทศมากขึ้น ซึ่งแนวโน้มของภัยคุกคามทางสารสนเทศ เช่น การโจมตีรูปแบบ APT (Advanced Persistent Threat) ที่ผู้ใช้อักรต้องเตรียมการรับมือ รวมถึง BYOD ที่มีส่วนเข้ามาใน องค์การในปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยสามารถแบ่งแยกได้ ดังนี้

1) “Cloud Computing” โดยเฉพาะ Personal Cloud ที่เป็นการใช้ Storage as a Service (SaaS) เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ทำงานสามารถเรียกใช้งานซอฟต์แวร์ (Software) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยไม่ต้องทำการลงซอฟต์แวร์ (Install) และดูแลรักษา (Maintenance) เช่น การสำรองข้อมูล (Backup) เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย เป็นต้น จะเห็นว่าแนวคิดบริการ SaaS สร้างขึ้นมาเพื่อความสะดวก ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้เพียงแค่เชื่อมต่อเครือข่ายก็สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องสนใจความซับซ้อนภายในของ ซอฟต์แวร์และยังไม่ต้องสนใจการดูแลรักษาฮาร์ดแวร์อีกด้วย ยกตัวอย่าง SaaS ที่คนส่วนใหญ่รู้จักกัน อาทิ เช่น Dropbox, iCloud หรือ Google Drive ซึ่งจริงๆ แล้ว บริการประเภทนี้ได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อประมาณ 7 ปีที่แล้ว ซึ่งในปัจจุบันได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของคนไอทียุคนี้ไปแล้ว เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมระบบ ไอทีที่เปลี่ยนไปสู่โลกของ Visualization และ Cloud ทำให้มีปัจจัยหลายๆ ประเด็นที่ทำให้โซลูชันความ

ปลอดภัยแบบเดิมไม่สามารถที่จะทำงานสอดคล้องไปกับโลกของ Visualization และ Cloud ได้เลย เช่น เทคโนโลยีความปลอดภัยที่ยังล้าหลัง ตัวโซลูชันไม่เข้าใจในสถานะการเปลี่ยนผ่านระบบขององค์กร โครงสร้างของซอฟต์แวร์ไม่เอื้ออำนวย เป็นต้น ส่งผลให้เกิด “ช่องโหว่” ของระบบไอทีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2) การใช้เทคโนโลยีสำหรับผู้ใช้ที่แพร่หลายในองค์กร โดย BYOD, VDI และ SaaS กำลังเปลี่ยนรูปแบบอุปกรณ์ปลายทางขององค์กรคือ ข้อมูลองค์กร สามารถเข้าถึงได้ผ่านทางอุปกรณ์มือถือที่บริษัทไม่ได้เป็นเจ้าของหรือไม่ได้รับการดูแลด้านความปลอดภัยโดยฝ่ายไอทีขององค์กร ซึ่งมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การละเมิดความปลอดภัยหรือการสูญเสียข้อมูลที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก

ข้อมูลจาก Gartner ชี้ให้เห็นว่าจากนี้ไปจนถึงปี 2018 ความหลากหลายของอุปกรณ์และแนวทางในการใช้งาน Internet จะต้องตอบสนองกับคำว่า ทุกที่ ทุกเวลา ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าในยุคนี้ทุกท่านคงจะพกพาอุปกรณ์ส่วนตัวทั้ง Notebook, Smartphone หรือ Tablet เพื่อทำการเชื่อมต่อการใช้งาน Internet ไม่ว่าจะที่ใดก็ตามจนเข้ามาถึงในองค์กรของท่าน จึงนำมาซึ่งคำว่า Bring Your Own Device หรือเรียกสั้นๆ ว่า BYOD นั่นเอง แต่ความสะดวกเหล่านี้เองก็เปรียบเสมือนกับดาบสองคมที่นำมาถึงผลดีและผลเสียของการใช้งาน จึงทำให้ระบบเครือข่ายต้องมีความปลอดภัยมากขึ้น เพื่อรองรับกับเทคโนโลยีและภัยคุกคามที่เจริญเติบโตตามมาด้วยอย่างรวดเร็วนั่นเอง (มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ ค้นจาก www.dla.go.th)

4. ทฤษฎีรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรม (Crime Control)

เป็นระบบที่กระบวนการยุติธรรมมุ่งเน้นที่การต่อสู้กับอาชญากรรม การมุ่งป้องกันพฤติกรรมอาชญากรรมและการให้ความคุ้มครองกับผู้ที่อาจตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม กล่าวคือ แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรมจะเน้นประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมที่มุ่งควบคุม ระวังและปราบปรามอาชญากรรมเป็นสำคัญ ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมที่ดีจะต้องมีการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้เป็นจำนวนมาก และผู้ที่ถูกจับกุมได้นั้นจะต้องเป็นผู้ที่กระทำผิดจริงเท่านั้น โดยการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมจะต้องมีความรวดเร็วและเด็ดขาด หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่สามารถจะควบคุมหรือปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการไม่สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ จะทำให้ประชาชนในสังคมพังเล็งว่าไม่สามารถอำนวยความสะดวกหรือไม่สามารถสร้างความสงบสุขให้แก่สังคมได้ จะทำให้ประชาชนไม่เคารพกฎหมายมากขึ้น ตลอดจนประชาชนที่เคารพกฎหมายจะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมและเสรีภาพของประชาชนผู้บริสุทธิ์จะได้รับความกระทบกระเทือนมากขึ้น ซึ่งวัตถุประสงค์ที่สำคัญของกระบวนการทางอาญาของรัฐจะต้องให้หลักประกันต่อสังคมในการสร้างความสงบสุขให้แก่สังคม

สำหรับการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรมที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นจะต้องมีการปรับปรุงและเพิ่มพูนประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม เช่น การจับกุมผู้กระทำความผิด การสืบสวน การสอบสวน การพิสูจน์ความผิด การดำเนินคดีและการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดและการปล่อยตัวผู้กระทำความผิดหรือจำเลย ดังนั้นการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังกล่าวในกระบวนการยุติธรรมจะต้องมีความรวดเร็วและแน่นอน อันจะทำให้โอกาสที่ผู้กระทำความผิดจะหลุดพ้นจากการที่ถูกศาลพิพากษาลงโทษได้น้อยที่สุด

ในการดำเนินคดีอาญาจะดำเนินไปตามขั้นตอนต่างๆ โดยมีกระบวนการกั้นกรอง (Screening Process) ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม ตั้งแต่ขั้นตอนการสืบสวนก่อนการจับกุม การจับกุม การสืบสวนภายหลังการจับกุม การเตรียมคดีเพื่อฟ้องต่อศาล การพิจารณาคดีและการลงโทษ ผู้กระทำผิดหรือการปลดปล่อยตัวจำเลย โดยในกรณีที่ผู้ต้องหาเป็นผู้บริสุทธิ์จะถูกกั้นกรองออกไปจากกระบวนการยุติธรรม อาทิ การไม่มีพยานหลักฐานไม่เพียงพอหรือไม่ทราบแน่ชัดว่าได้กระทำผิด ส่วนผู้ที่กระทำความผิดจะสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเชื่อว่าตำรวจและอัยการสามารถที่จะวินิจฉัยความถูกต้องในขั้นต้นได้

ดังนั้นการค้นหาข้อเท็จจริงในคดีที่มีการกระทำผิดเกิดขึ้น จะต้องพยายามให้มีการยุติในขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการยุติในชั้นของพนักงานสอบสวนหรือในชั้นของพนักงานอัยการ มากกว่าการนำคดีเข้าสู่ศาลโดยไม่จำเป็น แนวคิดนี้มีความเชื่อว่า การดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม ควรจะอยู่ภายใต้อำนาจของพนักงานสอบสวนและพนักงานอัยการเป็นส่วนใหญ่วิธีการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพในกระบวนการยุติธรรมจะต้องมีความรวดเร็วและแน่นอน โดยผู้กระทำผิดมีโอกาสที่จะหลุดพ้นจากการที่ถูกศาลพิพากษาลงโทษให้น้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรม ซึ่งมุ่งเน้นการจัดการกับปัญหาอาชญากรรมให้หมดสิ้นไปจะทำให้การวินิจฉัยคดีแล้วเสร็จไปตั้งแต่ขั้นตอนต้นของกระบวนการยุติธรรม โดยการทำให้ผู้บริสุทธิ์หรือผู้ต้องสงสัยถูกกั้นกรองออกไปจากกระบวนการยุติธรรม ในขณะเดียวกันจะมีการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดอย่างรวดเร็ว โดยประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมที่เน้นในรูปแบบของการควบคุมอาชญากรรมจะมุ่งเน้นการดำเนินการที่มีการปล่อยตัวผู้บริสุทธิ์ออกจากกระบวนการยุติธรรมโดยเร็วและการมุ่งเน้นในการดำเนินคดีต่อผู้ต้องหาที่มีพยานหลักฐานชัดเจน หรือผู้ต้องหาที่รับสารภาพเป็นสำคัญ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้ต้องหาหรือผู้กระทำผิดกระบวนการนิติธรรม (Due Process)

หลักการที่ว่ารัฐจะต้องเคารพต่อสิทธิตามกฎหมายของประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เนื่องจากรัฐได้เอาสิทธิเสรีภาพในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนส่วนหนึ่งเพื่อบริหารจัดการเชิงระบบ โดยแนวคิดนี้มุ่งเน้นไปในการให้ความสำคัญคุ้มครองสิทธิของประชาชนตลอดจนสิทธิของผู้ถูกกล่าวหาหรือสิทธิของผู้ต้องสงสัยมากกว่าที่จะพยายามป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม นอกจากนี้แนวคิดนี้ยึดหลักกฎหมายหรือหลักนิติธรรมมากกว่าแนวคิดการควบคุมอาชญากรรมโดยไม่เชื่อว่าการควบคุมอาชญากรรมจะมีประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริง

โดย ประธาน วัฒนวานิชย์ (2520) ได้ให้ความหมายของกระบวนการนิติธรรม (Due Process) ไว้ว่า

“กระบวนการนิติธรรม (Due Process) หมายถึง การใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมและมีเหตุผลตามกฎหมายรัฐธรรมนูญสหรัฐ หมายถึง รัฐหรือรัฐบาลกลาง จะดำเนินคดีต่อผู้ต้องหาในคดีอาญาด้วยหลักของความเป็นธรรมและวิธีพิจารณาตามกฎหมายจะต้องให้ความสำคัญคุ้มครองต่อบุคคลตามมาตรฐานขั้นต่ำภายใต้หลักแห่งเสรีภาพ (Liberty) นอกจากนี้ กระบวนการตามกฎหมายในรัฐประชาธิปไตยซึ่งดำเนินไปในแต่ละขั้นตอนปฏิบัติถูกต้องเป็นธรรมและเหมาะสมหรือไม่”

แนวความคิดนี้จึงให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นธรรมในขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการยุติธรรมและยึดถือการปฏิบัติงานของกระบวนการยุติธรรมที่มุ่งเน้นด้านกฎหมายหรือหลักนิติธรรมที่เป็น การให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้ต้องหาหรือผู้กระทำผิดมากกว่าการมุ่งเน้นในการควบคุมอาชญากรรม เนื่องจากกระบวนการในการค้นหาข้อเท็จจริงซึ่งดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ อัยการหรือเจ้าหน้าที่ฝ่าย ปกครอง ในบางครั้งอาจมีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้อง อาทิ การใช้วิธีการล่อลวง ชู่เชี่ยหรือการสร้าง พยานหลักฐานขึ้นมาใหม่ จึงทำให้การดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดไม่มีความยุติธรรมอย่างแท้จริง แนวคิดนี้จึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงอย่างไม่เป็นทางการในขั้นตอนของตำรวจและอัยการ แต่เห็น ว่าจะต้องจัดให้มีการพิจารณาคดีหรือไต่สวนข้อกล่าวหาของผู้ต้องหาอย่างเป็นทางการและเปิดเผยในศาล ยุติธรรม

เนื่องจากแนวคิดนี้ได้ยึดถือกฎหมายเป็นหลักในการพิจารณาคดี การไต่สวนผู้กระทำผิดหรือ การดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดจะต้องมีการดำเนินการที่เป็นทางการ ไม่มีความลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่าย หนึ่ง นอกจากนี้บุคคลจะไม่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดเพียงเพราะมีพยานหลักฐานว่าบุคคลดังกล่าวได้ กระทำผิดเท่านั้น แต่บุคคลจะมีความผิดก็ต่อเมื่อผู้มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณาพิพากษาชี้ขาดตามตัว บทกฎหมายต่างๆ ที่ให้ความคุ้มครองอย่างถ่วงแล้วว่าบุคคลดังกล่าวได้กระทำผิด โดยหลักกระบวนการ นิติธรรมหรือหลักการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายเป็นการวางข้อกำหนดทางกฎหมายและกระบวนการ พิจารณาคดีเพื่อให้ฝ่ายตุลาการทำหน้าที่เป็นหลักประกันพื้นฐานด้านความเป็นธรรม ความยุติธรรมและ สิทธิเสรีภาพของประชาชนแทนฝ่ายนิติบัญญัติ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในสังคมมาจากแนวคิดของ สาเหตุในการเกิดอาชญากรรม ดังนี้

- อาชญากรรมเกิดขึ้นจาก มูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดหรือการเปิดช่องโอกาสในการ กระทำผิดให้กับอาชญากร

- การป้องกันอาชญากรรมจึงประกอบด้วย การตัดมูลเหตุจูงใจของผู้กระทำผิดซึ่งเป็นการ ป้องกันอาชญากรรมไม่ให้เกิดผู้กระทำผิดขึ้นและในขณะเดียวกันก็ควรมีการป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ อาชญากรรมโดยการตัดช่องโอกาสในการกระทำผิดของอาชญากร สำหรับวิธีในการป้องกันอาชญากรรม ประกอบด้วย 4 วิธี ได้แก่

5.1 การบังคับใช้กฎหมาย

แนวทางการป้องกันอาชญากรรมโดยการบังคับใช้กฎหมายเกิดขึ้นตามความเชื่อของ สำนักดั้งเดิม (Classical School) ที่มีความเชื่อว่า อาชญากรรมเกิดขึ้นเนื่องจากมนุษย์มีเจตจำนงอิสระ (Free Will) ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด มนุษย์มักจะทำในสิ่งที่เกิดประโยชน์กับตัวเองมากกว่าโทษที่ได้รับ หากเห็นว่าการกระทำใดมีโทษมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับมนุษย์ก็จะเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งดังกล่าวและการที่ เกิดอาชญากรรมขึ้นเนื่องจากมนุษย์พิจารณาแล้วว่าการประกอบอาชญากรรมเกิดประโยชน์มากกว่าโทษที่

จะได้รับต่อไป ไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายหรือบทลงโทษ รวมทั้งบทลงโทษที่ได้รับไม่มีความรุนแรงจึงไม่มีความเกรงกลัว

ดังนั้นแนวทางการป้องกันอาชญากรรมวิธีนี้จึงมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเป็นการป้องปรามอาชญากรรมทำให้คนในสังคมมีความเกรงกลัวต่อกฎหมายและบทลงโทษเป็นสำคัญ ทำให้ตัดมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิด

สำหรับการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วยแนวทาง ดังนี้

- แน่นนอน

กฎหมายที่ใช้บังคับคนในสังคมจะต้องมีบทลงโทษที่มีความแน่นอน หากกระทำผิดในลักษณะคดีประเภทเดียวกันจะต้องได้รับการลงโทษอย่างแน่นอน

- ความเสมอภาค

กฎหมายที่ใช้บังคับจะต้องใช้บังคับกับทุกคนในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติระหว่างคนรวยกับคนจนหรือคนที่มียศอำนาจกับคนที่ด้อยโอกาสทางสังคม

- รวดเร็ว

กฎหมายที่ใช้บังคับจะต้องมีบทลงโทษคนกระทำผิดที่มีความรวดเร็วเพื่อเป็นการป้องปรามและข่มขวัญยับยั้งคนในสังคมที่คิดจะกระทำความผิดให้เกิดความเกรงกลัวไม่ต้องการประกอบอาชญากรรม

- บทลงโทษที่เหมาะสม

กฎหมายที่ใช้บังคับในการลงโทษผู้กระทำผิดจะต้องมีบทลงโทษที่เหมาะสมกับความผิดไม่น้อยเกินไปเพราะจะทำให้คนในสังคมที่คิดจะกระทำความผิดไม่เกิดความเกรงกลัวต่อโทษ ในขณะที่เดียวกันโทษที่ได้รับจะต้องไม่มีความรุนแรงมากเกินไปเพราะอาจทำให้ผู้กระทำความผิดบางรายอาจต้องการเสี่ยงในการกระทำผิดเพราะ อาจได้รับประโยชน์ที่คุ้มค่าจากการประกอบอาชญากรรม นอกจากนี้บทลงโทษผู้กระทำผิดที่มีความรุนแรงมากเกินไป อาจเป็นช่องทางในการกลั่นแกล้งบุคคลผู้บริสุทธิ์ให้ต้องตกเป็นอาชญากรทั้งที่ไม่ได้ทำผิด

สำหรับการป้องกันอาชญากรรมด้วยวิธีการบังคับใช้กฎหมายจะเห็นได้ในกระบวนการยุติธรรมที่มีลักษณะเน้นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม (Crime Control) หากประเทศใดที่นำแนวทางการป้องกันอาชญากรรมวิธีนี้มาใช้ จะมีการกำหนดบทลงโทษทางกฎหมายต่อผู้กระทำผิดที่มีความรุนแรง ซึ่งการป้องกันอาชญากรรมด้วยวิธีการบังคับใช้กฎหมายมีข้อดี คือ เห็นผลทันตาในการป้องกันอาชญากรรม หากแต่ประสบข้อเสียคือ เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุอาจไม่ใช่เป็นการป้องกันอาชญากรรมให้หมดไปอย่างแท้จริง

5.2 การปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจ

แนวทางการป้องกันอาชญากรรมโดยการปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจเกิดขึ้นตามความเชื่อของสำนักปฏิฐานนิยม (Positive School) ที่มีความเชื่อว่า ผู้ที่ประกอบอาชญากรรมคือ ผู้ที่ถูสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆบีบบังคับ (Determinism) และหล่อหลอมให้ต้องประกอบอาชญากรรม

“อาชญากร เปรียบเสมือน ผู้ป่วย จำเป็นต้องได้รับการบำบัดรักษา” โดยการแก้ไขผู้มีบุคลิกภาพที่เสียให้กลับสู่สังคมเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ทนทานต่อสิ่งยั่วยุให้ประกอบอาชญากรรม

แนวทางการป้องกันอาชญากรรมด้วยการปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจ จึงมีวิธีในการป้องกันอาชญากรรม 2 รูปแบบคือ การป้องกันไม่ให้ผู้ที่อยู่ในสังคมต้องกลายเป็นอาชญากรด้วยการปรับสภาพแวดล้อมทั้งในระดับมหภาคและระดับจุลภาคให้มีความเหมาะสมและการป้องกันผู้ที่มีบุคลิกภาพที่เสียไปหรือเป็นอาชญากรไม่ให้เกิดการถลำลึกหรือการประกอบอาชญากรรมซ้ำ ด้วยการใช้มาตรการการปรับสภาพแวดล้อมในสถานที่ควบคุมแก้ไขให้มีความเหมาะสม

5.3 การลดช่องโอกาสการกระทำผิด

การป้องกันอาชญากรรมโดยการลดช่องโอกาสในการกระทำผิดสามารถกระทำดังต่อไปนี้

- การตัดช่องโอกาสโดยใช้เทคโนโลยี

สำหรับแนวทางการป้องกันอาชญากรรมแนวทางนี้ คือการป้องกันสมาชิกในสังคมไม่ให้เกิดเป็นเหยื่ออาชญากรรมโดยการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากอาชญากรรมนอกจากจะป้องกันที่ตัวอาชญากรโดยการตัดมูลเหตุจูงใจแล้ว มีความจำเป็นในการป้องกันไม่ให้เกิดเป็นเหยื่ออาชญากรรมซึ่งสามารถกระทำได้ง่ายกว่าการแก้ไขที่ตัวอาชญากร

สำหรับแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมนี้มีหลายระดับ โดยแบ่งเป็น

- การป้องกันอาชญากรรมในระดับเมือง
ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการเริ่มตั้งแต่การวางผังเมืองเพื่อไม่ให้มีแหล่งที่เสี่ยงต่อการประกอบอาชญากรรม การติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดในบริเวณที่เสี่ยงต่อการประกอบอาชญากรรม เป็นต้น
 - การป้องกันอาชญากรรมในระดับอาคาร บ้านเรือน
ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้เทคโนโลยีในอาคารบ้านเรือน เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรม เช่น การใช้เหล็กดัดติดอาคารบ้านเรือน การติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดและเทคโนโลยีอื่นๆ ในการป้องกันอาชญากรรม เป็นต้น
 - การป้องกันอาชญากรรมในระดับบุคคล
ซึ่งสามารถกระทำได้โดยสมาชิกในสังคมมีการใช้อุปกรณ์ในการป้องกันอาชญากรรม สำหรับข้อดีของการป้องกันอาชญากรรมด้วยวิธีการตัดช่องโอกาสด้วยเทคโนโลยี ได้แก่ สามารถป้องกันอาชญากรรมได้ง่าย สะดวกในการป้องกันอาชญากรรม หากแต่ประสบกับข้อเสียคือ เสียค่าใช้จ่าย เกิดการเคลื่อนย้ายอาชญากรรม เกิดความแยกตัวจากสังคมเนื่องจากต่างคนต่างอยู่ขาดความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมและสะท้อนให้เห็นถึงความกลัวของอาชญากรรมในสังคม
- แนวคิดในการป้องกันอาชญากรรมด้วยวิธีการตัดช่องโอกาสด้วยเทคโนโลยีมีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้เป็นคือ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจมีความจำเป็นต้องใช้วิธีการตัดช่องโอกาสในการกระทำผิดของผู้กระทำผิด ด้วยวิธีการตัดโอกาสด้วยการให้ประชาชนได้มีโอกาสในการแจ้งเหตุหรือแจ้งความการกระทำผิดผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต

5.4 การป้องกันอาชญากรรมด้วยการจัดสภาพแวดล้อมทางสังคม

เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีของสมาชิกในชุมชน ให้สมาชิกแต่ละคนมีส่วนในการรับผิดชอบสังคมและการป้องกันอาชญากรรมอย่างแท้จริง

ตัวอย่างเช่น

- โครงการเพื่อนบ้านเตือนภัย
- โครงการสายตรวจประชาชน
- โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์
- โครงการวิทยุอาสาสมัครเตือนภัยอาชญากรรม
- โครงการแท็กซี่อาสาสมัครเตือนภัยอาชญากรรม
- โครงการเตือนภัยเว็บไซต์ลามก
- โครงการอาสาสมัครสายตรวจประชาชนบนสะพานลอยเพื่อป้องกันอาชญากรรม
- โครงการป้องกันยาเสพติดที่มีประสิทธิภาพ เช่น โครงการ บ.ว.ร.ส. ในจังหวัดน่าน

ข้อดีของการป้องกันอาชญากรรมด้วยวิธีนี้ ได้แก่ เป็นการสร้างความร่วมมือของสมาชิกในชุมชน สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบของสมาชิกในชุมชนและประหยัดค่าใช้จ่าย

ข้อเสียคือ อาจต้องใช้ระยะเวลา หากชุมชนใดขาดความสามัคคีหรือมีความเป็นอยู่แบบตัวใครตัวมันจะเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการป้องกันอาชญากรรม

แนวคิดในการป้องกันอาชญากรรมด้วยวิธีนี้มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้เป็นคือ ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดในชุมชนมีความจำเป็นต้องใช้การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมด้วยการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิด ด้วยการให้ประชาชนได้มีโอกาสในการแจ้งเหตุผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

6. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1) การแจ้งความ (การร้องทุกข์)

ปรากฏในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา 2(7) "คำร้องทุกข์" หมายความว่า การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อ เจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ว่ามีผู้กระทำความ ผิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตามซึ่ง กระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหายและการกล่าวหาเช่นนั้นได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ

มาตรา 2(8) "คำกล่าวโทษ" หมายความว่า การที่บุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ผู้เสียหาย ได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ ว่ามีบุคคลรู้ตัวหรือไม่ก็ได้กระทำความผิด อย่างหนึ่งขึ้น

มาตรา 120 ห้ามมิให้พนักงานอัยการยื่นฟ้องคดีใดต่อศาล โดยมีได้มีการสอบสวนในความผิดนั้นก่อน

มาตรา 121 พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนคดีอาญาทั้งปวงแต่ถ้าเป็นคดีความผิดต่อส่วนตัว ห้ามมิให้ทำการสอบสวนเว้นแต่จะมีคำร้องทุกข์ตามระเบียบ

มาตรา 122 พนักงานสอบสวนจะไม่ทำการสอบสวนในกรณีต่อไปนี้ก็ได้

- (1) เมื่อผู้เสียหายขอความช่วยเหลือ แต่ไม่ยอมรับข้อเท็จจริงตามระเบียบ
- (2) เมื่อผู้เสียหายฟ้องคดีเสียเองโดยมิได้ร้องทุกข์ก่อน
- (3) เมื่อมีหนังสือกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์หรือบุคคลที่กล่าวโทษด้วยปากไม่ยอมบอกว่าเขาคือใคร หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อในคำกล่าวโทษหรือบันทึกคำกล่าวโทษ

มาตรา 123 ผู้เสียหายอาจร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนได้ คำร้องทุกข์นั้นต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ลักษณะแห่งความผิดพฤติการณ์ต่างๆ ที่ความผิดนั้นได้กระทำความเสียหายที่ได้รับและชื่อหรือรูปพรรณของผู้กระทำผิดเท่าที่จะบอกได้ คำร้องทุกข์นี้จะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยปากก็ได้ ถ้าเป็นหนังสือต้องมีวันเดือนปีและลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ถ้าร้องด้วยปาก ให้พนักงานสอบสวนบันทึกไว้ลงวันเดือนปีและลงลายมือชื่อผู้บันทึกกับผู้ร้องทุกข์ในบันทึกนั้น

มาตรา 124 ผู้เสียหายจะร้องทุกข์ต่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่รองหรือเหนือพนักงานสอบสวนและเป็นผู้ซึ่งมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามกฎหมายก็ได้ เมื่อมีหนังสือร้องทุกข์ยื่นต่อเจ้าพนักงานเช่นกล่าวแล้ว ให้รับจัดการส่งไปยังพนักงานสอบสวนและจะจดหมายเหตุอะไรไปบ้างเพื่อประโยชน์ของพนักงานสอบสวนก็ได้ เมื่อมีคำร้องทุกข์ด้วยปากให้รับจัดการให้ผู้เสียหายไปพบกับพนักงานสอบสวนเพื่อจดบันทึกคำร้องทุกข์นั้นตั้งบัญญัติในมาตราก่อน ในกรณีเร่งร้อนเจ้าพนักงานนั้นจะจดบันทึกเสียเองก็ได้ แต่แล้วให้รับส่งไปยังพนักงานสอบสวนและจะจดหมายเหตุอะไรไปบ้างเพื่อประโยชน์ของพนักงานสอบสวนก็ได้

มาตรา 124/1 ให้นำบทบัญญัติในมาตรา 133 ทวิ วรรคหนึ่ง วรรคสองและวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลมแก่การจดบันทึกคำร้องทุกข์ในคดีที่ผู้เสียหายเป็นเด็กอายุไม่เกิน 18 ปี เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจหาหรือรอนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์บุคคลที่เด็กร้องขอและพนักงานอัยการได้และเด็กไม่ประสงค์จะให้มีหรือรอบุคคลดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ให้ผู้รับคำร้องทุกข์ ตามมาตรา 123 หรือมาตรา 124 แล้วแต่กรณี บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในบันทึกคำร้องทุกข์ด้วย

มาตรา 125 เมื่อพนักงานสอบสวนหรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้กระทำการสืบสวนหรือสอบสวนไปทั้งหมดหรือแต่ส่วนหนึ่งส่วนใดตามคำขอร้องให้ช่วยเหลือให้ตกเป็นหน้าที่ของพนักงานนั้นจัดการให้มีคำร้องทุกข์ตามระเบียบตามบทบัญญัติแห่งมาตรา 123 และ 124

มาตรา 126 ผู้ร้องทุกข์จะแก้คำร้องทุกข์ระยะใดหรือจะถอนคำร้องทุกข์เสียเมื่อใดก็ได้ ในคดีซึ่งมิใช่ความผิดต่อส่วนตัว การถอนคำร้องทุกข์เช่นนั้นย่อมไม่ตัดอำนาจพนักงานสอบสวนที่จะสอบสวนหรือพนักงานอัยการที่จะฟ้องคดีนั้น

มาตรา 127 ให้นำบทบัญญัติในมาตรา 123 ถึง 126 มาบังคับโดยอนุโลมในเรื่องคำกล่าวโทษเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รับคำกล่าวโทษจะไม่บันทึกคำกล่าวโทษในกรณีต่อไปนี้ก็ได้

- (1) เมื่อผู้กล่าวโทษไม่ยอมแจ้งว่าเขาคือใคร
- (2) เมื่อคำกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์

คำกล่าวโทษซึ่งบันทึกแล้วแต่ผู้กล่าวโทษไม่ยอมลงลายมือชื่อ เจ้าพนักงานผู้รับคำกล่าวโทษจะไม่จัดการแก้คำกล่าวโทษนั้นก็ได้

มาตรา 128 พนักงานสอบสวนมีอำนาจให้เจ้าพนักงานอื่นทำการแทน ดังต่อไปนี้

- (1) การใดในการสอบสวนอยู่นอกเขตอำนาจของตน มีอำนาจส่งประเด็นไปให้พนักงานสอบสวน ซึ่งมีอำนาจทำการนั้นจัดการได้

(2) การใดเป็นสิ่งเล็กน้อยในการสอบสวนซึ่งอยู่ในเขตอำนาจของตน ไม่ว่าจะทำเองหรือจัดการตามประเด็น มีอำนาจสั่งให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำแทนได้ แต่ทั้งนี้เมื่อประมวลกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่นมิได้เจาะจงให้ทำด้วยตนเอง

มาตรา 129 ให้ทำการสอบสวนรวมทั้งการชันสูตรพลิกศพ ในกรณีที่ความตายเป็นผลแห่งการกระทำผิดอาญา ดังที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายนี้อันว่าด้วยการชันสูตรพลิกศพ ถ้าการชันสูตรพลิกศพยังไม่เสร็จ ห้ามมิให้ฟ้องผู้ต้องหาไปยังศาล

2) การจ่ายค่าปรับ

ในปัจจุบันการชำระค่าปรับใบสั่งจราจร เปิดให้ชำระค่าปรับจราจรได้ 2 ช่องทาง คือ

1. การจ่ายค่าปรับที่สถานีตำรวจที่ถูกออกใบสั่ง เมื่อได้รับใบสั่งแล้วจะต้องไปชำระค่าปรับภายใน 7 วัน โดยพนักงานสอบสวนจะเป็นผู้ทำการสอบสวนและเปรียบเทียบปรับท่านตามอัตราโทษที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะไม่เท่ากันแล้วแต่ข้อหา แต่ถ้าไม่ยอมรับผิดก็ต้องทำสำนวนการสอบสวน มีการสอบปากคำทั้งผู้จับกุมและตัวผู้กระทำผิดรวมทั้งพยานแล้วส่งสำนวนให้อัยการพิจารณา เพื่อส่งฟ้องศาลต่อไป ถ้าเป็นกรณีนี้ก็ต้องไปพิสูจน์ความจริงกันในศาล แต่ถ้ายอมรับผิดแต่ไม่อยากที่จะเสียค่าปรับก็อาจจะขอให้พนักงานสอบสวนทำการว่ากล่าวตักเตือนก็สามารถทำได้ ถ้ามีเหตุผลมีความจำเป็นที่จะต้องกระทำผิดที่ชี้แจงแล้วรับฟังได้หรือเป็นกรณีที่หาความผิดไม่ร้ายแรงเกินไปนักและเป็นความผิดครั้งแรก พนักงานสอบสวนมีอำนาจที่จะว่ากล่าวตักเตือนแก่ได้ โดยจะทำงานที่กว่ากล่าวตักเตือนให้ท่านลงชื่อรับทราบไว้และกรณีที่โดนใบสั่งแปะก็มีวิธีปฏิบัติเช่นเดียวกัน ส่วนกรณีที่ไม่มาชำระค่าปรับภายใน 7 วัน ก็จะมีค่าปรับเพิ่มเติม ถ้าไม่มีเหตุผลอันสมควรก็ต้องถูปรับเพิ่มเติมไม่เกิน 1,000 บาท ตาม พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 155

2.การจ่ายค่าปรับผ่านทางไปรษณีย์

ในปัจจุบันมีกฎหมาย ข้อกำหนดกรมตำรวจและข้อตกลงระหว่างกรมตำรวจกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการชำระค่าปรับทางไปรษณีย์อยู่แล้ว ให้ชำระค่าปรับทางไปรษณีย์ได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขับขี่ที่ไม่สะดวกที่จะไปเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจ มีวิธีปฏิบัติดังนี้

2.1 ไปที่ไปรษณีย์ภายใน 7 วัน ชำระค่าปรับเป็นเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ในใบสั่งโดยส่งเป็นธนาคัติหรือตัวแลกเงินของธนาคาร ส่งทางไปรษณีย์และลงทะเบียนส่งจ่ายให้อธิบดีกรมตำรวจ (ปัจจุบันเป็นผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ) พร้อมแนบใบรับแทนใบสั่งส่งไปด้วย ซึ่งจะต้องเสียเงินเพิ่มอีก 50 บาท เป็นค่าส่งไปรษณีย์แบบด่วนพิเศษ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อไว้และให้ถ่ายเอกสารเอาไว้ก่อนที่จะส่งไป

2.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจะจัดส่งใบอนุญาตขับขี่และใบเสร็จรับเงินค่าปรับ กลับมาให้ท่านทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

ในปัจจุบันการจ่ายค่าปรับแบบวิธีการ 2 แบบที่ทำอยู่ในส่งผลต่อความไม่สะดวกของประชาชน เช่น การจ่ายค่าปรับที่สถานีตำรวจในท้องที่นั้นๆ พบว่า มีปัญหาในหลากหลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ สถานที่ในการจอดรถไม่มี เป็นต้น แต่ในทางเดียวกันหากไปชำระค่าปรับทางไปรษณีย์ พบว่า มีปัญหาเช่นเดียวกันคือ ผู้ที่ต้องชำระค่าปรับมีที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากศูนย์ไปรษณีย์นั้นๆ ทำให้เกิดความยากลำบากในการเดินทาง บางรายทำงานในเวลาราชการทำให้ไม่มีเวลาในการไปชำระค่าปรับต่างๆ เป็นต้น

ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงได้มีการเสนอแก้ไขกฎหมายพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ไปที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยให้มีการเพิ่มโทษและค่าปรับให้สูงขึ้นเนื่องจากกฎหมายจราจรมีการกำหนดโทษและค่าปรับมานานแต่ยังไม่มีการเพิ่มบทลงโทษให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ประชาชนมีความเกรงกลัวต่อความผิดซึ่งหาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติเห็นชอบเบื้องต้น ก็จะนำไปสู่ขบวนการปรับแก้กฎหมายเกี่ยวกับช่องทางการชำระค่าปรับใบสั่งจราจร โดยจะเพิ่มช่องทางการชำระค่าปรับผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือผ่านทางธนาคารต่างๆ ได้ หรือจ่ายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการจ่ายปรับ จากที่ปัจจุบันเปิดให้ชำระค่าปรับจราจรได้ 2 ช่องทางคือ การจ่ายค่าปรับที่สถานีตำรวจที่ถูกออกใบสั่ง การจ่ายค่าปรับผ่านทางไปรษณีย์ จึงมีการเสนอเรื่องไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อขอแก้ไขกฎหมายในเรื่องนี้ ให้สามารถเพิ่มช่องทางการชำระค่าปรับได้

ช่องทางการชำระค่าปรับผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือผ่านทางธนาคารต่างๆ ได้ หรือจ่ายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ อาทิ บัตรเครดิต เคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือธนาคาร เอทีเอ็ม เพื่อหวังกระตุ้นให้ประชาชนชำระค่าปรับมากขึ้น เพราะปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่สามารถอำนวยความสะดวกมากขึ้นจึงอยากให้มีช่องทางชำระเงินค่าปรับแบบอิเล็กทรอนิกส์จากเดิมที่ให้ชำระด้วยตนเองและชำระทางไปรษณีย์

ถ้าดูจากสถิติซึ่งในปีที่ผ่านมา มีใบสั่งเกิดขึ้นจำนวน 1.4 ล้านใบ แต่มีผู้ชำระจริงเพียง 4 แสนใบ หรือคิดเป็น ร้อยละ 40 หากเพิ่มการชำระด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ชำระด้วยบัตรเครดิต เคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือธนาคาร เอทีเอ็ม จะเกิดความสะดวกต่อประชาชนมากขึ้น ประโยชน์ที่จะได้รับหากมีการแก้ไขกฎหมายหรือออกพระราชบัญญัติการจ่ายค่าปรับคือ

1. เพิ่มความสะดวกในการชำระค่าปรับต่างๆ ให้กับประชาชน
2. ประชาชนไม่ต้องต้องเดินทางไกลเพื่อมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจหรือไปรษณีย์
3. อัตราการชำระค่าปรับจะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีหลายช่องทางให้ทำการเลือกชำระ
4. สร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในการที่ชำระเงินให้กับรัฐเมื่อกระทำผิดกฎหมาย

ในทางกลับกันหากสำนักงานตำรวจแห่งชาติร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

7. ทฤษฎีระบบราชการ

7.1 ความหมายระบบราชการ

Simon (1956) อธิบายว่า การบริหารราชการ หมายถึง กิจกรรมของฝ่ายบริหารทุกประเภททุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับชาติ หรือระดับท้องถิ่นก็ตาม เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในลักษณะของการให้บริการสาธารณะ (กรวิชญ กลิ่นบุญ, 2559)

Fesler (1980) การบริหารราชการ คือ กระบวนการในการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยองค์การราชการหรือหน่วยงานของรัฐและมุ่งประโยชน์สาธารณะซึ่งสอดคล้องกับ Nigro (1984) เห็นว่า การบริหารราชการเป็นกิจกรรมของการดำเนินนโยบายสาธารณะของหน่วยงานของรัฐซึ่งครอบคลุมทั้งการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติ

ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการ ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก นอกจากนั้นยังเกี่ยวข้องกับกลุ่มต่างๆ ในสังคม เป็นจำนวนมากและมีลักษณะการบริหารงานที่แตกต่างกับภาคเอกชน ทั้งเป้าหมายและวิธีการ (กรวิชัย กลิ่นบุญ, 2559)

7.2 ความสำคัญของระบบราชการ

ระบบราชการมีบทบาทสำคัญจำนวน 3 ประการ ได้แก่

ประการแรก การรับราชการเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงอยู่ของรัฐสมัยใหม่ เพราะระบบราชการทำให้ชนชั้นผู้มีอำนาจสามารถครอบงำของผู้อื่น เพื่อการนี้รัฐจึงมีแนวโน้มที่จะขยายจำนวนข้าราชการในระบบให้มีจำนวนมาก เพื่อเป็นการพลังของระบบราชการในการเป็นเครื่องมือชั้นผู้มีอำนาจใช้ครอบงำประชาชน

ประการที่สอง การรับราชการเป็นอาชีพที่ประชาชนแย่งกันสมัครเข้า เพราะการเป็นข้าราชการของรัฐ หมายความว่า ชีวิตคนนั้นจะมีความมั่นคง มีเงินเดือนประจำและมีเบี้ยบำนาญ ด้วยอาชีพการรับราชการจึงเหมาะกับชนชั้นกลางที่มีความรู้แต่ฐานะเศรษฐกิจไม่สู้ดีนัก ปัญญาชนชั้นกลางที่ได้รับราชการจะปกป้องรัฐซึ่งเป็นนายจ้าง ประกอบกับจำนวนคนที่อยากเข้ารับราชการจะมีมากกว่าจำนวนข้าราชการที่รัฐจะสามารถจะรับได้ ทำให้มีชนชั้นกลางส่วนหนึ่งพลาดโอกาส ไม่ได้รับราชการ ชนชั้นกลางส่วนนี้ตั้งตัวเป็นศัตรูกับรัฐ

ประการที่สาม ระบบราชการมีความจำเป็นเพื่อเสถียรภาพของรัฐ ระบบราชการกลับให้ความสนใจกับทุกขสขสวัสดิการของประชาชน (กรวิชัย กลิ่นบุญ, 2559)

7.3 แนวคิดระบบราชการ

Weber (1960) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การแบบระบบราชการหรือ Bureaucracy ขึ้นมาโดยมีข้อสมมติฐานว่า องค์การแบบระบบราชการเป็นองค์การที่ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและประหยัดที่สุดเหตุผล ได้แก่

(1) ยึดหลักการบริหารที่อาศัยความมีเหตุมีผลและความถูกต้องตามกฎหมายในการปฏิบัติงาน

(2) มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นทางการตามตัวบทกฎหมาย

(3) อาศัยหลักความรู้ความสามารถ (ระบบคุณธรรม) เป็นเกณฑ์ในการบริหารงานบุคคล

(4) สามารถพยากรณ์พฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ได้ (กรวิชัย กลิ่นบุญ, 2559)

ระบบราชการ (Bureaucracy) จึงเป็นรูปแบบโครงสร้างของการจัดองค์การขนาดใหญ่ที่สามารถนำไปใช้เป็นวิธีการในการจัดองค์การได้ทั้งในภาครัฐและเอกชน ไม่ใช่ระบบการบริหารที่ ใช้ในองค์การภาครัฐเท่านั้น แต่ในองค์การภาคเอกชนขนาดใหญ่ก็นำไปใช้ด้วย

Bureaucracy จึงเป็นระบบการบริหารระบบหนึ่งที่นิยมนำไปใช้ในองค์การขนาดใหญ่ที่มีคนจำนวนมาก มีภารกิจที่ต้องทำมากซึ่งกลไกการบริหาร (Administrative Apparatus) เป็นกลไกการ

ควบคุม และทำหน้าที่เป็นเชื่อมระหว่างผู้นำและกลุ่มคนที่ถูกปกครอง กลไกการบริหาร ต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมกับรูปแบบแห่งอำนาจที่ผู้นำในสังคมนั้นใช้อยู่มีรูปแบบแห่งการใช้อำนาจในการปกครองบังคับบัญชา ตามแนวคิดของ Weber แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

- (1) รูปแบบการใช้อำนาจเฉพาะตัว (Charismatic Domination)
- (2) รูปแบบการใช้อำนาจแบบประเพณีนิยม (Traditional Domination)
- (3) รูปแบบการใช้อำนาจทางกฎหมาย (Legal Domination) (กรวิชญ กลิ่นบุญ, 2559)

7.4 ข้อดีข้อเสียของระบบราชการ

(1) ข้อดีของระบบราชการ การจัดการแบบราชการเป็นวิธีการจัดการ เรื่องอำนาจสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมที่ดีที่สุด จึงเป็นการบริหารที่มีเหตุผล ระบบราชการเหนือกว่าระบบการบริหารระบบอื่นในแง่ของ เทคนิค เปรียบประหนึ่งการผลิตที่ใช้เครื่องยนตกลไกซึ่งเหนือกว่าการผลิตแบบไม่ใช้เครื่องยนต กลไกระบบราชการเหนือกว่าระบบการจัดการอื่น ๆ ตรงที่มีความแม่นยำ ถูกต้องเนื่องจากรวดเร็วแน่ชัด ระบบราชการเป็นระบบที่ผู้บังคับบัญชาคุมผู้ใต้บังคับบัญชาการดีและสมาชิก องค์กรต่างๆ มีความสามัคคี ตลอดจนมีการลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุและบุคลากรถึงระดับต่ำสุด

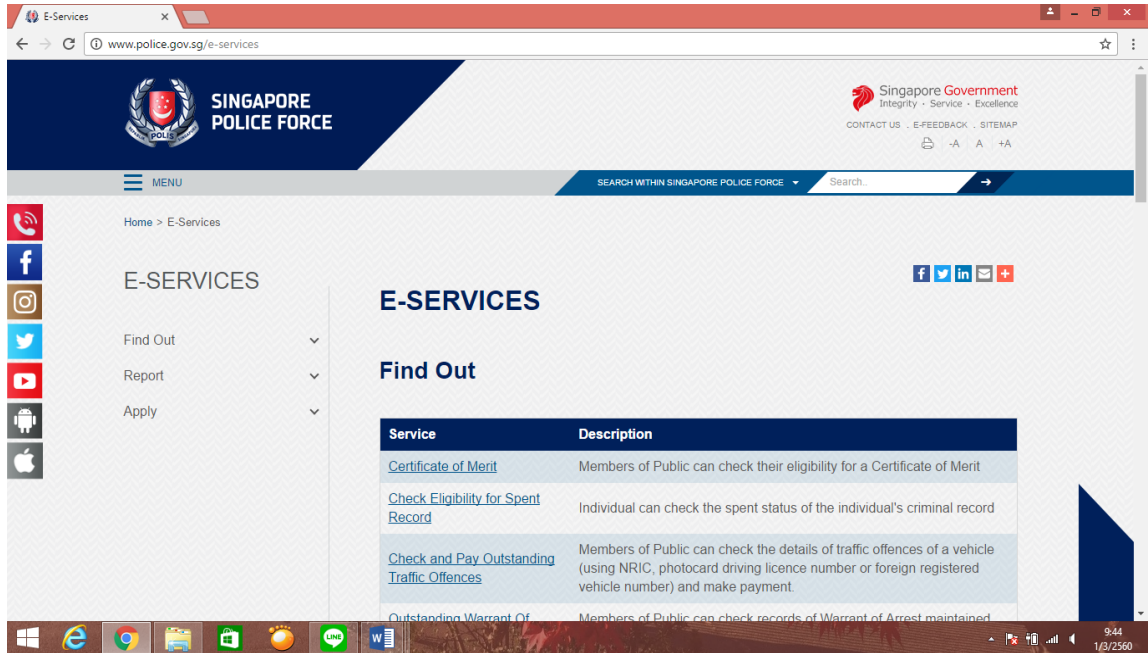
(2) ข้อเสียของระบบราชการ ลักษณะของการบริหารจัดการแบบระบบราชการ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับองค์การหนึ่ง หรืออาจไม่มีประสิทธิภาพสำหรับอีกองค์การหนึ่ง ซึ่งอาจพบอุปสรรคของการบริหาร จัดการแบบราชการ 5 ประการ (ดังนี้

- 1) กฎระเบียบที่เข้มงวดและล่าช้า
- 2) การปกป้องอำนาจหน้าที่
- 3) การตัดสินใจเป็นไปอย่างล่าช้า
- 4) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี
- 5) การต่อต้านคุณค่าของความเปนมืออาชีพ (กรวิชญ กลิ่นบุญ, 2559)

8. สถานีดำรวจอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้ในต่างประเทศ

สำหรับสถานีดำรวจอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้ในต่างประเทศที่สำคัญ ได้แก่

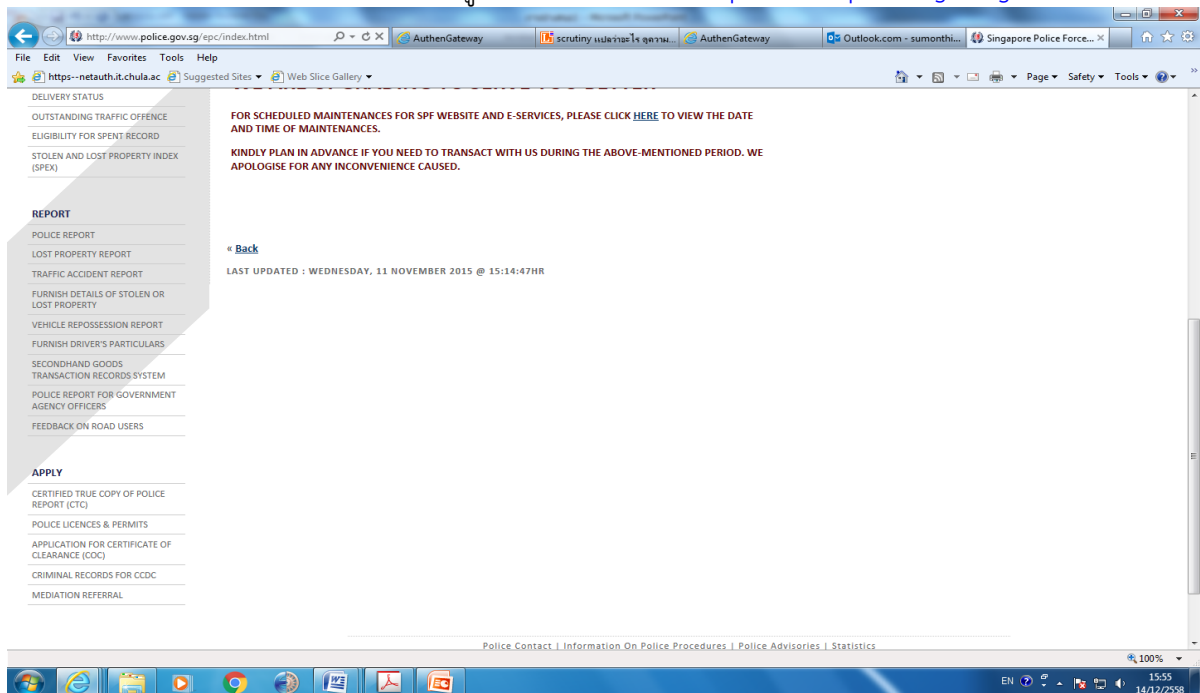
8.1 สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์



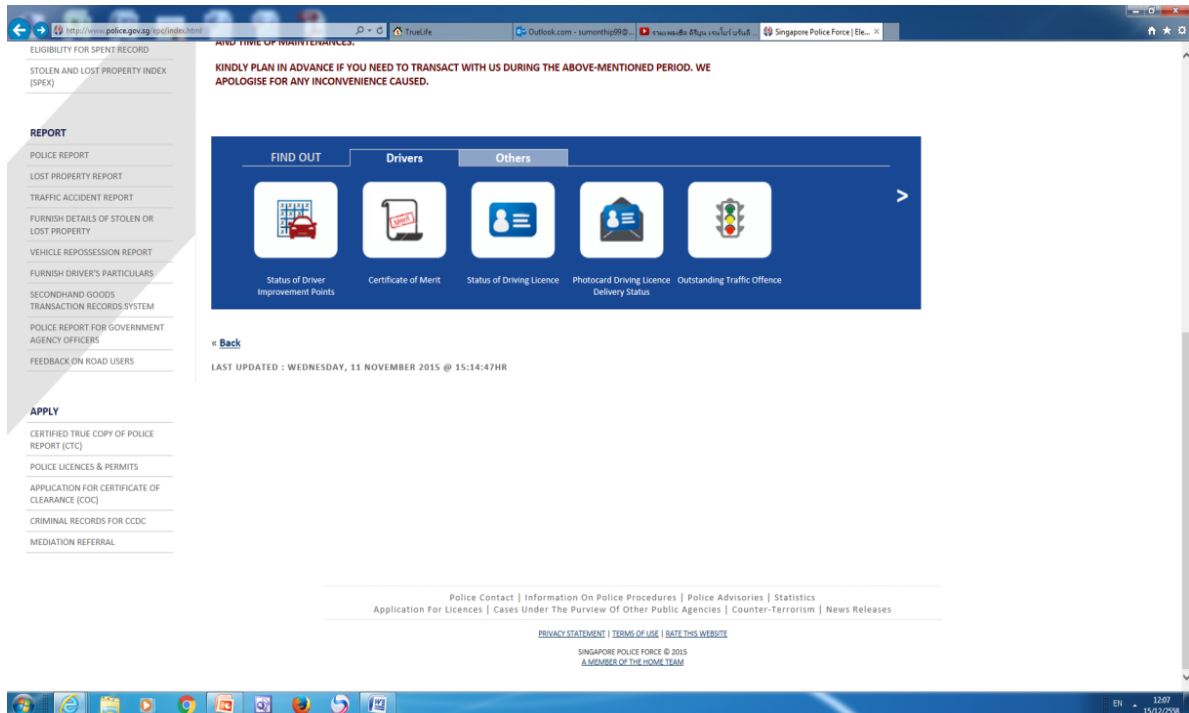
รูปที่ 2.2 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์

ที่มา: <http://www.police.gov.sg/e-services>

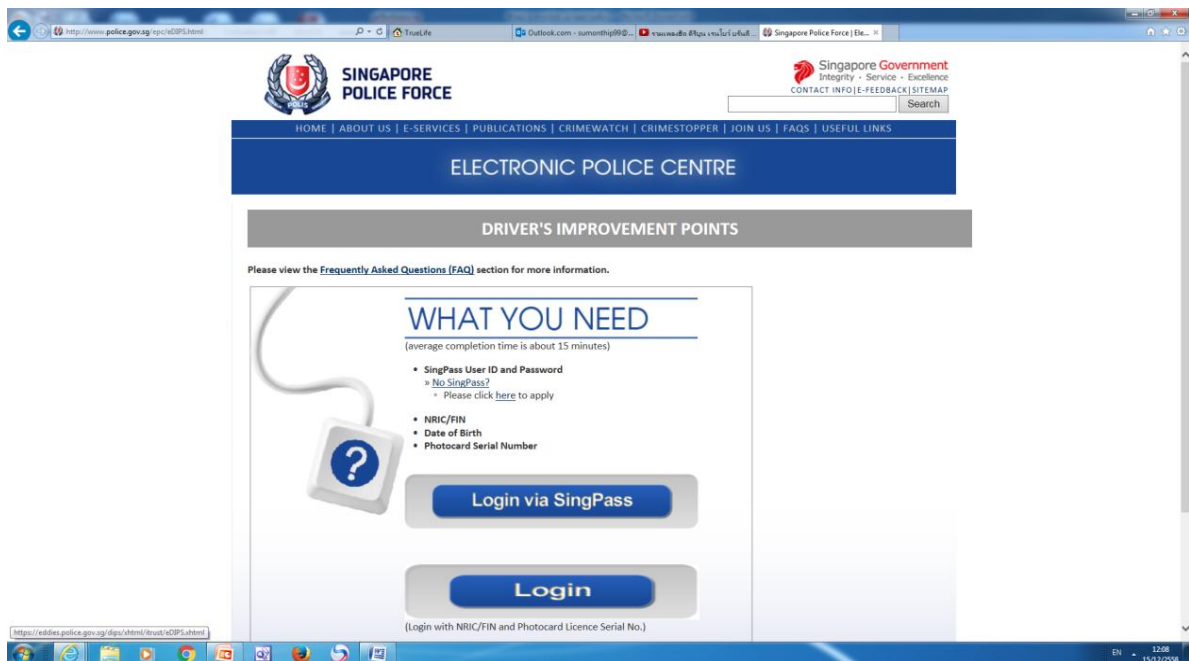
จากรูปที่ 2.2 แสดงให้เห็นถึงหน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์ ที่ให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ โดยเข้าได้ที่ <http://www.police.gov.sg/e-services>



รูปที่ 2.3 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์



รูปที่ 2.4 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์



รูปที่ 2.5 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์



รูปที่ 2.6 หน้าเว็บไซต์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์

จากรูปที่ 2.3-2.6 แสดงถึงลักษณะที่สำคัญของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์ ประกอบด้วย การ Login จากผู้ใช้ ผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการและนอกจากนั้นยังมีการปรับปรุงข้อมูลที่ทันสมัยตลอด ส่วนใหญ่เป็นการเน้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องคดีจราจร มีสถิติข้อมูลทั่วไปโดยสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์ประกอบด้วย หน้าหลัก 3 ประการ ประกอบด้วย

1. การค้นหา ประกอบด้วย สถานภาพของผู้ขับรถ คะแนนสะสมที่ถูกตัดแต้ม สถานภาพของใบขับขี่สถานภาพของรูปภาพของผู้ขอใบขับขี่ การกระทำผิดในคดีจราจรที่สำคัญและการบันทึกทรัพย์สินที่ถูกขโมยและทรัพย์สินที่สูญหาย

2. รายงาน ประกอบด้วย รายงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รายงานสถิติข้อมูลทรัพย์สินที่สูญหาย รายงานสถิติอุบัติเหตุทางถนน การให้ข้อมูลรายละเอียดข้อมูลทรัพย์สินที่ถูกขโมยหรือที่สูญหาย การรายงานการเปลี่ยนแปลงเจ้าของรถ รายงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อหน่วยงานรัฐบาล การให้ข้อมูลเฉพาะกับผู้ขับขี่ระบบการบันทึกการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้ามือสองและข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้ใช้รถใช้ถนน

3. การสมัครการขออนุญาตจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบด้วย การสมัครขอใบรับประกาศนียบัตร ประวัติอาชญากรรมสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบุคคลกลางที่ใช้ในการไต่สวน

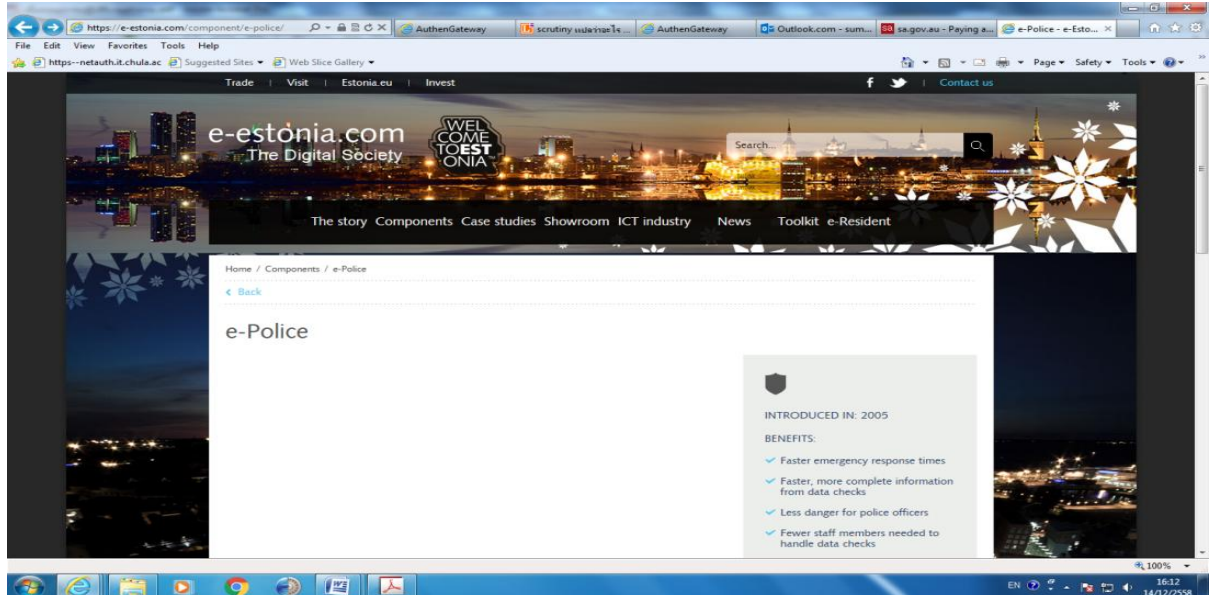
8.2 สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอินเดีย



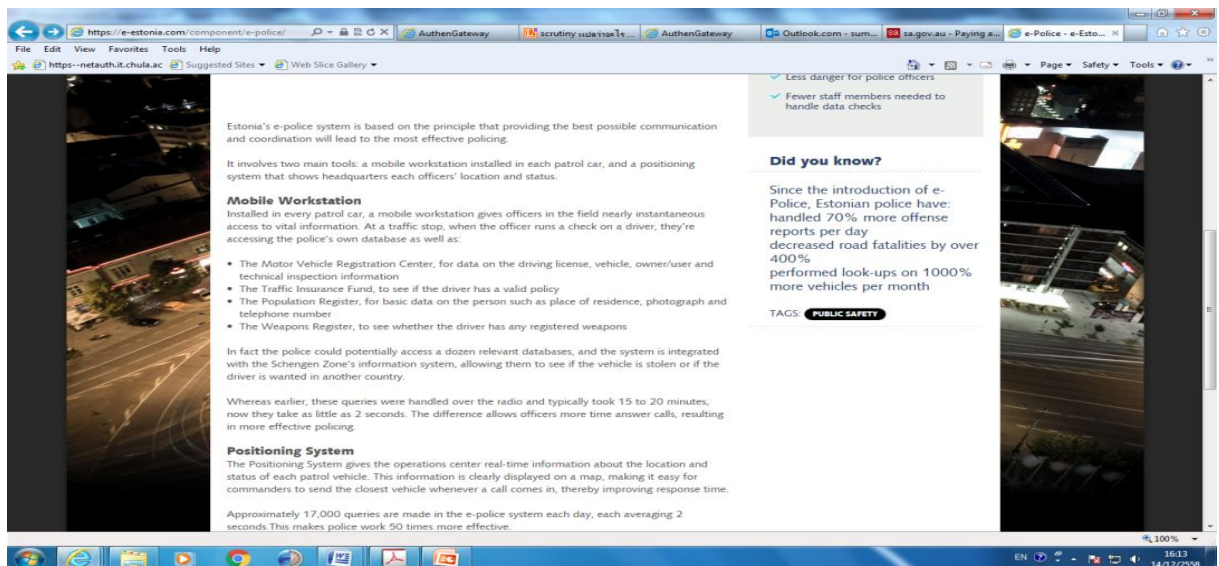
รูปที่ 2.7 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอินเดีย

จากรูปที่ 2.7 ลักษณะที่สำคัญของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอินเดีย คือ การใช้แอปพลิเคชันสำหรับป้องกันแก้ไขการขโมยรถยนต์ โดยมีลักษณะการทำงานที่สำคัญดังนี้ การนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟนและมีวัตถุประสงค์ในการแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขโมยรถ ซึ่งเริ่มใช้ในกรุงนิวเดลีตอนใต้และมีการใช้ทั่วทั้งกรุงเดลี มีขั้นตอนในการลงทะเบียนออนไลน์ รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งความโดยไม่ต้องไปยังสถานีตำรวจ รวมทั้งการให้ข้อมูลรถหายที่ไม่ได้แจ้งความ เพื่อนำไปสู่การติดตามรถที่หายไปภายในระยะเวลา 21-30 วัน นอกจากนี้ยังสามารถรวมทั้งสามารถช่วยในการเรียกร้องข้อเสียหายจากบริษัทประกันภัยเพื่อนำมาแก้ปัญหารถหายซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่กรุงนิวเดลี โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติงานกับคดีนี้มาก มีประโยชน์การให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปพรรณรถที่รวดเร็ว ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานได้รวดเร็ว เขื่อยมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถเรียกเงินจากบริษัทประกันภัยได้นำไปสู่การดำเนินคดีในชั้นศาล ซึ่งประกอบด้วย ศาลสูง e-court ได้รับรายงานข้อมูลดังกล่าวผ่านทาง e-police ซึ่งมีมากถึง 6,893 คดีที่ไม่ได้มีการแจ้งความอย่างเป็นทางการ หากแต่แจ้งผ่าน e-police ไปยัง e-court แต่ศาลได้รับสำนวนคดีจำนวน 4,337 คดีไว้สำหรับพิจารณาคดี

8.3 สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเอสโตเนีย



รูปที่ 2.8 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเอสโตเนีย



รูปที่ 2.9 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเอสโตเนีย

จากรูปที่ 2.8 และ 2.9 สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเอสโตเนียเริ่มใช้ใน ค.ศ.2005 โดยเน้นการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วและการสร้างเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการติดตั้งที่ระบรถสายตรวจและประจำสถานีตำรวจ ติดตั้งสำหรับรถสายตรวจทุกคัน มีศูนย์กลางสำหรับให้ข้อมูลไบซ์ซีเจ้าของรถ มีข้อมูลผู้ต้องสงสัย กองทุนจราจรเพื่อสนับสนุนสอดส่องติดตามข้อมูลผู้ใช้รถ มีการลงทะเบียนของประชาชน อาทิ ข้อมูลที่อยู่อาศัย รูปภาพ โทรศัพท์ มีอาวุธที่ลงทะเบียน อาทิ เพื่อจะได้ทราบว่ามีผู้ใช้รถที่มีปืนถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ การมีข้อมูลดังกล่าวประจำรถสายตรวจซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้

ทราบว่าการขโมยรถหรือไม่ โดยการกระทำผิดของผู้ขับขี่ที่อาจเป็นองค์รอาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งอาจเป็นที่ต้องการตัวของต่างประเทศและมีการดำเนินการกับปัญหาที่ได้รับแจ้งทางวิทยุในการสื่อสารที่ใช้ความเร็วภายใน 2 วินาที (จากเดิม 15-20 นาทีเมื่อได้รับแจ้ง) โดยเฉลี่ยมีการแจ้งเหตุประมาณ 17,000 เหตุต่อวันและเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปจัดการเหตุภายใน 2 นาที สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าการปฏิบัติงานเดิม 50 เท่า

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศออสเตรเลีย พบว่า สามารถเข้าไปจัดการกับปัญหาที่รับแจ้งได้อย่างรวดเร็ว สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานน้อยกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวนไม่มากในการปฏิบัติหน้าที่สำหรับจัดการกับปัญหาที่ได้รับแจ้งและตั้งแต่มีการใช้ E-Police เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจัดการกับปัญหาที่ได้รับแจ้งมากกว่าเดิมร้อยละ 70 ลดความเสียหายจากอุบัติเหตุบนท้องถนนร้อยละ 400 สามารถค้นหาติดตามรถ ร้อยละ 1,000 ต่อเดือน

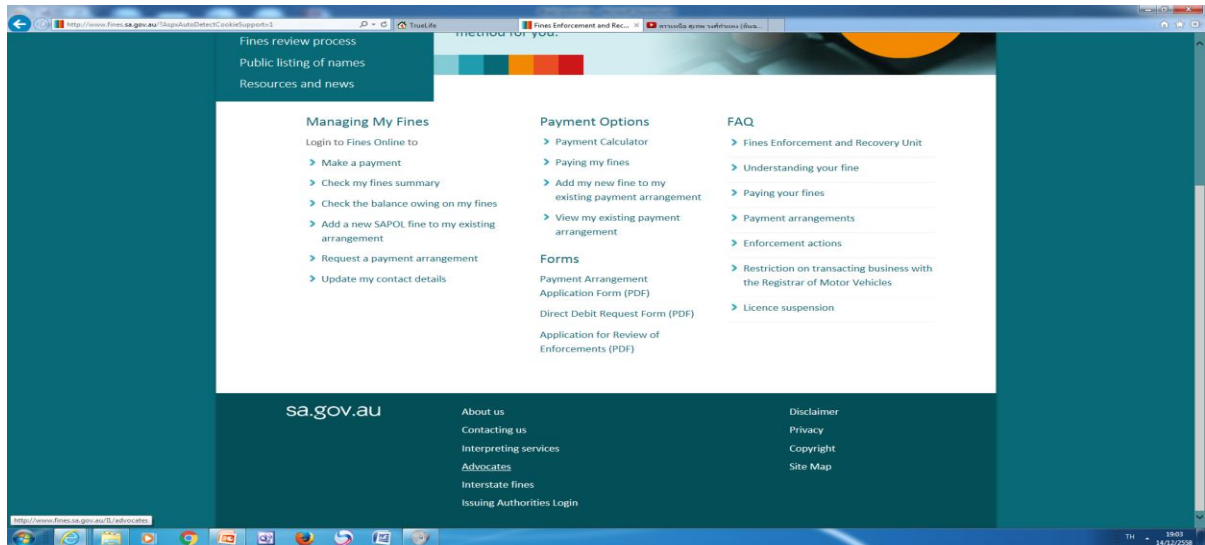
8.4 สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียมีการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเน้นการใช้โทษปรับเป็นสำคัญ โดยมีแนวทางการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปรับเป็นช่องทางในการชำระค่าปรับและหากไม่ชำระค่าปรับ สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะแจ้งให้ทราบถึงบทลงโทษที่จะได้รับ โดยมีรูปแบบการปฏิบัติงานดังนี้

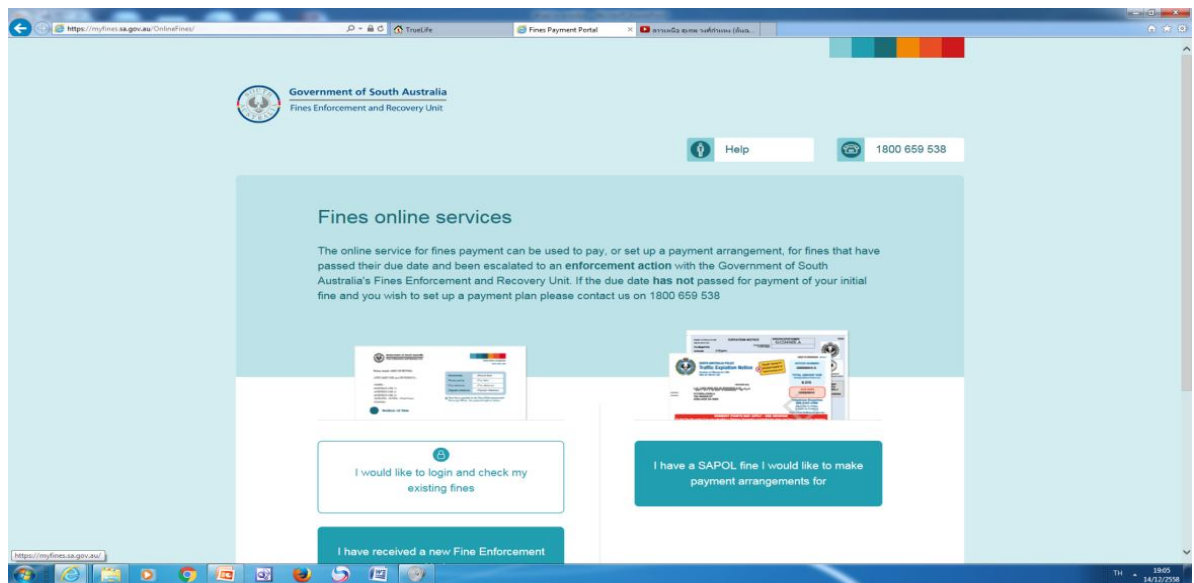
- การเสียค่าปรับออนไลน์ ในประเทศออสเตรเลีย



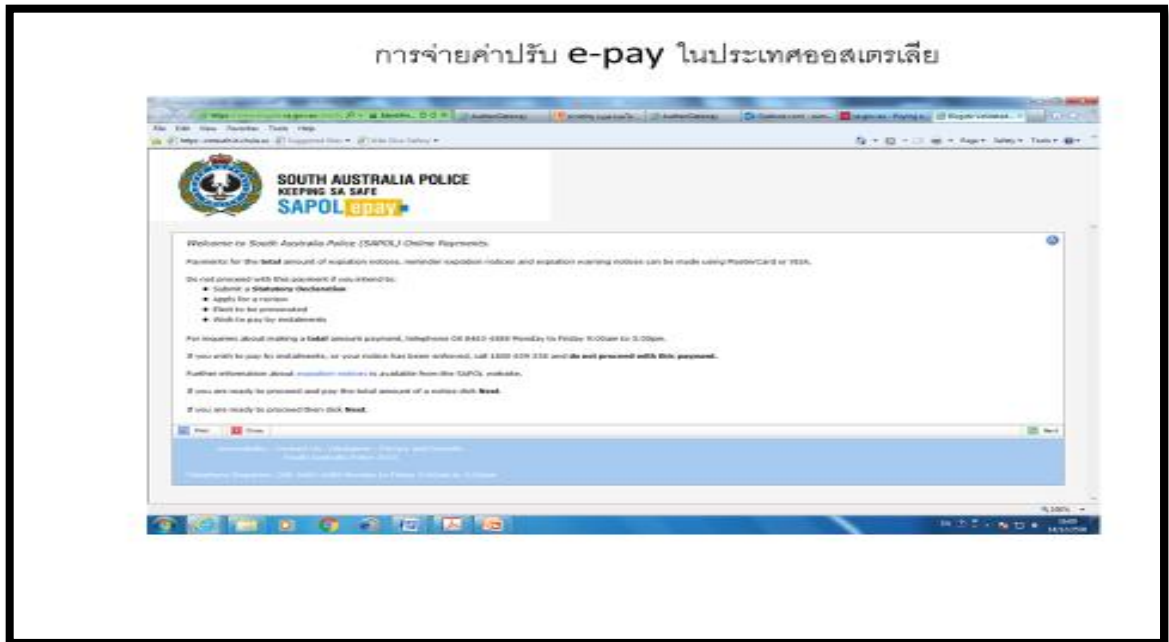
รูปที่ 2.10 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย



รูปที่ 2.11 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย

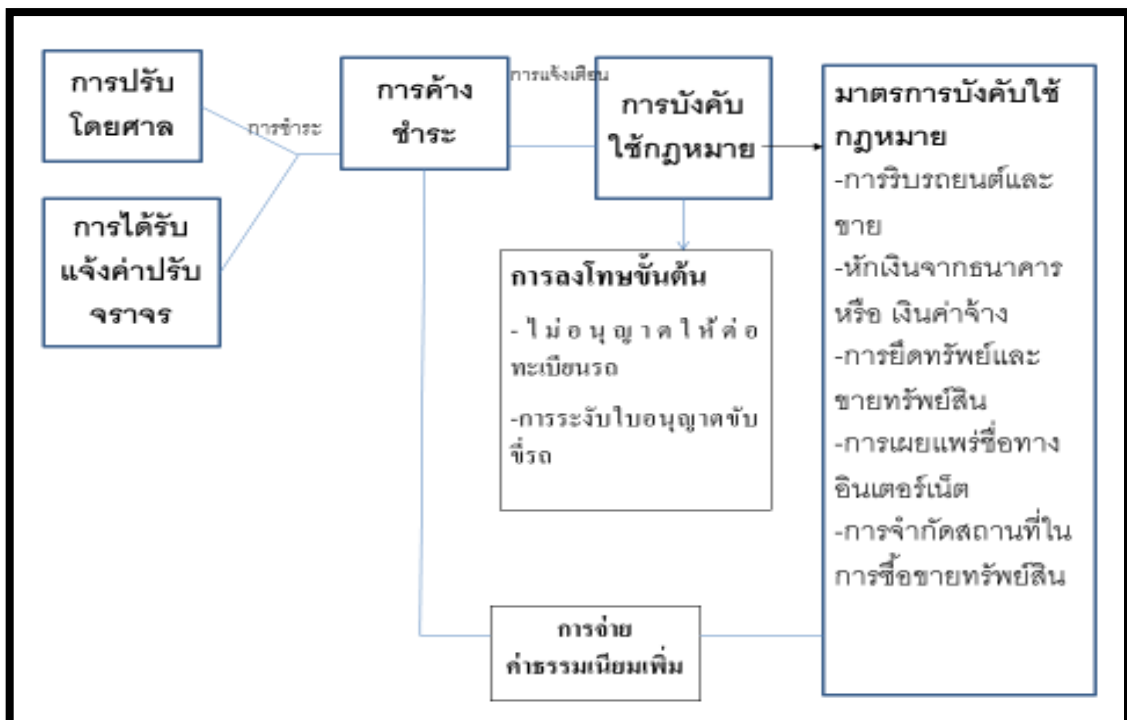


รูปที่ 2.12 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย



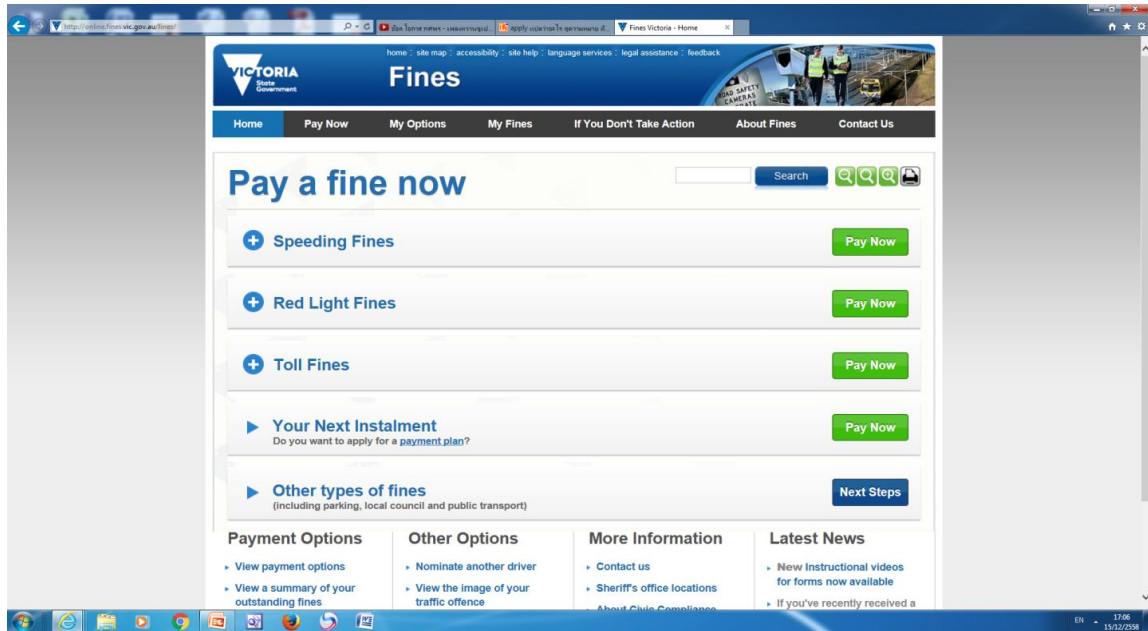
รูปที่ 2.13 การจ่ายค่าปรับ e-pay

โดยสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ในออสเตรเลียใต้ เป็นหน่วยงานเฉพาะสำหรับปรับ ผู้กระทำผิดกฎจราจรเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจ่ายค่าปรับออนไลน์ มีการแนะนำวิธีการชำระค่าปรับดังรูปที่ 2.14

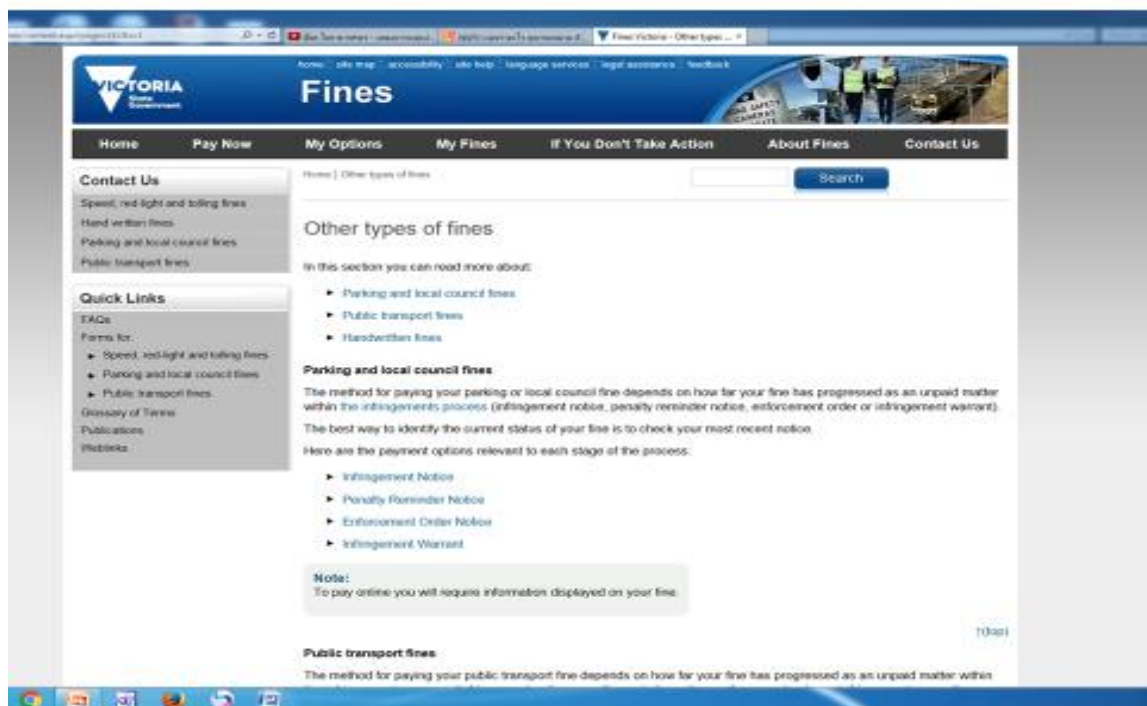


รูปที่ 2.14 วิธีการชำระค่าปรับ

- ตัวอย่างในมลรัฐวิกตอเรีย



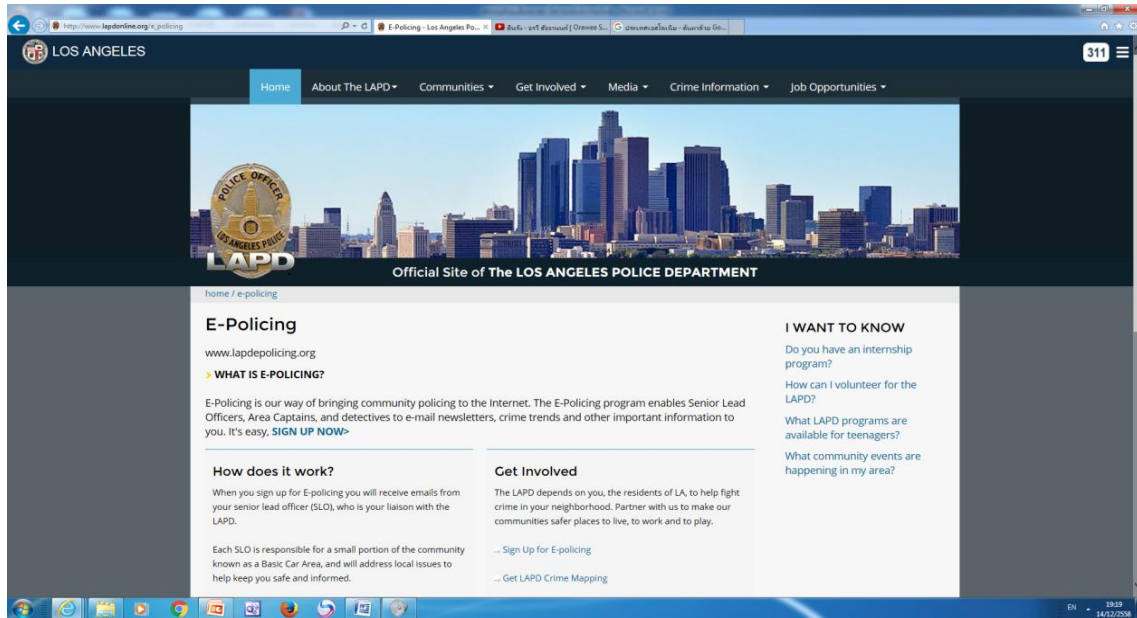
รูปที่ 2.15 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลียในมลรัฐวิกตอเรีย



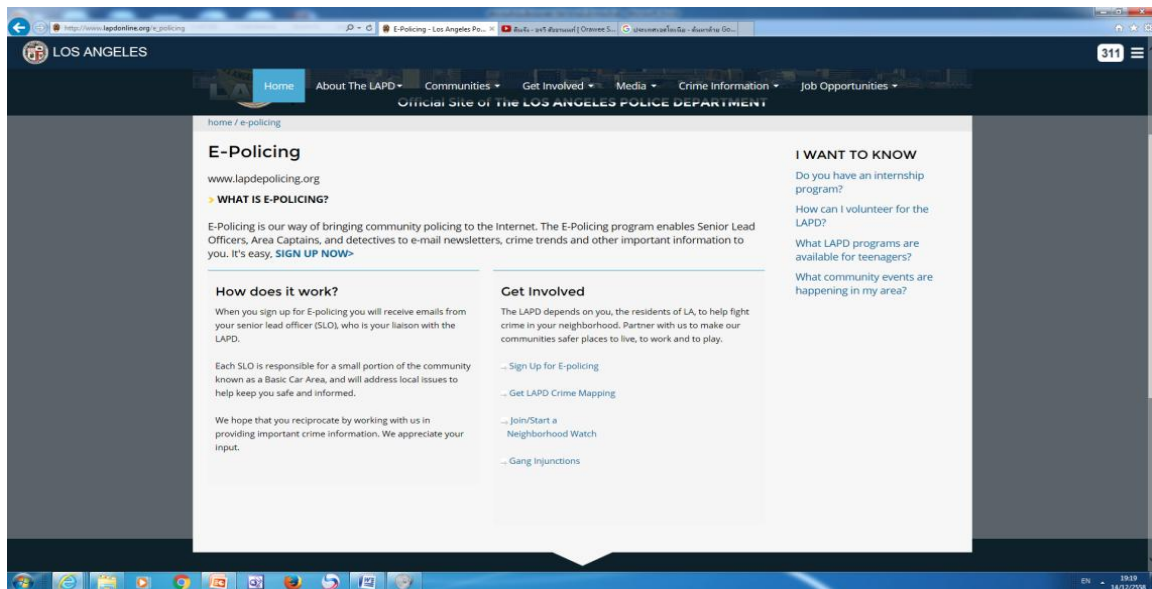
รูปที่ 2.16 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลียในมลรัฐวิกตอเรีย

8.5 สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา

สำหรับตัวอย่างสถานีตำรวจในเมืองลอสแอนเจลิส ประกอบด้วยแนวทางที่สำคัญ คือ

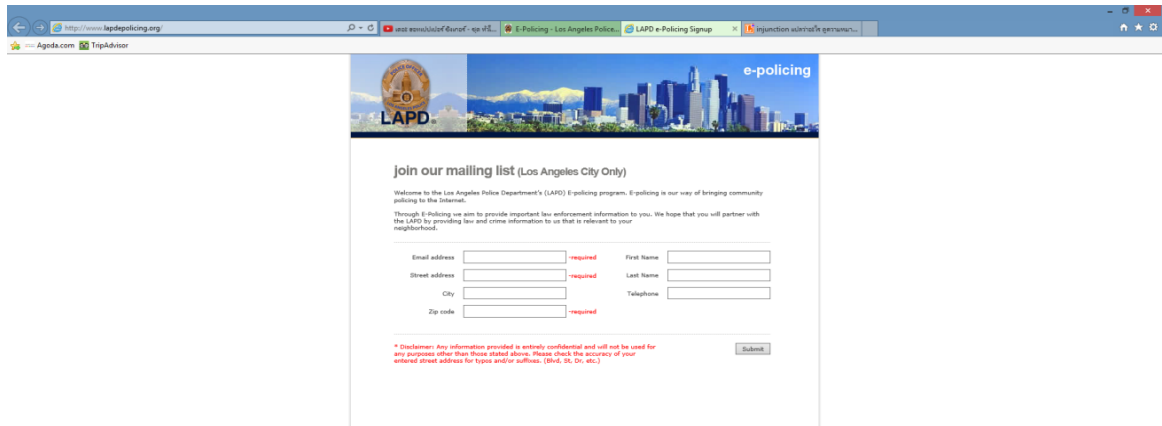


รูปที่ 2.17 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา



รูปที่ 2.18 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา

เมื่อลงทะเบียน จะได้รับการส่ง e-mail ในการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรมที่เป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ



รูปที่ 2.19 หน้าเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสหรัฐอเมริกา

เมื่อลงทะเบียน จะได้รับการส่ง e-mail ในการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรมที่เป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของลอสแอนเจลิส ประกอบด้วยแนวทางที่สำคัญ คือ

1. แผนที่อาชญากรรม Crime Mapping and COMPSTAT



รูปที่ 2.20 แผนที่อาชญากรรม Crime Mapping and COMPSTAT



รูปที่ 2.21 คดีที่เกี่ยวข้องในแผนที่อาชญากรรม



รูปที่ 2.22 พื้นที่ที่แสดงในหน้าเว็บไซต์

2. การเข้าร่วมโครงการเพื่อนบ้านเตือนภัย

- การสมัครเข้าร่วมโครงการ
- การแจ้งภัยผ่านทาง e-police

3. การแจ้งข้อมูลแก๊งค์อาชญากร



รูปที่ 2.23 การแจ้งข้อมูลแก๊งค์อาชญากร

งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ e-police ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับคดีอาชญากรรม อาทิ อาชญากรรมในครอบครัว การค้ามนุษย์ ข้อมูลจราจร การขโมยข้อมูลส่วนตัว (Theft ID) อาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา การป้องกันอาชญากรรม ตลอดจนรายงานประจำปี การรับสมัครงานที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ การสมัครอาสาสมัครช่วยงาน

9. การชำระค่าปรับออนไลน์ในประเทศไทย

การบริการรับชำระค่าปรับออนไลน์ผ่านธนาคารกรุงไทยนั้น ธนาคารกรุงไทยร่วมมือกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พัฒนาระบบรับชำระค่าปรับ ผ่านธนาคารกรุงไทยทุกช่องทาง โดยตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2559 เริ่มให้บริการรับชำระกับผู้ได้รับใบสั่งจากกล้องของกองบังคับการตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจทางหลวงและสถานีตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยใบสั่งที่นำมาชำระได้จะเป็นใบสั่งที่ออกตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2559 มีแถบบาร์โค้ดและระบุว่า “สามารถชำระได้ที่ช่องทางของธนาคารกรุงไทย” โดยสามารถนำใบสั่งแบบกล้องที่มีแถบบาร์โค้ดมาทำรายการผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคารได้ ดังนี้

1. เคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา
2. ตู้ ATM และตู้ ADM กรุงไทย
3. KTB netbank

โดยช่องทางเคาน์เตอร์ธนาคารสามารถใช้บริการได้ตามเวลาเปิด-ปิดให้บริการของแต่ละสาขา ธนาคาร ส่วนช่องทางอื่นๆ ที่เป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่อง ATM หรือ Internet Banking

สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงและนอกจากนั้นค่าธรรมเนียมการทำรายการ เคาน์เตอร์ธนาคาร (Teller) 20 บาท ต่อรายการ เครื่อง ATM /ADM 15บาท ต่อรายการและ KTB Netbank 15 บาท ต่อรายการ ซึ่งทางธนาคารกรุงไทยและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีข้อเสนอแนะการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เก็บรักษาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไว้กับตนเอง เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์หรือบัตรที่ใช้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล (Token หรือ Smart Card) ไม่เปิดเผยเลขประจำตัวและรหัสผ่านให้บุคคลอื่นทราบ ไม่เขียนหรือจดรหัสผ่านไว้ในที่ที่เห็นได้ง่าย ทำลายเอกสารที่ใช้แจ้งเลขประจำตัวและรหัสผ่านและเปลี่ยนรหัสผ่านเป็นประจำ ตรวจสอบรายการธุรกรรมเป็นประจำ ออกจากระบบการให้บริการทางการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้ง หลังจากทำการรายการเสร็จสิ้น ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสที่มีการปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัสให้ทันสมัยและใช้บริการกรองไวรัสทางอินเทอร์เน็ตที่เชื่อถือได้ เป็นต้น (ธนาคารกรุงไทย, 2560)

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงษ์พิชญ ภัคศิณรงค์ (2542) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารข้อมูลอาชญากรรม สำหรับสถานีตำรวจ” เป็นการศึกษาที่วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการเอกสารข้อมูลอาชญากรรม เพื่อใช้สำหรับสถานีตำรวจโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล ในการศึกษาวิจัยได้เลือกใช้สถานีตำรวจที่แตกต่างกันทั้งด้านขอบเขตพื้นที่ ปริมาณและประเภทของคดีอาชญากรรมจำนวน 5 สถานีเป็นสถานีตำรวจตัวอย่างสำหรับการจัดเก็บและการส่งต่อเอกสาร ข้อมูลอาชญากรรม ข้อมูลสำหรับการวิจัยเป็นข้อมูลจำลองที่มีรูปแบบและเนื้อหาใกล้เคียงกับ ข้อมูลจริงมากที่สุด ใช้โปรแกรมโลตัสโน้ตส์ ซึ่งเป็นโปรแกรมประเภทเชื่อมโยงกับผู้ใช้แบบกราฟิก (Graphical User Interface หรือ GUI) สำหรับพัฒนาระบบการจัดการเอกสารบนระบบเครือข่ายเฉพาะที่ (Local Area Networks หรือ LAN) โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และเครื่องลูกข่าย (Workstations) ทำงานร่วมกันบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 95 การวิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารอาชญากรรมตั้งแต่เริ่มมีการแจ้งเหตุ การบันทึก การรายงานและการสรุป โดยการเน้นข้อมูลอาชญากรรมเป็นหลัก โดยแสดงให้เห็นถึงวิธีการดำเนินการตามระบบเดิมเทียบกับการดำเนินการตามระบบใหม่ที่ผู้วิจัย ได้จัดทำขึ้น ผลการวิจัยพบว่า สามารถทำให้การดำเนินงานจัดทำ การสอบถามและรายงานเกี่ยวกับเอกสารอาชญากรรมเป็นไปตามวิธีการและขั้นตอนที่แน่นอนและตรงตามเวลาที่กำหนดสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดทำ จัดเก็บ จัดส่งและสอบถามข้อมูลอาชญากรรมได้ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถนำเวลาที่เหลือนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อีก โดยเฉพาะในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของ ประชาชนในด้านอาชญากรรมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น

เรวัต แสงสุริยงค์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศูนย์บริการสารสนเทศ: สะพานเชื่อมบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ” ผลการวิจัยพบว่า บริการรูปแบบใหม่ของรัฐบาลในยุคของสังคมสารสนเทศคือการนำเอาบริการที่มีอยู่เดิมมาทำให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการประชาชนผ่านเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมและช่วยลดภาระผู้ใช้บริการในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ห่างไกลชนบท ศูนย์บริการสารสนเทศเป็นนวัตกรรมที่นิยมนำมาใช้ในการลดช่องว่างการ

เข้าถึงสารสนเทศและเป็นช่องทางการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของคนในเมืองและชนบทของหลายประเทศความล้มเหลวของการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐผ่านศูนย์บริการสารสนเทศ มาจากการสนับสนุนและส่งเสริมจากรัฐบาลอย่างจริงจัง ขาดความรับผิดชอบและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ให้บริการขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้บริการใหม่ๆ และขาดการประเมินผลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา รวมถึงผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญหรือเห็นประโยชน์ในการใช้บริการจากศูนย์บริการสารสนเทศ ความสำเร็จในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐผ่านศูนย์บริการสารสนเทศไม่ใช่อยู่ที่ตัวบริการอิเล็กทรอนิกส์หรือศูนย์บริการสารสนเทศ แต่อยู่ที่กระบวนการบริหารศูนย์บริการสารสนเทศบริการอิเล็กทรอนิกส์และประชาชนผู้ให้บริการเป็นหนึ่งเดียวกันนั่นก็คือ ศูนย์บริการสารสนเทศต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนมีบริการหลักที่ประชาชนของแต่ละชุมชนต้องการและประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร

สถานีตำรวจแคนาดา (2015) ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ e-police โดยอยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดทำ e-police เนื่องจากประชาชนใช้อินเตอร์เน็ตจำนวนมากจึงสามารถทำ e-police ได้ ประชาชนทั่วไปจะยินดีเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้เจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างไร โดยศึกษาถึงแนวทางการในควบคุมการเก็บข้อมูลการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ได้รับผ่านทางเว็บไซต์ ความรับผิดชอบต่อข้อมูลดังกล่าว โดยพิจารณาตามแนวทางที่กฎหมายที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตได้ ผลการศึกษาพบว่าประโยชน์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเลือกที่จะตอบคำถามแก่ประชาชนได้ สามารถวางแผนการทำงานได้ตลอดทั้งวัน เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำเป็นต้องปรากฏตัว เนื่องจากมีแผนที่ความหนาแน่นของอาชญากรรมและพื้นที่ห่างไกลสามารถติดต่อได้โดยตรงและสามารถประสานระหว่างหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่ประชาชนมีความพึงพอใจที่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านทางสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้ หากแต่ประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจคือ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะได้รับมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

สำหรับวิธีการวิจัย เรื่อง “สถานีตำรวจนครบาลอเล็กทรอนิกส์” คณะผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “สถานีตำรวจนครบาลอเล็กทรอนิกส์” เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Qualitative Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) คือ ระดับบุคคล หมายถึง

- 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งเหตุของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งความของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) ประชาชนที่มาใช้บริการ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “สถานีตำรวจนครบาลอเล็กทรอนิกส์” มีวิธีการดำเนินการวิจัย คือ

- การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) โดยการศึกษาจากหนังสือ วารสาร เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมทั้งศึกษาจากงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงวิธีการบังคับใช้กฎหมายสำหรับการลงโทษและการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดกฏจราจรที่มีประสิทธิภาพของต่างประเทศ

- การวิจัยเชิงปริมาณ

1. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) ได้แก่

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนที่เกี่ยวข้องในการศึกษาถึงรูปแบบที่เหมาะสมของสถานีตำรวจอเล็กทรอนิกส์

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม

1.3 การวิจัยประเมินผล โดยการพัฒนารูปแบบของสถานีตำรวจอเล็กทรอนิกส์และมีการทดลองใช้สถานีตำรวจอเล็กทรอนิกส์จำนวน 3 แห่ง เปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรมกับสถานีตำรวจที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วยระบบการดำเนินงานดังนี้

1.3.1 งานระบบงานภายในออนไลน์ (Intranet System)

- 1) เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กร
- 2) พัฒนาระบบงานภายในได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว ทันสมัยและมี

ความปลอดภัยของข้อมูล

1.3.2 งานวางระบบโครงข่ายและอุปกรณ์สารสนเทศเพื่อสนับสนุน งานเว็บไซต์ สาธารณะและงานระบบงานภายใน

1) จัดหาพร้อมติดตั้งอุปกรณ์ ตู้ Rack, Server, Router, Switch, Firewall, Web-Application Firewall, VPN box สำหรับงานเว็บไซต์สาธารณะและงานระบบงานภายในออนไลน์

2) จัดหาวงจรเช่า Internet สำหรับงานเว็บไซต์สาธารณะและงานระบบงานภายในออนไลน์

1.3.3 โครงสร้างของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- 1) ระบบการรับแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแสและร้องเรียน
- 2) ระบบการรับแจ้งความ
- 3) ระบบการเปรียบเทียบปรับ
- 4) ระบบการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การ
- 5) ระบบการรับบริการอื่น ๆ

3. กลุ่มเป้าหมายและวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มประชากรเป้าหมาย มีรายละเอียด ดังนี้

- การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) และการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อยได้แก่

- **กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร** ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ให้ได้สถานีตำรวจที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลทั้ง 9 แห่ง ให้เป็นสถานีตำรวจทดลองจำนวน 3 แห่ง โดยแบ่งตามขนาดของสถานีตำรวจ โดยเลือกสถานีตำรวจขนาดใหญ่ 1 แห่ง ขนาดกลาง 1 แห่ง และขนาดเล็ก 1 แห่ง คือ

สถานีตำรวจขนาดใหญ่	:	สถานีตำรวจบางรัก
สถานีตำรวจขนาดกลาง	:	สถานีตำรวจพลโยธิน
สถานีตำรวจขนาดเล็ก	:	สถานีตำรวจตลิ่งชัน

โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งเหตุของสถานีตำรวจ
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งความของสถานีตำรวจ โดยแบ่งเป็น
 - 1) เรื่องที่ไม่เป็นคดี : เสมียนเวร
 - 2) เรื่องที่เป็นคดี : พนักงานสอบสวน หรือ ร้อยเวร

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับของสถานีตำรวจ
4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ
5. เจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนประมาณ 29 คน

- **กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ** โดยคัดเลือกจากประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลที่ได้คัดเลือกไว้ คือ สถานีตำรวจบางรัก สถานีตำรวจพลโยธิน สถานีตำรวจตลิ่งชัน ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวนประมาณ 17 คน

3.3.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สำหรับการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งเหตุของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งความของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้คัดเลือกไว้แบบเจาะจงที่มีประสบการณ์ สามารถให้ความรู้ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์และยินดีถ่ายทอดข้อมูล โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์เจาะลึก (ไม่รวมประชาชน) หรือผู้เชี่ยวชาญที่ผู้วิจัยเล็งเห็นแล้วว่าอาจให้ความรู้เพิ่มเติมได้เพื่อให้คำแนะนำ เพิ่มเติมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จำนวน 20 คน

- การวิจัยเชิงปริมาณ

3.3.3 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สำหรับทำการประเมิน ได้แก่ สถานีตำรวจที่ได้คัดเลือกไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัย ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร 9 กองบังคับการ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ให้ได้สถานีตำรวจที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลทั้ง 9 กองบังคับการ ให้เป็นสถานีตำรวจทดลองจำนวน 3 แห่ง โดยแบ่งตามขนาดของสถานีตำรวจ ได้แก่

สถานีตำรวจขนาดใหญ่	:	สถานีตำรวจบางรัก
สถานีตำรวจขนาดกลาง	:	สถานีตำรวจพลโยธิน
สถานีตำรวจขนาดเล็ก	:	สถานีตำรวจตลิ่งชัน

โดยรวมไปถึงประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจทดลองดังกล่าว จำนวน 46 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์/ตีความข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการถอดถ้อยคำจากการจัดประชุมกลุ่มและการให้สัมภาษณ์แบบคำต่อคำ จดบันทึกการสังเกตการณ์ และคัดลอกข้อความสำคัญจากเอกสารและบันทึกอย่างละเอียด เพื่อให้การตีความและการกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อกำหนดหัวข้อ/กลุ่มหัวข้อแนวคิดสำคัญ (Topic/Category) และแบบแผนแนวคิดสำคัญอันเป็นแก่นสาระหลัก (Pattern/Themes) เพื่อนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ จำนวนและร้อยละ วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อคิดเห็นต่างๆ

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.1 เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่แบบสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึกฉบับประชาชนและฉบับตำรวจ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบ Face to Face ซึ่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อยจะเป็นประเด็นที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยคำถามเหล่านี้เกิดจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากนั้นคณะผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเป็นผู้ตรวจสอบเค้าโครงการสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา

5.2 เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยฉบับประชาชนและฉบับตำรวจ โดยการให้เจ้าหน้าที่และประชาชนกรอกข้อมูลตามแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้ทำการแจกให้

6. ขั้นตอนการทำวิจัย

ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

6.1 การสืบค้นแนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลด้านเอกสาร ด้านทฤษฎีและงานวิจัยเพื่อจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษาและทำแบบเครื่องมือในการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่ม

6.2 เขียนบทที่1-3

6.3 จัดทำเครื่องมือในการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่ม โดยผู้วิจัยทำการทบทวนเอกสารทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปออกแบบคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เลือกไว้

6.4 ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำแบบสัมภาษณ์ (การจัด Focus Group ครั้งที่ 1) และนำมาปรับปรุง

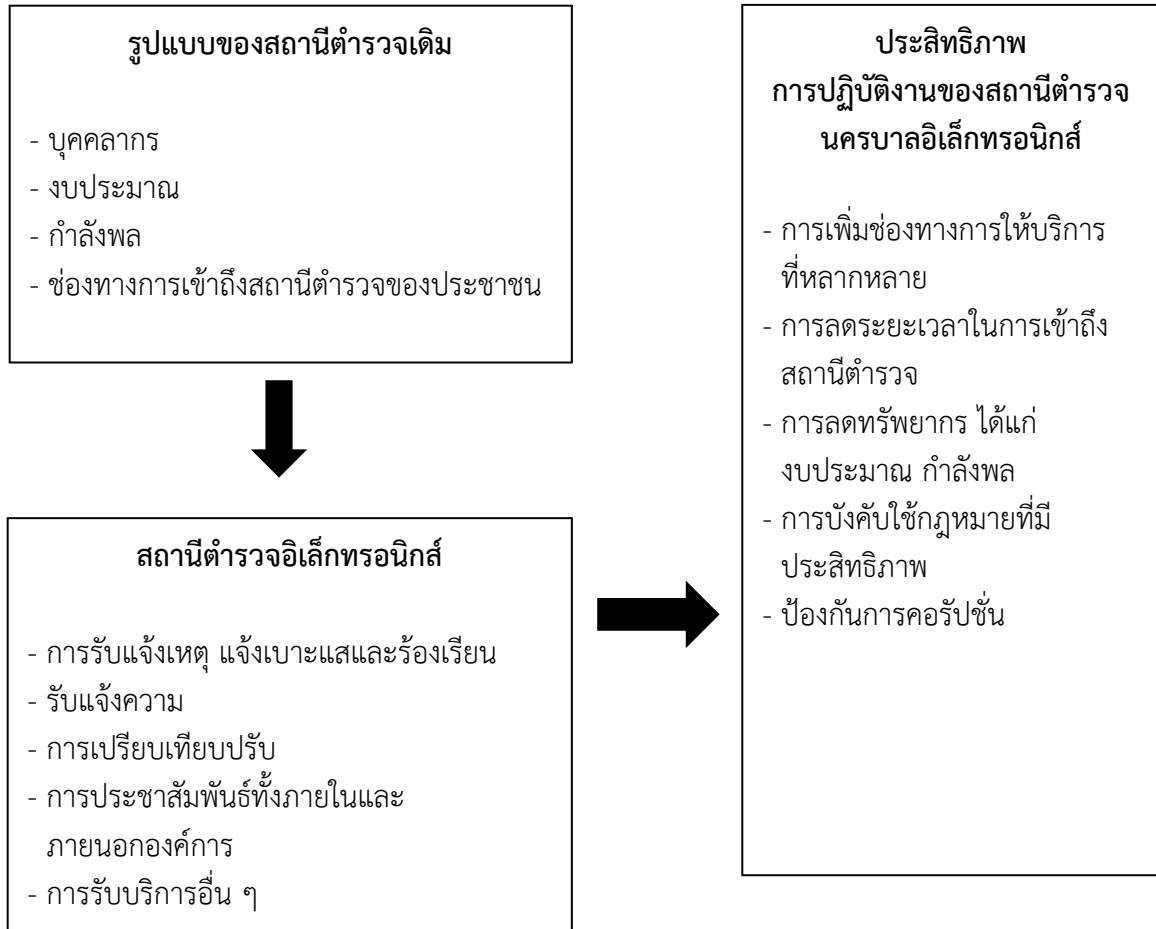
6.5 ทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาการตำรวจนครบาลเพื่อขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้คัดเลือกไว้และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

6.6 การวิเคราะห์ผลการศึกษาและนำผลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาเครื่องมือของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ด้วยการจัดทำเว็บไซต์สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

6.7 จัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เป็นโครงการนำร่องและใช้ได้เสมือนจริง โดยนำไปทดลองใช้กับสถานีตำรวจที่ได้ทำการคัดเลือกไว้ และทำการประเมินการนำมาใช้เพื่อนำมาปรับปรุงเว็บไซต์

6.8 การเขียนร่างรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 4 ผลการศึกษา

งานวิจัย เรื่อง “สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์” ประกอบด้วยผลการศึกษาดังนี้
ส่วนที่ 1 : ผลการศึกษาเชิงปริมาณ
ส่วนที่ 2 : ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

สำหรับผลการศึกษาเชิงปริมาณ สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 46 คน แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 29 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนจำนวน 17 คน จากสถานีตำรวจที่คัดเลือกไว้ 3 สถานี ได้แก่ สถานีตำรวจบางรัก สถานีตำรวจพลโยธินและ สถานีตำรวจตลิ่งชัน

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=46)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	93.48
หญิง	3	6.52
อายุ		
20-30 ปี	18	39.12
31-40 ปี	7	15.22
41-50 ปี	11	23.91
51-60 ปี	8	17.39
61-70 ปี	1	2.18
ไม่ตอบ	1	2.18
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	52.17
ปริญญาตรี	15	32.61
ปริญญาโท	5	10.88
ไม่ตอบ	2	4.34

สำหรับผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 93.48 และ เพศหญิง ร้อยละ 6.52

กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 39.12 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 15.22 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 23.91 อายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 17.39 อายุระหว่าง 61-70 ปี ร้อยละ 2.18 และไม่ตอบ ร้อยละ 2.18

กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.17 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.61 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 10.88 และไม่ตอบ ร้อยละ 4.34

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ

ตารางที่ 4.2 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	28	96.55
หญิง	1	3.45
รวม	29	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 96.55 และเพศหญิง ร้อยละ 3.45

ตารางที่ 4.3 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	11	37.93
31-40 ปี	3	10.34
41-50 ปี	7	24.14
51-60 ปี	7	24.14
ไม่ตอบ	1	3.45
รวม	29	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 37.9 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 10.34 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 24.14 อายุระหว่าง 51- 60 ปี ร้อยละ 24.14 และไม่ตอบ ร้อยละ 3.45

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	51.73
ปริญญาตรี	10	34.48
ปริญญาโท	4	13.79
รวม	29	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ จบการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 51.73 ปริญญาตรี ร้อยละ 34.48 และจบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 13.79

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับชั้นยศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ

ระดับชั้นยศ	จำนวน	ร้อยละ
ส.ต.ต.-ส.ต.อ.	7	24.14
จ.ส.ต.-ต.ต.	9	31.03
ร.ต.ต.-ร.ต.อ.	12	41.38
ไม่ตอบ	1	3.45
รวม	29	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า ระดับชั้นยศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจได้แก่ ระดับชั้นยศ ส.ต.ต.-ส.ต.อ. ร้อยละ 24.14 ระดับชั้นยศ จ.ส.ต.-ต.ต. ร้อยละ 31.03 ระดับชั้นยศ ร.ต.ต.-ร.ต.อ. ร้อยละ 41.38 และไม่ตอบร้อยละ 3.45

ตารางที่ 4.6 แสดงตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
รองสารวัตรป้องกันปราบปราม	6	20.69
ผู้บังคับหมู่ (ป.)	12	41.38
พนักงานสอบสวน	3	10.34
รองสารวัตร (สอบสวน)	2	6.9
รองสารวัตร (จราจร)	1	3.45
ผู้บังคับหมู่	1	3.45
ไม่ตอบ	4	13.79
รวม	29	100

จากผลการศึกษา ปรากฏว่าตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ ได้แก่ ตำแหน่งรองสารวัตรป้องกันปราบปราม ร้อยละ 20.69 ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ (ป.) ร้อยละ 41.38 ตำแหน่งพนักงานสอบสวน ร้อยละ 10.34 ตำแหน่งรองสารวัตร (สอบสวน) ร้อยละ 6.9 ตำแหน่งรองสารวัตร (จราจร) ร้อยละ 3.45 ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ ร้อยละ 3.45 และไม่ตอบ ร้อยละ 13.79

ตารางที่ 4.7 แสดงอายุราชการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ

อายุราชการ	จำนวน	ร้อยละ
1-10 ปี	8	27.59
11-20 ปี	7	24.14
21-30 ปี	5	17.24
31-40 ปี	4	13.79
ไม่ตอบ	5	17.24
รวม	29	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า อายุราชการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ ได้แก่ ระหว่าง 1-10 ปี ร้อยละ 27.59 ระหว่าง 11-20 ปี ร้อยละ 24.14 ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 17.24 ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 13.79 และไม่ตอบ ร้อยละ 17.24

ตารางที่ 4.8 หน้าที่ปฏิบัติงานหลักของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ

หน้าที่ปฏิบัติงานหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ป้องกันปราบปราม	13	44.82
สืบสวน สอบสวน	7	24.14
งานอำนวยการ	5	17.24
งานจราจร	2	6.9
อื่นๆ	2	6.9
รวม	29	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า หน้าที่ปฏิบัติงานหลักของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ ได้แก่ ป้องกันปราบปราม ร้อยละ 44.82 สืบสวน สอบสวน ร้อยละ 24.14 งานอำนวยการ 17.24 งานจราจร ร้อยละ 6.9 และอื่นๆ ร้อยละ 6.9

1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

ตารางที่ 4.9 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	88.24
หญิง	2	11.76
รวม	17	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 88.24 และเพศหญิง ร้อยละ 11.7

ตารางที่ 4.10 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	7	41.18
31-40 ปี	4	23.53
41-50 ปี	4	23.53
51-60 ปี	1	5.88
61-70 ปี	1	5.88
รวม	17	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 41.18 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 23.53 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 23.53 อายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 5.88 และอายุระหว่าง 61-70 ปี ร้อยละ 5.88

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	52.94
ปริญญาตรี	5	29.42
ปริญญาโท	1	5.88
ไม่ตอบ	2	11.76
รวม	17	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.94 ปริญญาตรี ร้อยละ 29.42 ปริญญาโท ร้อยละ 5.88 และไม่ตอบ ร้อยละ 11.76

ตารางที่ 4.12 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	1	5.88
พนักงานบริษัทเอกชน	1	5.88
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	5	29.41
รับจ้าง	7	41.18
อื่นๆ	3	17.65
รวม	17	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า อาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ได้แก่ รับราชการ ร้อยละ 5.88 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 5.88 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 29.41 รับจ้าง ร้อยละ 41.18 และอื่นๆ ร้อยละ 17.65

ตารางที่ 4.13 แสดงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	5	29.42
10,001-20,000 บาท	6	35.29
20,001- 30,000 บาท	2	11.76
30,001- 40,000 บาท	1	5.88
40,001- 50,000 บาท	1	5.88
ไม่ตอบ	2	11.77
รวม	17	100

จากผลการศึกษา ปรากฏว่ารายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ได้แก่ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 29.42 รายได้ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 35.29 รายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 11.76 รายได้ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 5.88 รายได้ 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 5.88 และไม่ตอบ ร้อยละ 11.77

ตารางที่ 4.14 แสดงภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

ภูมิฐานะ	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	11	64.71
ต่างจังหวัด	6	35.29
รวม	17	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า ภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ได้แก่ กรุงเทพฯ ร้อยละ 64.71 และต่างจังหวัด ร้อยละ 35.29

2. ความคิดเห็นต่อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงความเห็นต่อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ จำแนกตามปัญหาด้านต่างๆ

สภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ปัญหาด้านกฎหมาย									
1. ยังไม่มีกฎหมายมารองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างชัดเจน	10 (37)	5 (18.5)	9 (33.3)	3 (11.1)	0	0	3.81	1.08	มาก
2. ยังไม่มีกฎหมายรองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	10 (37)	7 (25.9)	7 (25.9)	3 (11.1)	0	0	3.89	1.05	มาก
ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่									
3. หากนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	5 (18.5)	7 (25.9)	10 (37)	1 (3.7)	4 (14.8)	0	3.3	1.27	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี	13 (48.1)	6 (33.3)	7 (11.1)	0	1 (3.7)	0	4.11	1.05	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ	14 (51.9)	9 (33.3)	3 (11.1)	0	1 (3.7)	0	4.3	0.95	มาก
6. สร้างภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น	8 (29.6)	9 (33.3)	7 (25.9)	2 (7.4)	1 (3.7)	0	3.78	1.09	มาก
ปัญหาด้านประชาชน									
7. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี	7 (25.9)	7 (25.9)	12 (44.4)	0	0	1 (3.7)	3.67	1.11	ปานกลาง
8. ประชาชนไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ (ไม่ดำเนินการต่อ แจ้งความแล้วทิ้ง)	8 (29.6)	9 (33.3)	8 (29.6)	2 (7.4)	0	0	3.85	0.95	มาก

ตารางที่ 4.15 แสดงความเห็นต่อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ จำแนกตามปัญหาด้านต่างๆ (ต่อ)

สภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ปัญหาด้านเทคโนโลยี									
9. เทคโนโลยีอาจไม่มีความเสถียร	13 (48.1)	5 (18.5)	9 (33.3)	0	0	0	4.15	0.91	มาก
10. เทคโนโลยีใช้ยาก เข้าใจยาก	9 (33.3)	9 (33.3)	9 (33.3)	0	0	0	4	0.83	มาก
ปัญหาด้านงบประมาณ									
11. สร้างภาระค่าใช้จ่ายแก่ภาครัฐเพิ่มขึ้น	12 (44.4)	10 (37)	4 (14.8)	1 (3.7)	0	0	4.22	0.84	มาก
12. หากให้ประชาชนเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายประชาชนอาจไม่ใช้บริการผ่านเทคโนโลยี	12 (44.4)	12 (44.4)	3 (11.1)	0	0	0	4.33	0.68	มาก
ปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง									
13. การประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่ดีพอ	10 (37)	11 (40.7)	5 (18.5)	0	1 (3.7)	0	4.07	0.96	มาก
14. ขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	8 (29.6)	10 (37)	8 (29.6)	1 (3.7)	0	0	3.93	0.87	มาก
15. ขาดการยอมรับข้อมูลที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี	9 (33.3)	9 (33.3)	9 (33.3)	0	0	0	4	0.83	มาก
16. หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังขาดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้	9 (33.3)	11 (40.7)	7 (25.9)	0	0	0	4.07	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.15 การศึกษาความเห็นต่อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า

1) ปัญหาด้านกฎหมาย

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านกฎหมายเรื่องการยังไม่มีกฎหมายมารองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างชัดเจน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 37 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากยังไม่มีกฎหมายมารองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างชัดเจน

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านกฎหมายเรื่องยังไม่มีกฎหมายรองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 37 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.88 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากยังไม่มีกฎหมายรองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่เรื่องหากนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 18.5 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.30 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าหากนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่เรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 48.1 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี

(3) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่เรื่องเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 51.9 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ

(4) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่เรื่องสร้างภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 29.6 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากเป็นการสร้างภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น

3) ปัญหาด้านประชาชน

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านประชาชนเรื่องประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 25.9 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านประชาชนเรื่องประชาชนไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ (ไม่ดำเนินการต่อ แจ้งความแล้วทิ้ง) ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 29.6 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานี

ตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากประชาชนไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ (ไม่ดำเนินการต่อ แจ้งความแล้วทั้ง)

4) ปัญหาด้านเทคโนโลยี

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเทคโนโลยีเรื่องเทคโนโลยีอาจไม่มีความเสถียร ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 48.1 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.15 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากเทคโนโลยีไม่มีความเสถียร

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเทคโนโลยีเรื่องเทคโนโลยีใช้ยาก เข้าใจยาก ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.33 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากเทคโนโลยีนั้นใช้ยาก

5) ปัญหาด้านงบประมาณ

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านงบประมาณเรื่องสร้างภาระค่าใช้จ่ายแก่ภาครัฐเพิ่มขึ้น ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 44.4 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.22 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากเป็นการสร้างภาระค่าใช้จ่ายแก่ภาครัฐเพิ่มขึ้น

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านงบประมาณเรื่องหากให้ประชาชนเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย ประชาชนอาจไม่ใช้บริการผ่านเทคโนโลยี ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 44.4 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.33 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากให้ประชาชนเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย

6) ปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่ดีพอ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 37 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากการประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่ดีพอ

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 29.6 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.93 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

(3) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องขาดการยอมรับข้อมูลที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.3 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หากขาดการยอมรับข้อมูลที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี

(4) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องยังขาดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.3 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะเกิดปัญหาจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังขาดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสถานีดำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ

ความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสถานีดำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{x}	S.D.	ความหมายระดับปัญหา
แจ้งเหตุ เบาะแส ร้องเรียน	12 (44.4)	3 (11.1)	3 (11.1)	1 (3.7)	1 (3.7)	7 (25.9)	3.11	2.14	ปานกลาง
รับแจ้งความ	3 (11.1)	12 (44.4)	3 (11.1)	2 (7.4)	1 (3.7)	6 (22.2)	2.85	1.79	ปานกลาง
เปรียบเทียบปรับ	2 (7.4)	5 (18.5)	8 (29.6)	3 (11.1)	3 (11.1)	6 (22.2)	2.33	1.64	น้อย
ประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน	5 (18.5)	7 (25.9)	2 (7.4)	6 (22.2)	1 (3.7)	6 (22.2)	2.67	1.84	น้อย
บริการอื่นๆ	2 (7.4)	1 (3.7)	2 (7.4)	2 (7.4)	8 (29.6)	12 (44.4)	1.19	1.55	น้อย

จากตารางที่ 4.16 การศึกษาข้อเสนอแนะต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า

1) ข้อเสนอแนะต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องแจ้งเหตุ เบาะแส ร้องเรียน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด ร้อยละ 44.4 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.11 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องแจ้งเหตุ เบาะแส ร้องเรียนจะมีความจำเป็นเร่งด่วน

2) ข้อเสนอแนะต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องรับแจ้งความ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด ร้อยละ 11.1 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.85 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องรับแจ้งความจะมีความจำเป็นเร่งด่วน

3) ข้อเสนอแนะต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องเปรียบเทียบปรับ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด ร้อยละ 7.4 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.33 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยว่าการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องเปรียบเทียบปรับจะมีความจำเป็นเร่งด่วน

4) ข้อเสนอแนะต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด ร้อยละ 18.5 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.67 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยว่าการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานจะมีความจำเป็นเร่งด่วน

5) ข้อเสนอแนะต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องบริการอื่นๆ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด ร้อยละ 7.4 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 1.19 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยว่าการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเรื่องบริการอื่นๆ จะมีความจำเป็นเร่งด่วน

ตารางที่ 4.17 แสดงความเห็นต่อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็น **ประชาชน** จำแนกตามปัญหาด้านต่างๆ

สภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ปัญหาด้านกฎหมาย									
1. ยังไม่มีกฎหมายมารองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างชัดเจน	1 (5.9)	6 (35.3)	7 (41.2)	1 (5.9)	1 (5.9)	1 (5.9)	3.12	1.22	ปานกลาง
2. ยังไม่มีกฎหมายรองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 (5.9)	5 (29.4)	7 (41.2)	2 (11.8)	-	2 (11.8)	2.94	1.35	ปานกลาง
ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่									
3. หากนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	6 (35.3)	2 (11.8)	5 (29.4)	2 (11.8)	-	2 (11.8)	3.35	1.66	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี	2 (11.8)	7 (41.2)	4 (23.5)	1 (5.9)	1 (5.9)	2 (11.8)	3.12	1.54	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ	3 (17.6)	4 (23.5)	6 (35.3)	-	2 (11.8)	2 (11.8)	3.00	1.62	ปานกลาง
6. สร้างภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น	3 (17.6)	6 (35.3)	3 (17.6)	2 (11.8)	1 (5.9)	2 (11.8)	3.11	1.62	ปานกลาง
ปัญหาด้านประชาชน									
7. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี	4 (23.5)	4 (23.5)	6 (35.3)	2 (11.8)	-	1 (5.9)	3.41	1.33	ปานกลาง
8. ประชาชนไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ (ไม่ดำเนินการต่อ แจ้งความแล้วทิ้ง)	3 (17.6)	6 (35.3)	3 (17.6)	2 (11.8)	2 (11.8)	1 (5.9)	3.18	1.51	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 แสดงความเห็นต่อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ประชาชน จำแนกตามปัญหาด้านต่างๆ (ต่อ)

สภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ปัญหาด้านเทคโนโลยี									
9. เทคโนโลยีอาจไม่มีความเสถียร	3 (17.6)	6 (35.3)	3 (17.6)	1 (5.9)	3 (17.6)	1 (5.9)	3.11	1.58	ปานกลาง
10. เทคโนโลยีใช้ยาก เข้าใจยาก	2 (11.8)	5 (29.4)	6 (35.3)	1 (5.9)	2 (11.8)	1 (5.9)	3.06	1.39	ปานกลาง
ปัญหาด้านงบประมาณ									
11. สร้างภาระค่าใช้จ่ายแก่ภาครัฐเพิ่มขึ้น	5 (29.4)	4 (23.5)	4 (23.5)	1 (5.9)	2 (11.8)	1 (5.9)	3.35	1.58	ปานกลาง
12. หากให้ประชาชนเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย ประชาชนอาจไม่ใช้บริการผ่านเทคโนโลยี	7 (41.2)	4 (23.5)	2 (11.8)	1 (5.9)	2 (11.8)	1 (5.9)	3.59	1.66	ปานกลาง
ปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง									
13. การประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่มีดี	3 (17.6)	5 (29.4)	6 (35.3)	1 (5.9)	1 (5.9)	1 (5.9)	3.29	1.36	ปานกลาง
14. ขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	4 (23.5)	4 (23.5)	4 (23.5)	1 (5.9)	3 (17.6)	1 (5.9)	3.12	1.62	ปานกลาง
15. ขาดการยอมรับข้อมูลที่เกิดจากการใช้ เทคโนโลยี	4 (23.5)	4 (23.5)	7 (41.2)	-	1 (5.9)	1 (5.9)	3.41	1.37	ปานกลาง
16. ขาดกฎหมายรองรับที่เกี่ยวกับการนำสถานี ตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้	4 (23.5)	4 (23.5)	5 (29.4)	2 (11.8)	1 (5.9)	1 (5.9)	3.30	1.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 การศึกษาความเห็นต่อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ผลการศึกษาพบว่า

1) ปัญหาด้านกฎหมาย

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านกฎหมายเรื่องยังไม่มีกฎหมายมารองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างชัดเจน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 5.9 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.12 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าหากยังไม่มีกฎหมายมารองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างชัดเจนจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านกฎหมายเรื่องยังไม่มีกฎหมายรองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 5.9 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.94 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าหากยังไม่มีกฎหมายรองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น

2) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่เรื่องหากนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 35.3 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.35 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าหากนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่เรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 11.8 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.12 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี

(3) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่เรื่องเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 17.6 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.00 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ

(4) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่เรื่องสร้างภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 17.6 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.11 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นการสร้างภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น

3) ปัญหาด้านประชาชน

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านประชาชนเรื่องประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 23.5 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.41 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านประชาชนเรื่องประชาชนไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ (ไม่ดำเนินการต่อ แจ้งความแล้วทิ้ง) ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 17.6 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.18 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาการใช้สถานี

ตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากประชาชนไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ (ไม่ดำเนินการต่อแจ้งความแล้วทั้ง)

4) ปัญหาด้านเทคโนโลยี

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเทคโนโลยีเรื่องเทคโนโลยีอาจไม่มีความเสถียร ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 17.6 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.11 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าหากเทคโนโลยีไม่มีความเสถียรจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเทคโนโลยีเรื่องเทคโนโลยีใช้ยาก เข้าใจยาก ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 11.8 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.06 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าหากเทคโนโลยีใช้ยาก เข้าใจยากจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น

5) ปัญหาด้านงบประมาณ

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านงบประมาณเรื่องสร้างภาระค่าใช้จ่ายแก่ภาครัฐเพิ่มขึ้นปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 29.4 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.35 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นการสร้างภาระค่าใช้จ่ายแก่ภาครัฐเพิ่มขึ้น

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านงบประมาณเรื่องหากให้ประชาชนเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย ประชาชนอาจไม่ใช้บริการผ่านเทคโนโลยี ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 41.2 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.59 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากให้ประชาชนเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย ประชาชนอาจไม่ใช้บริการผ่านเทคโนโลยี

6) ปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(1) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่ดีพอ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 17.6 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.29 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากการประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่ดีพอ

(2) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 23.5 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.12 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

(3) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องขาดการยอมรับข้อมูลที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 23.5 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.41 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากขาดการยอมรับข้อมูลที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี

(4) ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องยังขาดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 23.5 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.30 ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะเกิด

ปัญหาการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นหากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องยังขาดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

ตารางที่ 4.18 สาเหตุที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

สาเหตุที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
การแจ้งความ	4	23.53
ญาติพี่น้องถูกจับ	3	17.65
ชำระค่าปรับ	8	47.06
ประกันตัว	1	5.88
อื่นๆ	1	5.88
รวม	17	100

จากผลการศึกษาปรากฏว่า สาเหตุที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนได้แก่ การแจ้งความ ร้อยละ 23.53 ญาติพี่น้องถูกจับ ร้อยละ 17.65 ชำระค่าปรับ ร้อยละ 47.06 ประกันตัว ร้อยละ 5.88 และอื่นๆ ร้อยละ 5.88

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นต่อการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับเรื่องใดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

เรื่องที่จะนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
แจ้งเหตุเบาะแสร้องเรียน	9 (53)	4 (23.5)	-	-	-	4 (23.5)	3.59	2.09	ปานกลาง
รับแจ้งความ	1 (5.9)	6 (35.3)	4 (23.5)	1 (5.9)	-	5 (29.4)	2.53	1.80	ปานกลาง
เปรียบเทียบปรับ	2 (11.8)	1 (5.9)	6 (35.3)	-	2 (11.8)	6 (35.3)	2.00	1.84	น้อย
ประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน	1 (5.9)	1 (5.9)	1 (5.9)	6 (35.3)	1 (5.9)	7 (41.2)	1.47	1.55	น้อย
บริการอื่นๆ	-	-	-	3 (17.6)	7 (41.2)	7 (41.2)	0.76	0.75	น้อย

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ว่าควรนำมาใช้กับเรื่องใดมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน พบว่า ประชาชนต้องการให้นำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับเรื่องแจ้งเหตุ เบาะแส ร้องเรียน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.59 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นการช่วยเพิ่มช่องทางในการสร้างเบาะแสได้มากขึ้นเพราะบางครั้งผู้ที่จะแจ้งเบาะแสไม่กล้าแจ้งเพราะกลัวว่าจะไม่ปลอดภัยแต่หากเป็นด้วยวิธีทางออนไลน์อาจจะสามารถปกปิดข้อมูลผู้ที่แจ้งเบาะแสได้ทำให้กล้าที่จะแจ้งเบาะแสต่างๆและข้อมูลต่างๆ ที่ถูกส่งต่อในรูปแบบออนไลน์จะทำให้ส่งไปยังผู้รับได้เร็วขึ้นและมีหลักฐานที่ค่อนข้างชัดเจน เช่น ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ เป็นต้น

รองลงมาคือ การรับแจ้งความ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.53 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าจะเป็นการแบ่งเบาภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางพื้นที่ที่มีเหตุเกิดมากแต่เจ้าหน้าที่รับแจ้งมีท่านเดียว อาจทำให้จัดการงานไม่ทัน

ลำดับถัดมาคือ การเปรียบเทียบปรับ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.00 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรเพิ่มช่องทางในการชำระค่าปรับให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้นเพราะบางสถานีเจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้อยแต่ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากและควรมีอัตราค่าปรับที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีระบุไว้อย่างชัดเจนในแต่ละความผิด

ลำดับถัดมาคือ การประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 1.47 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีป้ายบอกเส้นทางเพราะบางสถานีตำรวจเดินทางมาลำบาก และควรมีระบบแจกบัตรคิวเพื่อเป็นการจัดระเบียบประชาชนที่มาใช้บริการ

ลำดับสุดท้าย คือ การบริการอื่นๆ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.76 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสถานีตำรวจบางแห่งควรปรับปรุงอาคารและสถานที่โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกต่อผู้พิการและคนชรา เช่น การทำทางลาดสำหรับรถเข็น ฯลฯ

ส่วนที่ 2 : ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากผลการศึกษาผลการศึกษาเชิงคุณภาพงานวิจัยเรื่อง “สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ 12 คน ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจที่คัดเลือกไว้ได้แก่ สถานีตำรวจบางรัก สถานีตำรวจพหลโยธิน และสถานีตำรวจตลิ่งชันจำนวน 17 คน รวม จำนวน 29 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประชุมกลุ่มย่อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน โดยผลการศึกษาเชิงคุณภาพปรากฏดังนี้

1. ปัญหาการปฏิบัติงานต่างๆ ไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.1 ด้านธุรการและเอกสาร

กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาเรื่องการเก็บรักษาเอกสารที่มีปริมาณมากและบางครั้งเมื่อจะใช้งานเอกสารใดต้องเสียเวลาในการค้นหารวมทั้งเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยใช้เหตุและอุปกรณ์สำนักงานหลายอย่างขาดแคลนส่งผลกระทบต่อการทำงานทำให้ทำงานได้ไม่คล่องตัว และใน

ส่วนของปริมาณงานที่มีมากและเพิ่มขึ้นทุกวันนั้นก็ส่งผลเสียต่อการทำงาน กล่าวคืองานเก่ายังสะสมไม่แล้วเสร็จแต่มีงานใหม่มาเพิ่มอีกจึงทำให้เกิดเป็นภาระงานค้างไม่สิ้นสุด อีกทั้งมีเจ้าพนักงานหลายท่านที่ไม่คุ้นเคยในงานด้านธุรการคดีทำให้ทำงานล่าช้าไม่คล่องตัว

1.2 ด้านการรับแจ้งความ

กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งความมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจเมื่อมารับบริการ วิธีการทำงานส่งผลให้งานเกิดความล่าช้า เช่น ต้องเขียนสมุดรับแจ้งความและเอกสารหาย ซึ่งใช้เวลานานส่งผลกระทบให้งานส่วนอื่นล่าช้าไปด้วย

1.3 ด้านการสอบสวน

กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ด้านการสอบสวนที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อปริมาณงานและคดีความที่มีจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ

1.4 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชน

กลุ่มตัวอย่างสามารถติดต่อกับประชาชนผ่านช่องทางอื่นโดยไม่ต้องมาที่สถานีตำรวจได้โดยติดต่อผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น Application Line, Facebook, application Police I Lert You เป็นต้น ซึ่งจะเกิดปัญหาเมื่อประชาชนบางท่านไม่สะดวกที่จะติดต่อผ่านรูปแบบนี้หรือยังไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีตำรวจแต่ละแห่ง หรือหมายเลข 191 ซึ่งจะเกิดปัญหาเรื่องโทรไม่ติด สายไม่ว่างอยู่เป็นประจำ ติดต่อผ่านการลงพื้นที่เข้าติดต่อตรวจเยี่ยมประชาชนในแต่ละชุมชนซึ่งจะเกิดปัญหาว่าประชาชนไม่กล้าเข้ามาคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพราะมีอคติส่วนตัวและติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ที่ป้อมหรือจุดรับแจ้งเหตุซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจก็ไม่ได้ประจำอยู่ที่ป้อมหรือจุดรับแจ้งเหตุ

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาเพราะประชาชนบางคนมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากมีเหตุการณ์ที่ทำให้ประชาชนมีภาพจำของตำรวจในทางที่ไม่ดีและบางครั้งมีเจ้าหน้าที่ตำรวจจากที่อื่นมาตั้งด่านในพื้นที่ทำให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่เสื่อมเสียมากขึ้นไปอีก

1.6 ด้านการใช้เทคโนโลยีต่างๆ แบ่งเป็น

1) การใช้ Internet

กลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่ประสบปัญหาเพราะจำเป็นต้องใช้งานทุกวันและช่วยให้ปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างบางส่วนประสบปัญหาเล็กน้อยเนื่องจากเป็นระบบที่เกิดขึ้นมาใหม่แต่ทั้งนี้สามารถเรียนรู้เพิ่มเติมได้เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2) การใช้แอปพลิเคชัน (Application) ผ่านสมาร์ตโฟน

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานแอปพลิเคชันทั้งในกลุ่มตำรวจจราจรและในกลุ่มของสถานีนั้นๆ ซึ่งช่วยลดเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีแต่อาจจะเกิดปัญหาขึ้นได้ถ้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเน็ตช้าหรือขาด

3) ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตใน 1 วันของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีระยะเวลาการใช้งานตั้งแต่ 1 ชั่วโมงต่อวัน ถึงมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งนี้เพื่อใช้หาข้อมูลข่าวสารต่างๆ และเพื่อประสานงานรับคำสั่ง เป็นต้น

2. ความต้องการในการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

2.1 ความจำเป็นในการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างบางส่วนเห็นว่าไม่มีความจำเป็นเพราะจะเป็นการสร้างภาระให้ผู้บังคับบัญชาโดยเฉพาะภาระด้านค่าใช้จ่ายที่ต้องซื้อสมาร์ตโฟนและชำระค่าบริการอินเทอร์เน็ตในแต่ละเดือน

กลุ่มตัวอย่างบางส่วนเห็นว่ามีความจำเป็นเพราะจะช่วยในเรื่องการติดตามจับกุมคนร้ายและการเก็บรักษาข้อมูลต่างๆ แต่ทั้งนี้จะต้องมีระบบที่เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับและได้มาตรฐาน

2.2 รูปแบบของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ที่ควรจะเป็น

1) งานด้านธุรการ เช่น ระบบการเก็บเอกสาร ระบบรับ-ส่งหนังสือ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรจะต้องมีความปลอดภัยสูงสามารถเก็บข้อมูลความลับได้เป็นอย่างดีและจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลแบบเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกันและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

2) งานด้านแจ้งเหตุ เบาะแส การร้องเรียน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรเพิ่มช่องทางติดต่อให้มากขึ้น เช่น การร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตและควรมีการแจ้งเบาะแสทางแอปพลิเคชัน เพราะเป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็วเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

3) งานด้านการเปรียบเทียบปรับ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรเพิ่มช่องทางในการชำระค่าปรับให้มากขึ้นโดยเฉพาะผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ เพราะเป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็วและมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากควรจะนำมาประยุกต์ใช้รวมทั้งเป็นการเลี่ยงการปะทะกับประชาชนโดยตรง

4) งานด้านการประชาสัมพันธ์ภายในสถานีตำรวจและภายนอกสถานีตำรวจ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ตามแหล่งชุมชนให้ทราบถึงกิจกรรมหรือข่าวสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ของสถานีตำรวจให้ทันสมัยข่าวสารต่างๆ เป็นปัจจุบัน

5) งานด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาด้านที่พ้ออาศัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ทрудโทรมมากและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งานและบางแห่งอยู่ไกลจากสถานีตำรวจที่สังกัดอยู่

3. ปัญหาในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาเรื่องระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มักจะใช้เวลาานานอาจด้วยเนื่องจากเจ้าพนักงานมีจำนวนน้อยรวมถึงขั้นตอนในการดำเนินการมีหลายขั้นตอนทำให้ต้องเสียเวลาทั้ง 2 ฝ่าย สถานีตำรวจบางแห่งตั้งอยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลเดินทางลำบากหรือการจราจรติดขัดรวมทั้งมีที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ เจ้าพนักงานบางท่านรับเรื่องร้องเรียนไปแล้วแต่ไม่มีการติดตามผลทำให้ประชาชนต้องรอนานหรือบางรายอาจจะต้องปล่อยให้เรื่องเงียบไปเพราะไม่มีผู้ใดดำเนินการต่อให้และบางครั้งเมื่อไปติดต่อชำระค่าปรับเพื่อขอรับใบอนุญาตขับขี่

คืนผลปรากฏว่าเจ้าพนักงานหาบัตรที่ยึดไว้ไม่เจอและแก้ปัญหาโดยให้ผู้มาติดต่อกลับมาใหม่อีกครั้ง เป็นเหตุให้ประชาชนต้องเสียเวลา

โดยกลุ่มตัวอย่างแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการรองจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ เพราะไม่สามารถไปเร่งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการข้ามชั้นตอนหรือลดชั้นตอนใดออกไปได้และหากจำเป็นต้องไปติดต่อที่สถานี ตำรวจที่ห่างไกลหรืออยู่ในย่านที่การจราจรติดขัด จะเลี่ยงโดยใช้บริการรถสาธารณะหรือใช้รถจักรยานยนต์ที่มีความคล่องตัวมากกว่ารถยนต์และหาที่จอดรถง่ายกว่า หากเรื่องดำเนินการล่าช้า จะพยายามเข้าไปสอบถามและติดตามผลบ่อยๆถ้ายังไม่เป็นผลหรือถูกเพิกเฉยจะร้องเรียนกับผู้บังคับบัญชาและหากจะมาชำระค่าปรับแก้ปัญหาโดยบอกหมายเลขหมวกเอาไว้และกลับมารับในวันถัดไปเพราะเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขด้วยตัวเองได้ต้องรอเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้

4. สิ่งที่ต้องการให้สถานีตำรวจมีการปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เจ้าพนักงานมีความเอาใจใส่มากขึ้นโดยต้องการให้มีการแนะนำหรือชี้แนะผู้ที่มาติดต่อว่าต้องดำเนินการอย่างไรบ้างและบริการด้วยความเต็มใจหากเป็นไปได้ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเพื่อที่ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้นและในทางกลับกันจะได้ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่แต่ละท่านลงไปด้วยซึ่งจะส่งผลให้ งานที่ทำมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในบางสถานีที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากอยากให้มีการจัดลำดับของผู้ที่มาก่อนหลังให้ดีอย่าให้มีการแซงคิวกันเกิดขึ้นเพราะอาจจะก่อให้เกิดความไม่พอใจให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้อาจทำได้โดยแจกบัตรคิวเพื่อเป็นการจัดระเบียบ ความสะอาดของห้องน้ำ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ควรจะให้มีความสำคัญเพื่อให้ถูกสุขลักษณะทั้งของประชาชนและของเจ้าพนักงานเองด้วย และไม่อยากให้มีการยึดใบอนุญาตขับขี่เพราะจะต้องเสียเวลามาชำระค่าปรับและมารับบัตรคืนโดยอยากให้ในใบขับขี่มียอดเงินและสามารถชำระค่าปรับได้เลยต่อหน้าเจ้าพนักงานที่ออกไปสั่ง

5. การปรับปรุงสถานีตำรวจแบบปกติในปัจจุบันให้เป็นสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

การปรับปรุงสถานีตำรวจแบบปกติในปัจจุบันให้เป็นสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สถานีตำรวจที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สถานีตำรวจ

กลุ่มตัวอย่างบางส่วนเห็นด้วยเพราะจะได้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่สถานีตำรวจรวมทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างมากทั้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจและต่อประชาชน เทคโนโลยีในปัจจุบันก้าวหน้าไปมากเราควรนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การส่งภาพถ่าย คลิปวิดีโอ เพื่อนำมาประกอบคดีและข้อมูลต่างๆเหล่านี้ควรจะมีครอบคลุมในทุกๆหน่วยงานเพื่อรองรับการเรียกใช้งานอยู่เสมอ

กลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่เห็นด้วยเพราะมีความกังวลว่าหากใช้เทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการปฏิบัติงานอาจจะเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ต้องมาประจำที่สถานีซึ่งไม่ควรเพราะอาจจะมีประชาชนบางส่วนที่ยังใช้เทคโนโลยีไม่ชำนาญยังต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่รวมทั้งมีความกังวลว่า ข้อมูลต่างๆอาจจะคลาดเคลื่อนหรือเกิดความผิดพลาดได้เพราะเป็นข้อมูลที่มาจากหลายแหล่งและมีปริมาณมาก

6. การพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

6.1 ความเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย

1) การปรับแก้กฎหมายเกี่ยวกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรปรับปรุงให้กฎหมายสามารถรองรับการปฏิบัติงานได้และควรจะให้มีความหมายมารองรับเสียก่อนที่จะดำเนินการ

2) สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ควรนำ Application เดิมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีอยู่เดิม เช่น โครงการ police I lert you มาประยุกต์ใช้ร่วมด้วย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าโครงการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ทำไว้เดิมนั้นเป็นโครงการที่ดี แต่ขาดการสานต่อ หากจะจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ควรนำโครงการต่าง ๆ เหล่านี้มาปรับปรุงร่วมด้วยเพื่อให้เกิดการนำไปใช้อย่างจริงจัง แต่ทั้งนี้ จะต้องคำนึงถึงเรื่องของงบประมาณที่จะมาใช้ในการดำเนินการด้วย

6.2 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานเมื่อมีการจัดตั้งสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นพ้องกันว่าควรมีการแบ่งปันข้อมูลต่างๆกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้กับประชาชน

6.3 ข้อเสนอแนะต่อเทคโนโลยี

1) ด้านความยากง่ายในการใช้งาน

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรให้ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากจนเกินไป โดยควรเป็นสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้ง่ายเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนในการลงทะเบียนที่จะต้องง่าย ขั้นตอนในการใช้ที่จะต้องตอบสนองต่อกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้งานด้านเทคโนโลยีไม่เชี่ยวชาญมาก โดยจะต้องมีการอธิบายขั้นตอนในการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว สามารถใช้ได้ง่าย จะทำให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริง ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องสามารถใช้งานได้ง่าย เพื่อเป็นการช่วยปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น อันจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) ด้านความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นสิ่งที่ดีแต่จะต้องทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเป็นสถานีตำรวจที่มีเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีระบบเทคโนโลยีที่มีมาตรฐานเดียวกัน มีความเสถียรของการใช้เทคโนโลยี เพื่อทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในการใช้สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

งานวิจัย เรื่อง “สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์” คณะผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงการพัฒนาช่องทางให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการจัดสัมมนากลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจ พนักงานอัยการ ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยุติธรรม ทนายความ นักวิชาการและประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนทั่วไป จำนวน 20 คน ผลที่ได้จากการสัมมนา ดังนี้

1. ความจำเป็นของการจัดตั้งสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

รายงานวิจัยเรื่องนี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากหากสามารถจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนไม่เพียงพอเป็นปัญหาที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ประสบมาเป็นระยะเวลายาวนาน โครงการวิจัยนี้จะสามารถช่วยแก้ปัญหาด้านกำลังพลได้ เพราะภาระงานบางอย่างที่เป็นงานประจำวันหากสามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยทำงานทดแทนอัตรากำลังคนได้ จะช่วยลดภาระในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ แม้ปัจจุบัน บางสถานีตำรวจจะมีหน่วยงานภายนอกหรือนิสิต นักศึกษาฝึกงานมาช่วยทำงาน อาทิ การช่วยศิษย์ข้อมูล ซึ่งจะช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ไปได้ส่วนหนึ่ง แต่ก็ยังมีเป็นจำนวนน้อยที่มีแนวปฏิบัติเช่นนี้ ดังนั้น การมีสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มากทั้งต่อการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและการทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งถือว่าเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรม ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ปัญหาที่ควรให้ความสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมในการสัมมนากลุ่มย่อยได้กล่าวถึงประเด็นสำคัญของการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ที่จะต้องตระหนักควบคู่กันไป ประกอบด้วย

2.1 การไม่มีกฎหมายรองรับในการแจ้งความ

การจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นของกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่าสามารถกระทำได้หรือไม่ หากไม่สามารถกระทำได้ จะต้องมีการเสนอแก้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง สำหรับประเด็นข้อกำหนดของกฎหมายที่ควรให้ความสำคัญคือ ปัญหาที่เกิดจากการรับแจ้งความตามกฎหมายประมวลวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 124 ที่บัญญัติว่า “การแจ้งความจะต้องแจ้งต่อหน้าเจ้าหน้าที่งานตำรวจ เจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง ตำรวจก็จะต้องเป็นตำรวจที่ทำหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย”

ฉะนั้น ประเด็นไม่มีกฎหมายรองรับในการแจ้งความอาจจะเป็นปัญหาในการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เพราะหากเป็นการแจ้งความในรูปแบบเดิม จะต้องแจ้งความกับร้อยเวร ซึ่งมีความชัดเจนว่าเป็นการแจ้งความต่อหน้าเจ้าพนักงานซึ่งมีหน้าที่ในการรับแจ้งความ ซึ่งเอกสารในการอ้างอิงสามารถนำไปอ้างอิงในชั้นศาลได้ แต่ถ้าเป็นการรับแจ้งความทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจนำไปสู่ประเด็นปัญหาเรื่องเอกสารที่จะนำไปอ้างอิงในชั้นศาล

ดังนั้น การจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะต้องให้ความตระหนักถึงข้อกำหนดของกฎหมายและความเป็นไปได้ที่จะทำให้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานผ่านสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำมาใช้เป็นพยานหลักฐานในศาลได้ และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง จึงเป็นประเด็นที่จะต้องนำมาศึกษาต่อไปว่าควรมีการแก้ไขกฎหมายในประเด็นใดเพื่อเป็นการรองรับการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

2.2 งานวิจัยเรื่อง “สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์” จะสามารถนำไปสู่การแก้ไขกฎหมายได้หรือไม่

จากข้อกำหนดของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงนำไปสู่ประเด็นสำคัญที่ว่าหากงานวิจัยนี้สามารถออกแบบการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว ควรมีการนำเสนอในการแก้กฎหมายควบคู่ไปด้วย ซึ่งหากสถาบันการศึกษาเป็นผู้วิจัยจะสามารถนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขกฎหมายได้ไม่ยาก หากมีข้อเสนอแนะที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ซึ่งผู้เข้าร่วมการสัมมนาต้องการเห็นงานวิจัยที่ทำให้เกิดการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขกฎหมายเพื่อที่จะนำไปสู่ความเป็นไปได้ในการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างแท้จริง

2.3 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้เข้าร่วมสัมมนาเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญคือ ปัญหาในส่วนของบุคลากรที่อาจจะยังไม่มี ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะตำรวจรุ่นเก่าที่มีอายุมาก ซึ่งเริ่มต้นวัยทำงานในช่วงที่เทคโนโลยียังไม่ทันสมัยเหมือนปัจจุบัน และเคยชินกับการทำงานแบบไม่พึ่งพาเทคโนโลยี การให้มาเริ่มต้นเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ยุ่งยาก ทำให้เกิดความรู้สึกว่าเทคโนโลยีเป็นปัญหา รู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระงานแทนที่จะช่วยแบ่งเบาและอาจมีการต่อต้านในการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

2.4 ความต้องการเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานบางประเภทมากกว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผู้เข้าร่วมสัมมนาส่วนหนึ่งเห็นว่า ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังคงมีความต้องการใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานมากกว่าการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ สายป้องกันปราบปราม นั้นจะเน้นการป้องกันเป็นหลักซึ่งจะเน้นการใช้กำลังคน ในปัจจุบัน กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) นั้นมีแอปพลิเคชัน Home Guard ที่ได้ใช้งานอยู่ และกองการต่างประเทศมีส่วนของการพัฒนาในการใช้ CompStat ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีชื่อเสียงในสหรัฐอเมริกาในการแจ้งข่าวอาชญากรรมในแต่ละพื้นที่ ซึ่งเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเพียงตัวช่วยเท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติแล้วการใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีความจำเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานทางสายป้องกันและปราบปราม

ดังนั้น การจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความจำเป็นต้องออกแบบให้มีความเหมาะสม ซึ่งหากเป็นงานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมบางประเภทอาจไม่มีความเหมาะสม ในขณะเดียวกัน การนำมาใช้สำหรับงานที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการหรืองานที่ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างแท้จริงน่าจะเหมาะสมกว่า

3. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการจัดตั้งสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับข้อเสนอแนะต่อแนวทางการจัดตั้งสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

3.1 การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีใช้อยู่เดิมกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรมีทุกมุมมองทั้งในแง่การป้องกัน ปราบปราม สืบสวน สอบสวน จราจรและงานบริหาร เพราะงานป้องกันปราบปรามในปัจจุบันมีแอปพลิเคชันที่มาสสนับสนุนงานป้องกันปราบปรามโดยตรงที่เรียกว่า “Police i lert u” ซึ่งมีที่มาจากปัญหาศูนย์วิทยุ 191 ที่ติดต่อได้ยาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติเห็นว่าต้องรีบเร่งแก้ไขปัญหานี้ จึงต้องการให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วที่สุด จึงได้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมาโดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจนได้แอปพลิเคชัน “Police i lert u” ในปัจจุบัน แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีช่องทางให้ประชาชนได้ติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้นแล้วนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงต่อมาคือ ความคาดหวังของประชาชนซึ่งปัจจุบันยังไม่ตอบสนองเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ดูแลระบบเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจและมีกฎหมายห้ามเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้โทรศัพท์ขณะปฏิบัติหน้าที่ จึงทำให้มีการย้อนแย้งกันอยู่ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขต่อไป ถ้าสามารถนำแอปพลิเคชัน “Police i lert u” ไปประยุกต์ใช้ร่วมกันกับสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์น่าจะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น โดยการประยุกต์ในลักษณะของการบูรณาการระหว่างแอปพลิเคชันเดิมและสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์สามารถพัฒนาช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนจากช่องทางเดิมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้พัฒนาขึ้นมา หากแต่ยังไม่ได้นำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ควรนำมาใช้ในการเปรียบเทียบปรับ

ควรมีการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเปรียบเทียบปรับ ซึ่งผู้เข้าร่วมการสัมมนาเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง เพราะปัจจุบันมีผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางออนไลน์เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 18 ซึ่งถือว่าสูงขึ้นพอสมควรและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ในประเทศไทย เพราะฉะนั้นถ้าหากใช้ช่องทางนี้เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้ที่กระทำผิดกฎหมายจราจรก็จะทำให้การชำระค่าปรับมีเพิ่มมากขึ้น

แต่ประเด็นที่ควรคำนึงถึงคือ กระบวนการการบังคับใช้เดิม กรมการขนส่งทางบกได้ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องที่ ผู้ใดไม่ชำระค่าปรับแล้วกรมการขนส่งทางบกจะไม่ต่อทะเบียนให้ ซึ่งเคยมีการร้องเรียนไปยังศาลปกครองว่าการกระทำดังกล่าวถูกต้องหรือไม่ จากคำพิพากษาของศาลปกครองตัดสินว่า กรมการขนส่งทางบกไม่ได้มีหน้าที่ที่จะปฏิเสธเรื่องการรับชำระภาษี เพราะหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกคือ หน่วยงานรับชำระภาษี ซึ่งทำให้ประชาชนรับทราบถึงแม้ต้นจะไม่ได้ชำระค่าปรับก็ยังสามารถต่อทะเบียนได้ตามปกติ ถ้ารัฐสามารถสร้างมาตรฐานในการเปรียบเทียบปรับขึ้นมาได้ก็จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนได้มากขึ้น

3.3 ควรมีการนำมาใช้ด้านการประชาสัมพันธ์งานตำรวจ

ควรมีการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการประชาสัมพันธ์งานตำรวจ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร หากมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติหน้าที่ใดที่ประสบความสำเร็จหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชน จะช่วยในการปรับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ โดยเป็นแนวทางที่สำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมทั้งการสร้างทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3.4 ควรมีการวางระบบที่สามารถรักษาความลับได้

ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ในการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อการรักษาความลับของผู้ที่แจ้งความหรือให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะในส่วนของวัสดุอุปกรณ์นั้นจะใช้งบประมาณค่อนข้างสูงเพื่อที่จะรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ ฉะนั้น ในการทำโครงการนี้ยังมองไม่เห็นว่าจะวางระบบแบบไหนเพื่อที่จะรักษาข้อมูลส่วนที่เป็นความลับไว้และส่วนที่จะเป็นช่องทางในการติดต่อส่วนตัว โดยผู้เข้าร่วมการสัมมนามีความเห็นว่าการใช้การสนทนาแบบเห็นภาพ (video call) จะค่อนข้างเป็นประโยชน์ต่อโครงการนี้เพราะจะช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางและรักษาประสิทธิภาพในการดำเนินการไว้ได้ และยังช่วยลดภาระงานของสถานีตำรวจไปได้พอสมควร ดังนั้น การรักษาความลับของผู้ใช้บริการยังคงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องตระหนักในการจัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์

3.5 การกำหนดระบบการล็อกอิน

สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการกำหนดระบบการ Login เข้าใช้งานนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการกระทำผิด รวมทั้งการจำกัดจำนวนผู้ที่จะไปเข้าไปใช้สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบล็อกอินจะต้องสามารถตรวจเช็คข้อมูลของผู้ที่เข้าไปใช้งานในสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยการใช้ระบบล็อกอินอาจจะให้ใช้เป็นเลขประจำตัวประชาชนได้ เพราะจะได้แก้ปัญหาในการจำรหัสผ่านไม่ได้ รวมทั้งการระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

3.6 ควรมีการระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งานได้

ปัญหาอีกประการหนึ่งคือการเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเราอาจจะไม่สามารถทราบได้ว่าใครเป็นผู้ใช้งานที่แท้จริงและมีหลายคดีที่เกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตในการกระทำผิด ซึ่งหากไม่สามารถระบุตัวตนของผู้ใช้บริการได้ อาจนำไปสู่การใช้ช่องทางสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการกลั่นแกล้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาทิ การแจ้งความที่ไม่เป็นความจริง อันนำไปสู่การสร้างภาระในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ในการจัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงควรมีการระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งาน เพื่อนำไปสู่ระบบในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

3.7 ควรมีการกำหนดบทบาทผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนที่ชัดเจน

ปัญหาในส่วนของพนักงานสอบสวนซึ่งปัจจุบันมีช่องทางในการรับแจ้งความหลายช่องทาง หากแต่ในปัจจุบันเกิดปัญหาที่ผู้แจ้งความซึ่งไม่รับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองมาแจ้งความ โดยการแจ้งความแล้วทิ้งเรื่องไม่ต้องการดำเนินการต่อ หากแต่ทำให้ภาระงานตกอยู่กับพนักงานสอบสวนและผู้ปฏิบัติงานเพราะเมื่อมีการแจ้งเหตุก็จะถือเป็นความผิดทางอาญาแผ่นดินจำเป็นต้องมีการสอบสวนในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน

(พนักงานสืบสวนสอบสวน) ดังนั้น หากต้องการให้การรับแจ้งมีประสิทธิภาพก็ควรจะมีการกำหนดว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อในทุกลำดับขั้นตอนไป

3.8 ควรมีคณะกรรมการใกล้เคียงที่สามารถเข้ามาดำเนินงานผ่านระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้

การใกล้เคียงในคดีลหุโทษยังมีความจำเป็นต่อการดำเนินคดีของผู้กระทำผิด ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถหาคณะกรรมการมาใกล้เคียงและยุติคดีได้จะเป็นการลดปริมาณคดีในการขึ้นสู่ศาล ซึ่งผู้เข้าร่วมการสัมมนาเห็นว่าการจัดตั้งสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรเปิดช่องทางให้คณะกรรมการใกล้เคียงสามารถปฏิบัติงานได้ ควรมีในส่วนของคณะกรรมการใกล้เคียงที่อยู่ในของสถานีตำรวจสามารถปฏิบัติงานผ่านสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดระยะเวลาของการดำเนินคดีนั้น ๆ อาทิ การสมัครเป็นคณะกรรมการใกล้เคียงผ่านทางสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือการติดต่อรวมทั้งการใกล้เคียงสำหรับการกระทำผิดบางประเภทผ่านสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การใช้สื่อที่สามารถเห็นภาพทุกฝ่ายในการพูดคุยใกล้เคียง เป็นต้น

3.9 ควรมีการควบคุมช่องทางการร้องทุกข์หรือการแจ้งความได้

ควรมีการควบคุมช่องทางการร้องทุกข์หรือการแจ้งความของประชาชนผู้เข้าไปร้องทุกข์หรือแจ้งความได้ตามพื้นที่การรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลแต่ละแห่ง โดยช่องทางการร้องทุกข์หรือการแจ้งความนั้นจะสามารถควบคุมให้ประชาชนที่สมัครเข้ามาใช้บริการเป็นในแต่ละพื้นที่โดยเฉพาะได้หรือไม่ เพราะในทางการสอบสวนจะมีในเรื่องของขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบการสอบสวนถ้าเป็นนอกพื้นที่ก็จะเกิดปัญหาขึ้นได้ ดังนั้น หากการจัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมช่องทางการร้องทุกข์หรือการแจ้งความได้ จะทำให้เป็นการจำกัดจำนวนผู้เข้าไปใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ และทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยลดภาระในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างแท้จริง

3.10 ควรมีมาตรการสำหรับการจัดการกับกรณีมีการแจ้งความเท็จ

คณะผู้จัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องวางมาตรการในการจัดการกับผู้เข้าไปแจ้งความเท็จกับเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านทางสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการแจ้งความเท็จจะนำไปสู่ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องเสียเวลากับการดำเนินการตามการแจ้งความ ซึ่งหากสามารถวางระบบในการป้องกันการแจ้งความเท็จจะทำให้สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและช่วยบรรเทาภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีจำนวนมากได้อย่างแท้จริง

3.11 ความเป็นไปได้ในการรับแจ้งความนอกพื้นที่แล้วช่วยส่งต่อข้อมูลไปยังสถานีตำรวจท้องที่ที่เกิดเหตุอีกขั้นตอนหนึ่ง

ควรมีการพัฒนาสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นเครื่องมือในการรับแจ้งความเพื่อส่งต่อการแจ้งความดังกล่าวไปยังสถานีตำรวจที่รับผิดชอบ ดังนั้น คณะผู้วิจัยควรศึกษาความเป็นไปได้ในการออกแบบสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรับแจ้งความนอกพื้นที่แล้วช่วยส่งต่อข้อมูลไปยังสถานีตำรวจนครบาลท้องที่ที่เกิดเหตุอีกทอดหนึ่ง เพื่อให้การแจ้งความสามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว

3.12 การออกแบบสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของศาล

ในส่วนของศาลนั้นผู้เข้าร่วมการสัมมนาเห็นว่า ปัจจุบันศาลประสบปัญหาในการอ่านลายมือจากเอกสารที่ส่งต่อมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ยาก เพราะลายมือของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อาจเร่งรีบในการเขียน จึงต้องการจะให้ตำรวจแก้ไขในส่วนของลายมือที่มักจะอ่านไม่ออกซึ่งทำให้เสียเวลาในการทำงาน หากแต่เห็นว่าสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่อาจช่วยได้ โดยต้องการให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น เมื่อพูดออกมาแล้วพิมพ์ออกมาเป็นข้อความได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งเทคโนโลยีปัจจุบันสามารถทำได้ จะทำให้เอกสารที่ส่งมายังศาลเป็นเอกสารที่อ่านได้ง่าย ผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่ต้องประสบปัญหาความยุ่งยากในการแกะลายมือของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

รวมทั้งอาจต้องพิจารณาถึงการใช้บันทึกประจำวันหรือข้อมูลจากสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีน้ำหนัก ความน่าเชื่อถือมากเพียงใดที่ศาลจะสามารถนำมาเป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีได้ โดยจะต้องมีระบบที่ยืนยันกระบวนการแจ้งความว่าทำขึ้นเวลาใด มีการแก้ไขข้อความหรือไม่ รวมทั้งอาจต้องพิจารณาว่ามีกฎหมายที่เปิดโอกาสในสามารถนำการแจ้งความผ่านสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์มาดำเนินการพิจารณาคดีได้หรือไม่ เป็นต้น

3.12 ควรมีการจัดอุปกรณ์ให้เป็นมาตรฐานและมีการผลักดันให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับผลงานวิจัยอย่างแท้จริง

ผู้บังคับบัญชาในสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องให้ความสนใจกับผลงานวิจัยชิ้นนี้ด้วย จากที่ผู้เข้าร่วมการสัมมนาทราบมาว่าการจัดงบประมาณในแต่ละปีจะไม่ได้จัดงบประมาณในการซื้อเครื่องมือหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่พนักงานสืบสวน ซึ่งพนักงานสอบสวนต้องซื้ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บางประเภทเป็นการส่วนตัว ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละคนก็มีปัจจัยไม่เท่ากัน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรมีการจัดอุปกรณ์ให้เป็นมาตรฐานและมีการผลักดันให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับผลงานวิจัยอย่างแท้จริง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการนำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างแท้จริง

3.13 ควรมีการพัฒนาแนวทางในการนำไปใช้ในต่างจังหวัดได้

ควรพัฒนาสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถนำไปใช้ในต่างจังหวัดได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างแท้จริง หากแต่การนำไปใช้ในส่วนของต่างจังหวัด คณะวิจัยอาจจะพัฒนาต่อยอดงานวิจัยว่าทำอย่างไรสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถนำไปใช้ได้ เพราะในต่างจังหวัดจะมีบริบททางสังคมที่ต่างกันอยู่พอสมควร

3.14 การเฝ้าระวังต่อการทุจริต

ผู้เข้าร่วมการสัมมนาเห็นว่าหากโครงการสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถพัฒนาและนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง อาจจะต้องคำนึงถึงการทุจริต โดยเฉพาะการทุจริตต่อการจัดซื้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เพราะถึงแม้จะมีงบประมาณลงมาอย่างถูกต้องก็ต้องเฝ้าระวังเรื่องการทุจริตด้วย เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อถือและความไว้วางใจของประชาชนต่อการใช้สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำคัญ

4. ข้อเสนอแนะต่องานวิจัยในภาพรวม

สำหรับข้อเสนอแนะต่องานวิจัยในภาพรวมนั้น ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.1 การระบุภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและความสัมพันธ์ต่อการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

ในโครงการวิจัยควรจะต้องกล่าวถึงภาระหน้าที่ของตำรวจทั้งหมดว่ามีภาระหน้าที่อะไรบ้างและประเด็นที่นำมาทำวิจัยอยู่ในส่วนไหนของภาระหน้าที่ของตำรวจ จะทำให้งานวิจัยมีความน่าสนใจและมีความเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างแท้จริง โดยอาจเพิ่มเติมในประเด็นของที่มาและความสำคัญของปัญหา

4.2 การทำงานวิจัยต่อเนื่อง

ในปัจจุบันมีการใช้เครื่องมือใหม่เข้ามามากมายซึ่งอาจจะนำมาปรับใช้กับหน้าที่ในส่วนของการปราบปรามหรือเป็นการวิจัยที่ต่อเนื่องได้ด้วย เช่น กล้องโดรน หุ่นยนต์ เป็นต้น

โดยควรจะต้องศึกษาว่า ณ ปัจจุบันการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสถาบันตำรวจนั้นเป็นอย่างไรบ้าง มีความก้าวหน้าไปในด้านใดบ้างหรือศึกษาจากประเทศอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย

4.3 ควรเพิ่มวัตถุประสงค์งานวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 3 ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือข้อ 4 ที่กล่าวถึงกระบวนการยุติธรรม ซึ่งผู้เข้าร่วมการสัมมนาเห็นว่าการเขียนนั้นจะค่อนข้างยากและต้องการให้ศึกษาเพิ่มเติมว่าในการตอบคำถามวิจัยจะเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหน

หากมีการแก้วัตถุประสงค์การวิจัยให้ลงลึกไปถึงการปรับปรุงเครื่องมือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำให้การวิจัยลงลึกไปได้มากขึ้น นอกจากนี้ ระยะเวลาในการทำงานวิจัยขึ้นนี้ 1 ปี อาจจะน้อยเกินไปหรือไม่เนื่องด้วยเป็นงานวิจัยที่เป็นเชิงคุณภาพอาจจะต้องใช้เวลานานพอสมควรรวมทั้งการให้ความสำคัญต่อการตรวจคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มใดตรวจและมีการสรุปออกมาเป็นสูตรหรือไม่ว่าอย่างไร ควรจะมีการจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจนและแน่นอนเพื่อใช้ในการดำเนินงานและปฏิบัติหน้าที่และหากโครงการนี้สำเร็จควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบและเข้าใจวิธีใช้งานอย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนารูปแบบในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์

1. ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยการทำงานหลัก 3 ส่วน ได้แก่ การแจ้งเหตุ การแจ้งความ และการชำระค่าปรับ แต่ละส่วนมีรายละเอียดการทำงาน ดังนี้

1.1 การแจ้งเหตุ

ในการแจ้งเหตุ ประชาชนผู้แจ้งเหตุจะต้องเป็นสมาชิกของระบบสน.อิเล็กทรอนิกส์เสียก่อน เพื่อป้องกันการแจ้งเหตุเท็จ โดยมีขั้นตอนการสมัครสมาชิก ดังนี้

1.1.1 กรอกข้อมูลส่วนตัวของผู้สมัคร

1) กรอกชื่อ-นามสกุล

2) กรอกเลขที่บัตรประชาชน ระบบจะทำการตรวจสอบว่าเลขที่บัตรประชาชนที่กรอกถูกต้องตามรูปแบบหรือไม่ เพื่อป้องกันการกรอกเลขแบบสุ่ม

3) กรอก e-mail ที่ใช้ในการติดต่อระบบ สน.อิเล็กทรอนิกส์จะใช้ e-mail แทนชื่อผู้ใช้ (username) ในระบบและใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้สมัคร

4) กรอกหมายเลขโทรศัพท์

1.1.2 กดปุ่มยืนยันการสมัครสมาชิก ระบบจะบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลแล้วสร้างรหัสผ่าน (password) สำหรับชื่อผู้ใช้งานดังกล่าวส่งไปให้ทาง e-mail ที่ระบุ

1.1.3 ล็อกอินเข้า e-mail ที่ระบุ ผู้สมัครจะพบจดหมายจากระบบสน.อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมี Link และรหัสผ่านเข้าระบบอยู่ กด Link ในจดหมาย ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอยืนยันการใช้งานด้วย e-mail ซึ่งในหน้าจอยืนยันการใช้งานด้วย e-mail นี้ระบบจะแจ้งผลการเปิดใช้งานและมีปุ่มเพื่อกดเข้าสู่หน้าจอล็อกอิน

1.1.4 ล็อกอินเข้าระบบสน.อิเล็กทรอนิกส์ด้วยชื่อ e-mail และรหัสผ่านที่แจ้งไปใน e-mail ซึ่งในการล็อกอินนี้ หากผู้สมัครเข้ามาล็อกอินเลยโดยยังไม่ได้ทำการยืนยันการใช้งานด้วย e-mail ก่อน (กด Link เข้ามายืนยันการใช้งานด้วย e-mail ตามข้อ 4) จะยังไม่สามารถล็อกอินได้ แม้จะใช้รหัสผ่านที่แจ้งไปใน e-mail ก็ตาม หลังจากสมัครสมาชิกแล้วสมาชิกจะสามารถแจ้งเหตุ แจ้งความและติดตามความคืบหน้าของการแจ้งเหตุ/แจ้งความที่เคยแจ้งไว้แล้วได้ โดยต้องทำการล็อกอินเข้ามาในระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ก่อน

เมื่อผู้แจ้งเหตุล็อกอินเข้ามาในระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์แล้วจะสามารถทำการแจ้งเหตุได้ โดยกรอกรายละเอียดของเหตุที่พบ แบนภาพถ่ายและระบุสถานที่หรือพิกัดที่เกิดเหตุแล้วกดปุ่มส่งข้อความระบบจะบันทึกการแจ้งเหตุนั้นลงในฐานข้อมูลและออกเลขที่อ้างอิงการแจ้งเหตุให้ โดยผู้แจ้งเหตุสามารถใช้เลขที่อ้างอิงนี้ในการเข้ามาติดตามความคืบหน้าในภายหลังได้

หลังจากมีการแจ้งเหตุจากผู้แจ้งเหตุเข้ามาใหม่ ระบบจะแสดงรายการการแจ้งเหตุใหม่ที่หน้าจอของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุ ซึ่งจะเป็นเจ้าหน้าที่คนกลางในการประสานงานการแจ้งเหตุไปยังสถานีตำรวจเจ้าของพื้นที่ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุจะต้องตรวจสอบเหตุว่าอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจใดแล้วเลือกส่งต่อการแจ้งเหตุไปยังสถานีตำรวจเจ้าของพื้นที่นั้น ๆ เมื่อทำการส่งต่อการแจ้งเหตุแล้วรายการการแจ้งเหตุใหม่นั้นจะหายไปจากหน้าจอของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้ง

หลังจากส่งต่อการแจ้งเหตุ ระบบจะแสดงรายการการแจ้งเหตุใหม่ที่หน้าจอของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีต้องทำการกรอกรับเรื่อง ดำเนินการตรวจสอบเหตุและกลับมาบันทึกผลการตรวจสอบเหตุเพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้าในภายหลังได้

1.2 การแจ้งความ

ในการแจ้งความ ประชาชนผู้แจ้งความจะต้องเป็นสมาชิกของ ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เสียก่อน เพื่อป้องกันการแจ้งความเท็จ โดยมีขั้นตอนการสมัครสมาชิกเหมือนกับการแจ้งเหตุ

เมื่อผู้แจ้งความล็อกอินเข้ามาในระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จะสามารถทำการแจ้งความได้โดยเลือกสถานีตำรวจเจ้าของพื้นที่ที่จะทำการแจ้งความก่อน ซึ่งระบบจะอำนวยความสะดวกในการเลือกสถานีตำรวจให้ โดยแสดงแผนที่เขตความรับผิดชอบของแต่ละสถานี เพื่อให้ผู้แจ้งความสามารถทราบได้ว่าจุดเกิดเหตุอยู่ในพื้นที่ของสถานีตำรวจใด จากนั้นกรอกรายละเอียดการแจ้งความแล้วกดปุ่ม

ส่งข้อความระบบจะบันทึกการแจ้งความนั้นลงในฐานข้อมูลและออกเลขที่อ้างอิงการแจ้งความให้ โดยผู้แจ้งความสามารถใช้เลขที่อ้างอิงนี้ในการเข้ามาติดตามความคืบหน้าในภายหลังได้

แม้จะบันทึกการแจ้งความในระบบแล้ว แต่ผู้แจ้งความก็ยังคงเดินทางมาแจ้งความที่สถานีตำรวจเช่นเดิม เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ผู้แจ้งความต้องทำการแจ้งความต่อหน้าเจ้าหน้าที่เท่านั้น โดยเมื่อผู้แจ้งความเดินทางมาแจ้งความที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีจะใช้เลขที่อ้างอิงการแจ้งความดึงข้อมูลรายละเอียดการแจ้งความที่ได้ทำการกรอกไว้ในระบบออกมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น เลือกประเภทการแจ้งความและกดรับเรื่อง ระบบจะระบุเจ้าหน้าที่ตำรวจเจ้าของสำนวนเป็นเจ้าหน้าที่ที่กดรับเรื่องให้โดยอัตโนมัติ จากนั้นดำเนินการสอบปากคำเพิ่มเติมเพื่อเกลาสำนวน เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วจึงอ่านสำนวนให้ผู้แจ้งความฟัง เมื่อไม่มีข้อโต้แย้งจากผู้แจ้งความ จึงดำเนินการพิมพ์ออกมาจากระบบเพื่อให้ผู้แจ้งความลงลายมือชื่อรับทราบและเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

หลังจากรับเรื่องแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจเจ้าของสำนวนจะดำเนินการตามกระบวนการสอบสวน และบันทึกผลการสอบสวน เพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้าในภายหลังได้

1.3 การชำระค่าปรับ

ในการชำระค่าปรับ ประชาชนผู้กระทำความผิดไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิกของระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถนำเลขที่ใบสั่งมาค้นหาในระบบเพื่อทำการพิมพ์แบบฟอร์มการชำระเงินได้เลย

เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจทำการออกใบสั่งแล้ว จะนำข้อมูลใบสั่งเหล่านั้นมากรอกลงในระบบ POLIS เมื่อกรอกเรียบร้อยแล้วระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ จะทำการดึงข้อมูลใบสั่งจากระบบ POLIS เข้ามาเป็นข้อมูลในระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

กรณีที่ไม่ใบสั่งมีการระบุ e-mail ของผู้กระทำความผิดไว้ ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะทำการส่งใบแจ้งการชำระเงินไปยัง e-mail ที่ระบุไว้โดยอัตโนมัติ ผู้กระทำความผิดสามารถดาวน์โหลดใบแจ้งการชำระเงินจาก e-mail ได้ทันที หรือเข้ามาในระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ แล้วทำการค้นหาจากเลขที่ใบสั่ง เพื่อดาวน์โหลดใบแจ้งการชำระเงินจากระบบก็ได้

เมื่อผู้กระทำความผิดดาวน์โหลดใบแจ้งการชำระเงินมาแล้วจะต้องพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์เพื่อนำไปชำระเงินที่ธนาคาร หลังจากเจ้าหน้าที่ธนาคารรับชำระเงินไว้แล้ว ในเช้าวันถัดมาจะออกรายงานการชำระเงินเป็น Text File มาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี จะต้องทำการดาวน์โหลดไฟล์รายงานการชำระเงินออกจากระบบของธนาคาร แล้วทำการอัปโหลดเข้าสู่ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ระบบทำการจับคู่ใบสั่งกับรายการชำระเงินให้ จากนั้นระบบจะส่งข้อมูลการชำระเงินนั้นไปยังระบบ POLIS

เมื่อระบบทำการจับคู่ใบสั่งกับรายการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ สน. สามารถดึงข้อมูลใบสั่งที่มีการชำระเงินแล้วมาออกใบเสร็จรับเงิน และส่งใบเสร็จรับเงินพร้อมใบขับขี่ (ถ้ามี) คืนให้กับผู้กระทำความผิดต่อไป

ทั้งนี้ กรณีที่ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ POLIS ได้จะต้องมีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่กรอกข้อมูลใบสั่งเข้าสู่ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ และอัปโหลดไฟล์รายงานการชำระเงินเข้าระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (แยกจากระบบ POLIS) เพื่อให้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดำเนินการเกี่ยวกับการชำระค่าปรับได้

2. ขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์

2.1 การแจ้งเหตุ แจ้งความและชำระค่าปรับสำหรับ “ประชาชน” ซึ่งการแจ้งเหตุ แจ้งความ และชำระค่าปรับ มีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

1) การแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับทราบนั้นว่าเกิดเหตุอะไรขึ้น ประชาชนที่ทำการแจ้งเหตุต้องเข้ามาที่หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> ดังรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

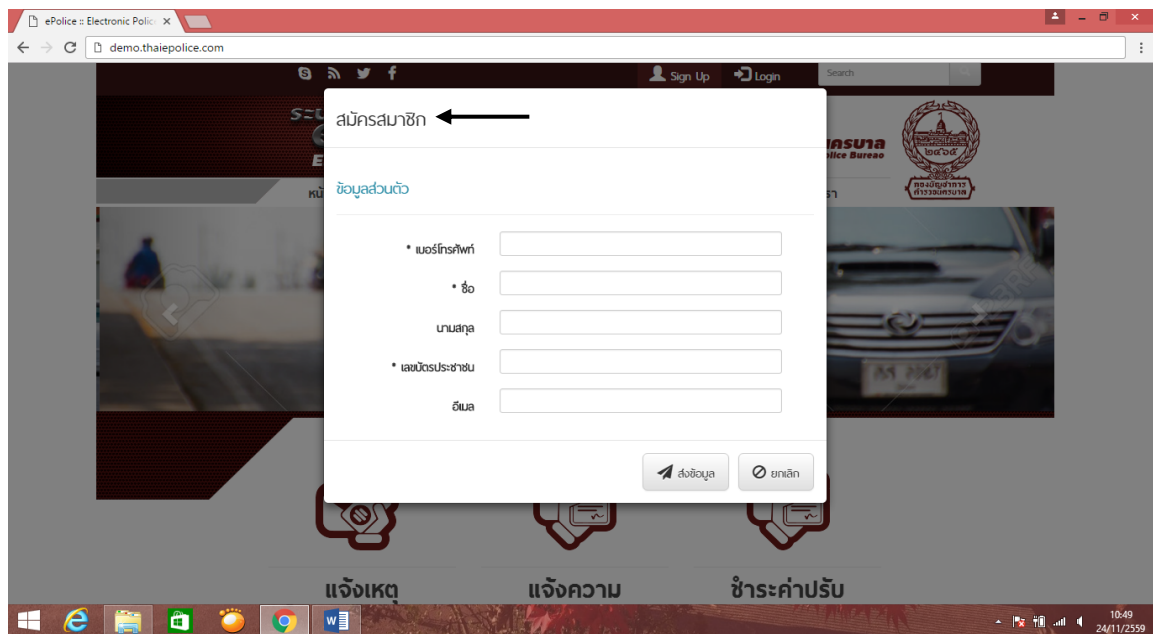
- ดึงลูกศรสีดำชี้ในภาพที่ 5.1

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากนั้นให้ประชาชนที่ต้องการทำการแจ้งเหตุเข้าไปสมัครผู้ใช้บริการโดยกดไปตรงที่ Sign Up บนหน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>



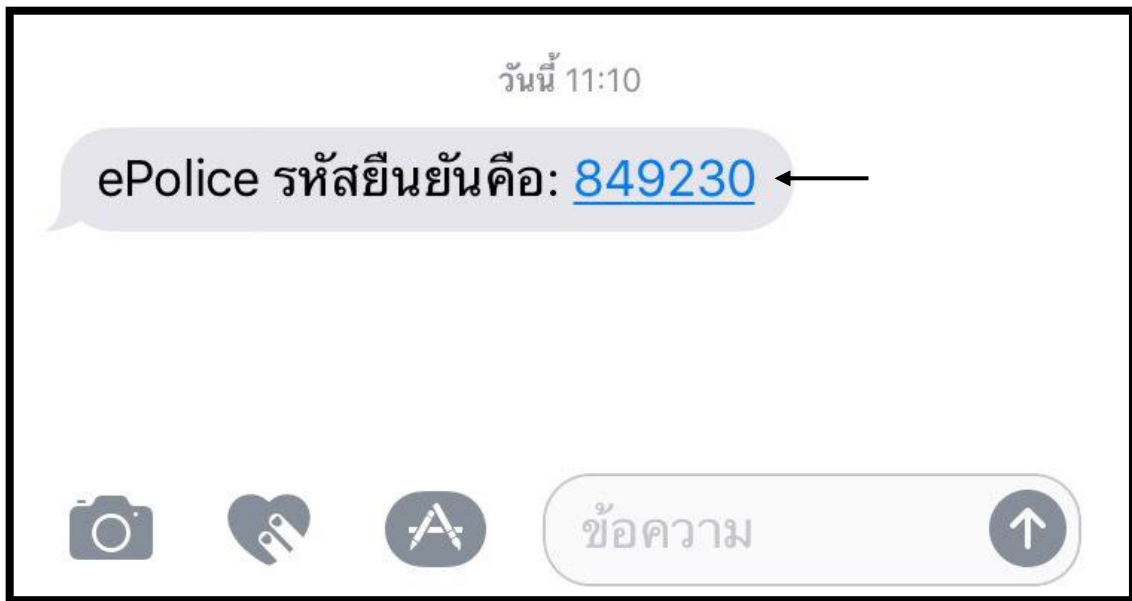
รูปที่ 5.2 การ Sign Up หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อคลิกตรงที่ Sign Up ดังที่ลูกศรชี้ในขั้นตอนที่ 2 แล้ว หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> ก็จะขึ้นให้กรอกรายละเอียดดังรูปที่ 5.3



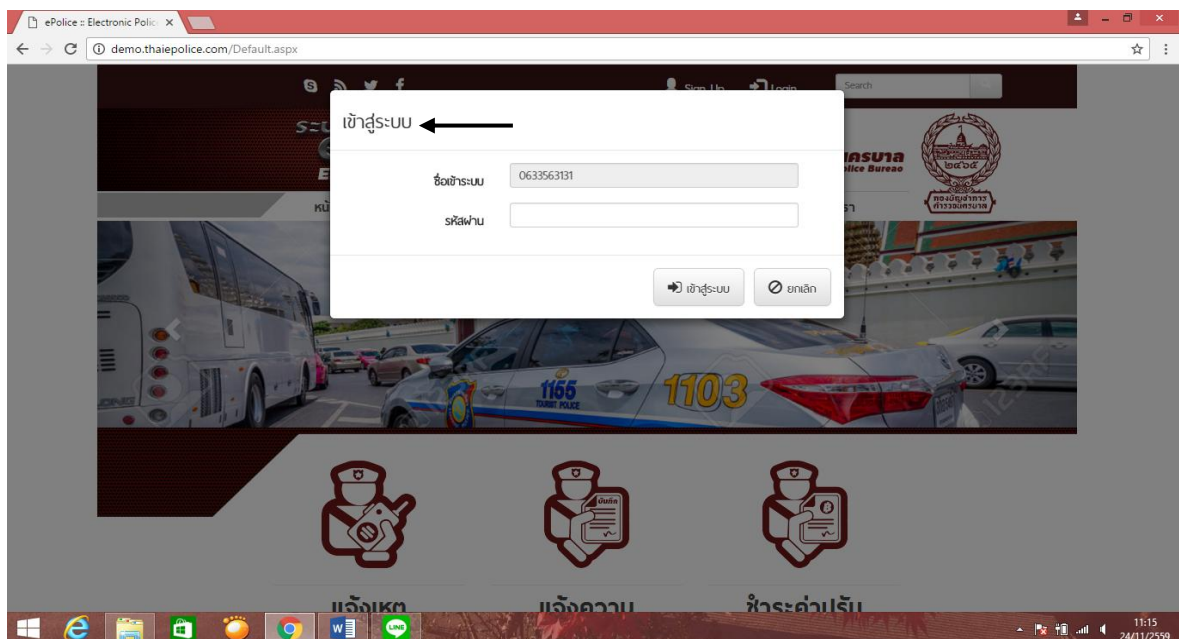
รูปที่ 5.3 การสมัครสมาชิก

ขั้นตอนที่ 4 หลังจากเมื่อทำการสมัครสมาชิกแล้วและกรอกข้อมูลส่วนตัวแล้วที่ประกอบด้วย เบอร์โทรศัพท์ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชนและ e-mail ดังรูปที่ 5.3 เรียบร้อยแล้วข้อมูลของท่านก็จะ ได้ส่งเข้าระบบเพื่อสมัครสมาชิกและได้รับรหัสผ่านดังรูปที่ 5.4



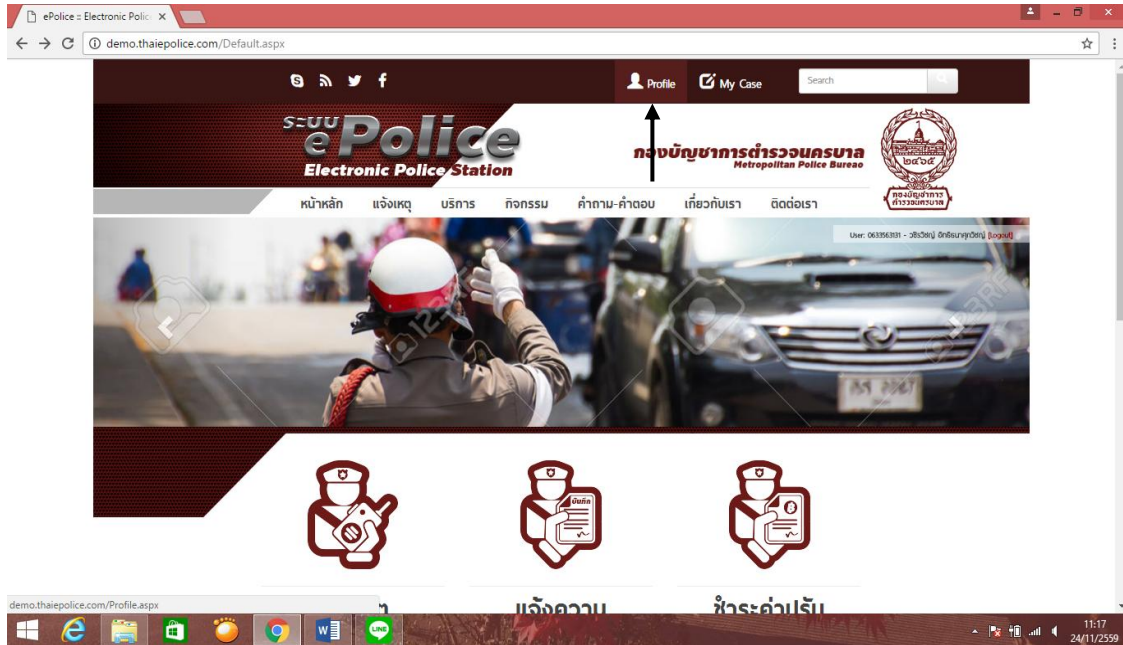
รูปที่ 5.4 รหัสยืนยันจากระบบ

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อท่านได้รับรหัสยืนยันจากระบบแล้ว ให้ท่านทำการ Login เข้าสู่ระบบได้ดังรูปที่ 5.5 ชื่อเข้าระบบคือ หมายเลขโทรศัพท์ของท่านและรหัสผ่านคือ รหัสที่ส่งผ่านมาทาง SMS



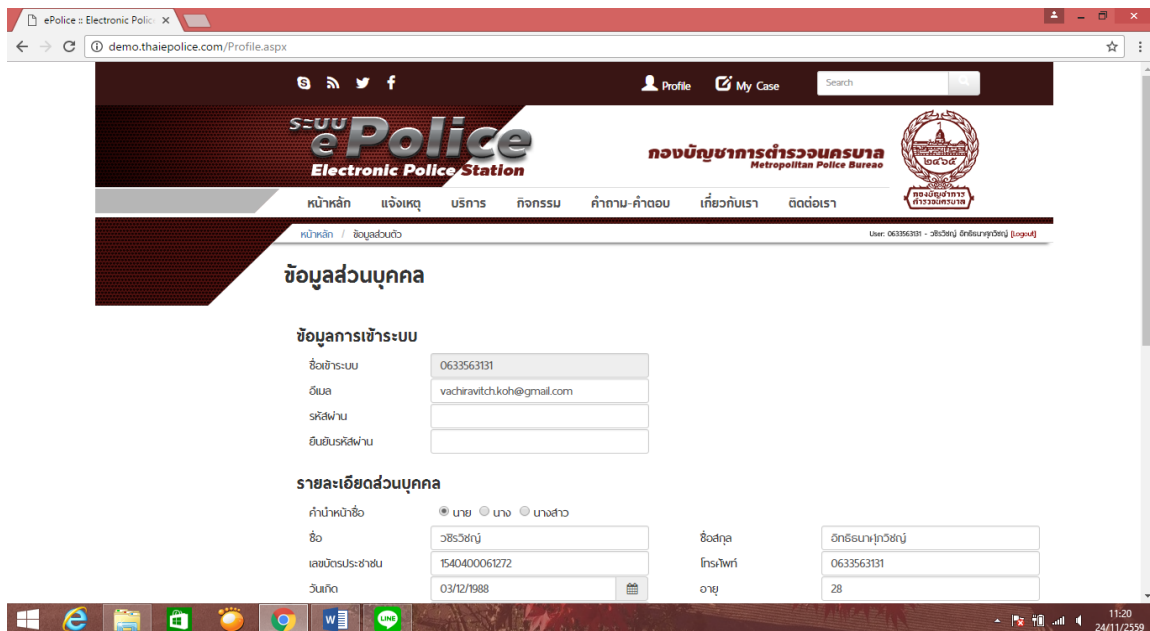
รูปที่ 5.5 การเข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อท่านทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ท่านสามารถเข้าเช็คประวัติหรือข้อมูลส่วนตัวของท่านได้โดยทำการกดไปที่ My Profile ดังรูปที่ 5.6



รูปที่ 5.6 การเข้าระบบหน้าเว็บที่แสดง Profile

เมื่อท่านกดเข้าไปที่ My Profile เรียบร้อยแล้ว ท่านจะทำการตรวจสอบข้อมูลว่าที่ท่านกรอกไปถูกต้องหรือไม่อย่างไร ดังแสดงในรูปที่ 5.7 และ 5.8 ถ้าถูกต้องหรือไม่ทำการแก้ไขให้ทำการบันทึกหรือถ้าหากท่านต้องการทำการแก้ไขก็สามารถแก้ไขได้และบันทึกในระบบได้ ดังรูปที่ 5.7 และ 5.8



รูปที่ 5.7 ข้อมูลส่วนบุคคล

The screenshot shows a web browser window with the URL 'demo.thaipolice.com/Profile.aspx'. The page contains a profile form with the following fields:

เลขบัตรประชาชน	1540400061272	โทรศัพท์	0633563131
วันเกิด	03/12/1988	อายุ	28
อาชีพ	นักฟุตบอลสมัครเล่น		

ที่อยู่ติดต่อ

บ้านเลขที่	250	หมู่ที่	13
ตรอก/ซอย	พหลโยธิน 85	ถนน	วิภาวดีรังสิต
จังหวัด	ปทุมธานี	อำเภอ/เขต	ลำลูกกา
ตำบล/แขวง	ภูธร	รหัสไปรษณีย์	10230

Below the form are two buttons: 'บันทึก' (Save) and 'ยกเลิก' (Cancel). An arrow points to the 'บันทึก' button.

Main Navigation

หน้าหลัก แจ้งเหตุ แจ้งความเอกสารหาย แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน ชำระค่าปรับ
กิจกรรม คำถาม-คำตอบ เกี่ยวกับเรา ติดต่อเรา

© Copyright 2016 by Metropolitan Police Bureau

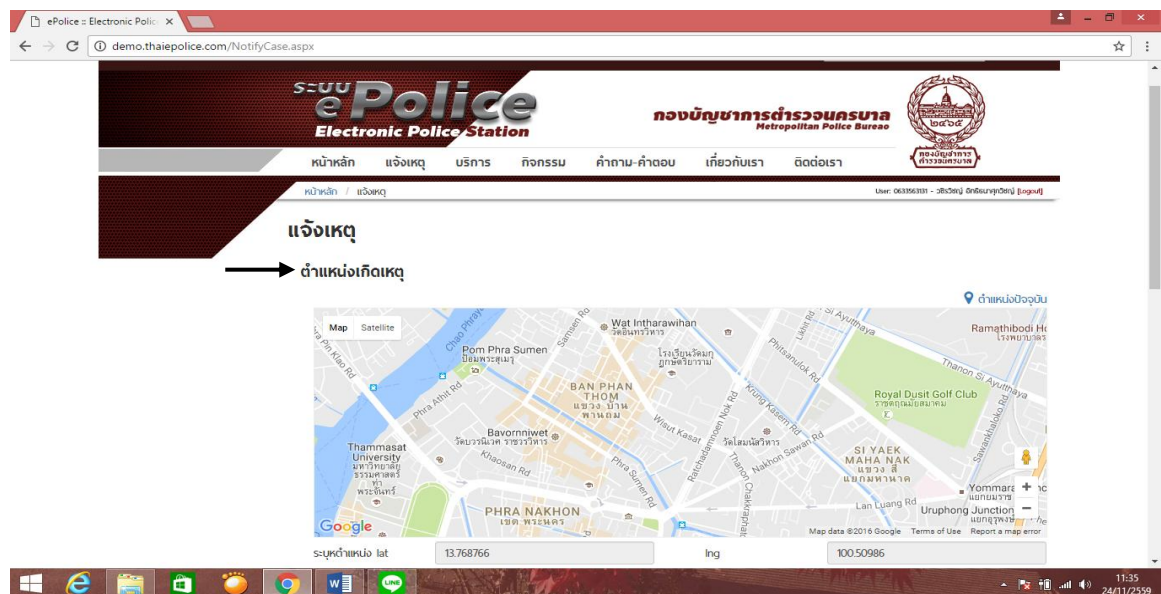
รูปที่ 5.8 ข้อมูลส่วนบุคคล

ขั้นตอนที่ 7 หลังจากเมื่อท่านเข้าทำระบบและทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้วนั้น ถ้าหากท่านจะประสงค์จะทำการแจ้งเหตุ ให้ท่านกลับไปสู่หน้าหลักและคลิกตรงคำว่า “แจ้งเหตุ” ดังรูปที่ 5.9



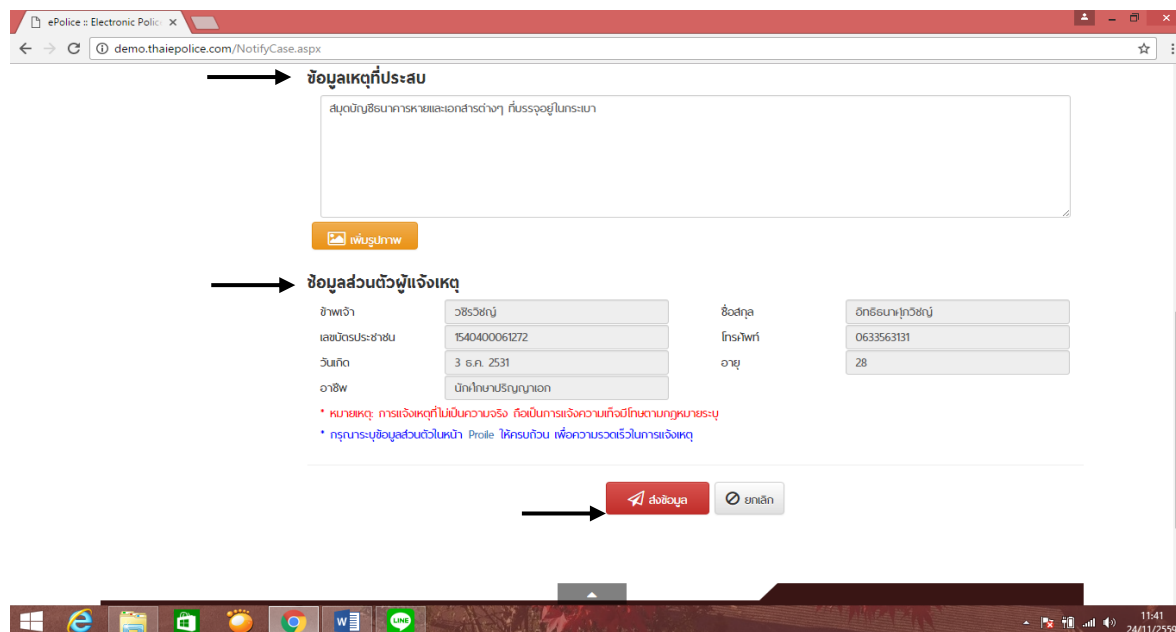
รูปที่ 5.9 การแจ้งเหตุ

เมื่อท่านคลิกเข้าไปที่ระบบแจ้งเหตุเรียบร้อยแล้ว หน้าเว็บจะทำการขึ้นตำแหน่งที่เกิดเหตุ ดังรูปที่ 5.10 ดังนี้



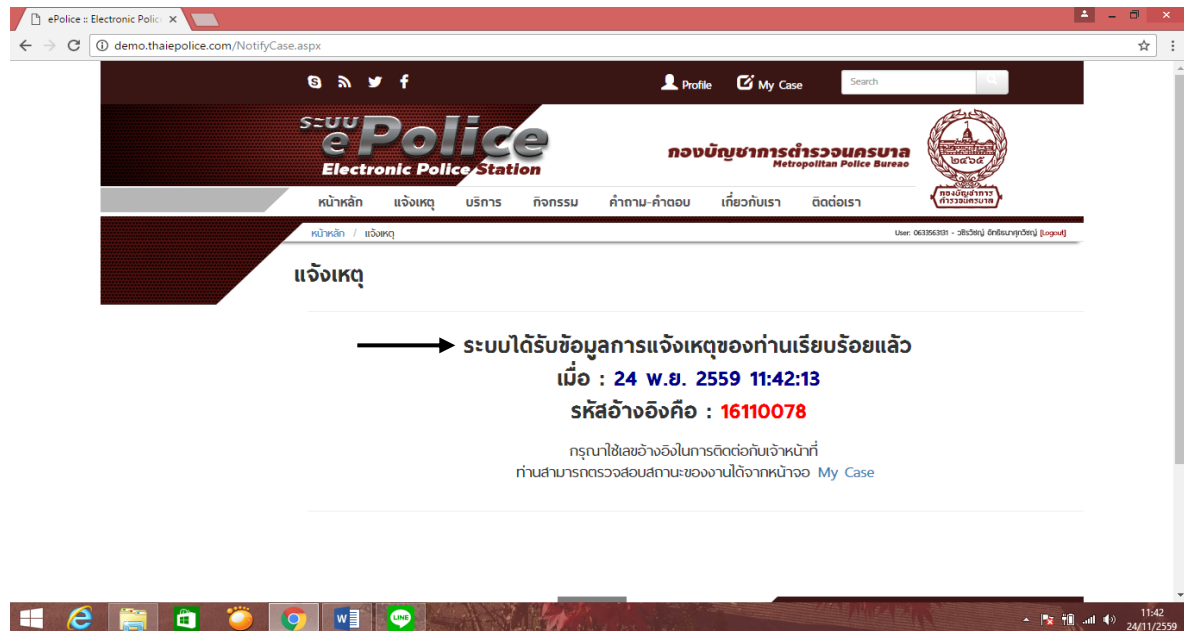
รูปที่ 5.10 ตำแหน่งที่เกิดเหตุ

และหลังจากนั้น ให้ท่านทำการกรอกรายละเอียดข้อมูลที่ประสบเหตุ เพิ่มรูปภาพและตรวจสอบข้อมูลของท่าน ดังรูปที่ 5.11 ท่านสามารถส่งข้อมูลเข้าระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับทราบ



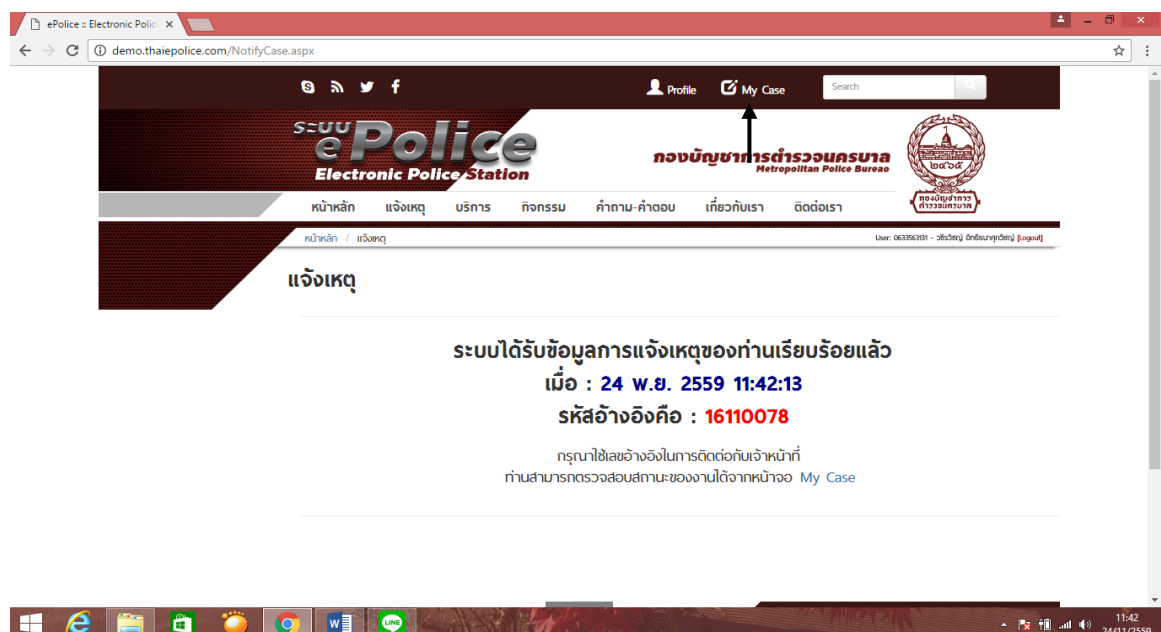
รูปที่ 5.11 ข้อมูลเหตุที่ประสบและข้อมูลส่วนตัวผู้แจ้งเหตุ

เมื่อท่านทำการส่งข้อมูลเรียบร้อยแล้วทางระบบจะแจ้งว่า “ระบบได้รับข้อมูลการแจ้งเหตุของท่านเรียบร้อยแล้ว” เมื่อวันที่.....เวลา.....และรหัสอ้างอิง..... ดังรูปภาพที่ 5.12



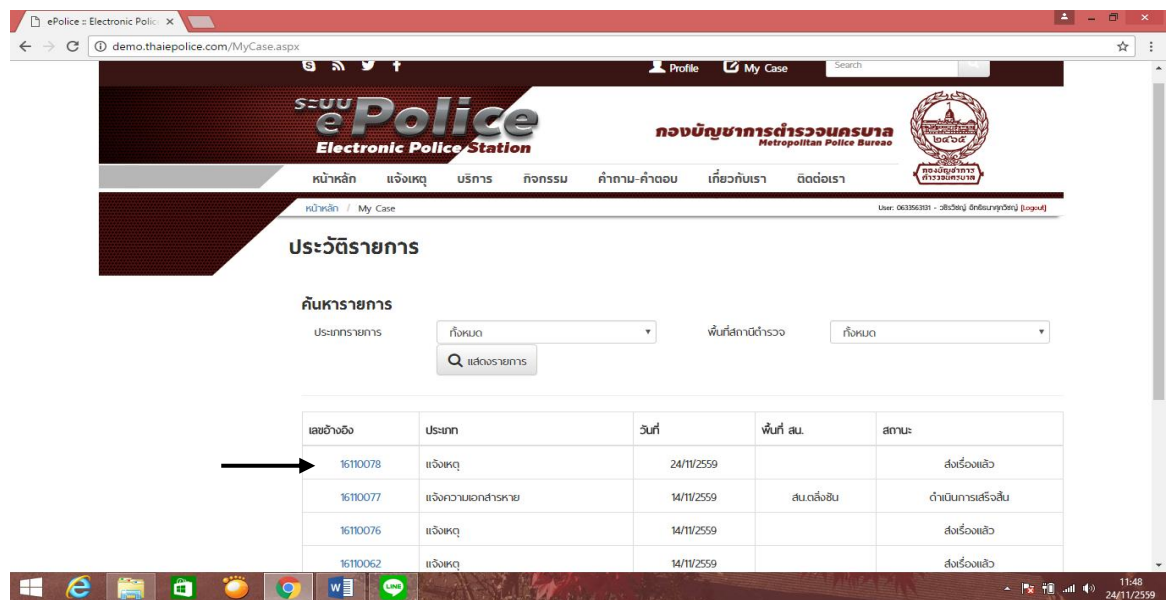
รูปที่ 5.12 การได้รับข้อมูลการแจ้งเหตุจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นตอนที่ 8 ท่านสามารถตรวจสอบสถานะของการแจ้งเหตุได้ โดยท่านสามารถคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บที่ My Case (ปรากฏดังลูกศร) ดังรูปที่ 5.13



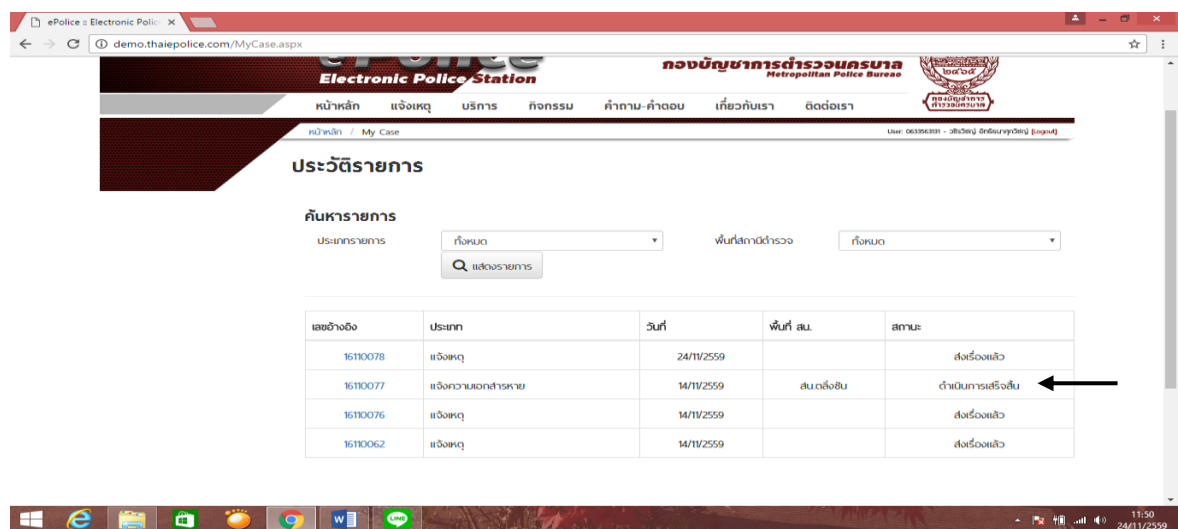
รูปที่ 5.13 การตรวจสอบสถานะของการแจ้งเหตุ (My Case)

หลังจากท่านคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บ My Case เรียบร้อยแล้ว หน้าเว็บจะแสดงประวัติรายการที่ท่านทำการแจ้งเหตุไว้ทั้งหมดดังรูปที่ 5.14



รูปที่ 5.14 ประวัติรายการแจ้งเหตุ

หลังจากนั้น ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจทำการรับเรื่องของท่านเรียบร้อยแล้ว ท่านสามารถเข้าสู่ระบบได้ตามเดิมตามที่กล่าวมาไว้ข้างต้น ให้ท่านคลิกมาที่ My Case อีกครั้งและทำการตรวจสอบประวัติรายการที่ท่านแจ้งเหตุ ถ้าเรื่องใดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรับเรื่องแล้วจะขึ้นสถานะ “ดำเนินการเสร็จสิ้น” ดังรูปที่ 5.15 (ปรากฏดังลูกศร) ถือว่าเสร็จสิ้นรอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ



รูปที่ 5.15 การแสดงประวัติรายการที่แจ้งเหตุ

หมายเหตุ: รหัสยืนยันท่านจะใช้ได้ 1 รหัสต่อการเข้าระบบ 1 ครั้ง ท่านต้องทำการขอรหัสใหม่ทุกครั้งก่อนเข้าระบบ

2) การแจ้งความ

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับทราบนั้นว่าเกิดเหตุอะไรขึ้น ประชาชนที่ทำการแจ้งเหตุต้องเข้ามาที่หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> ดังรูปที่ 5.16



รูปที่ 5.16 หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

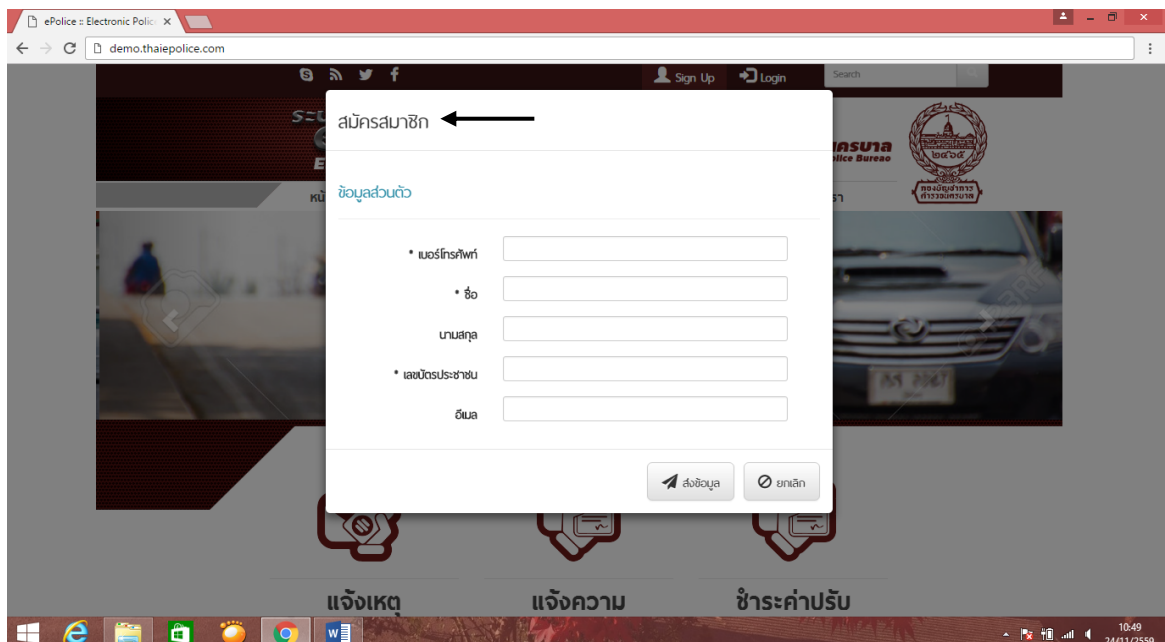
- ดึงลูกศรสีดำชี้ในภาพที่ 5.16

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากนั้นให้ประชาชนที่ต้องการทำการแจ้งเหตุเข้าไปสมัครผู้ขอใช้บริการโดยกดที่ Sign Up บนหน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> ดังรูปที่ 5.17



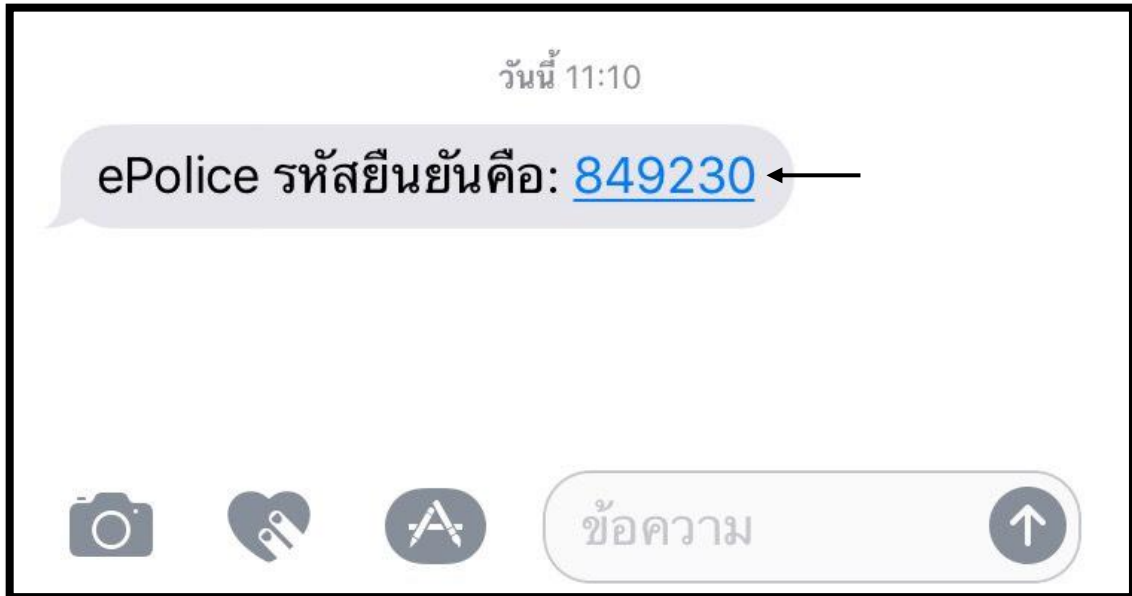
รูปที่ 5.17 การ Sign Up บนหน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อคลิก Sign Up ดังที่ลูกศรชี้ในขั้นตอนที่ 2 แล้ว หน้าเว็บ จะขึ้นให้กรอกรายละเอียดดังรูปที่ 5.18



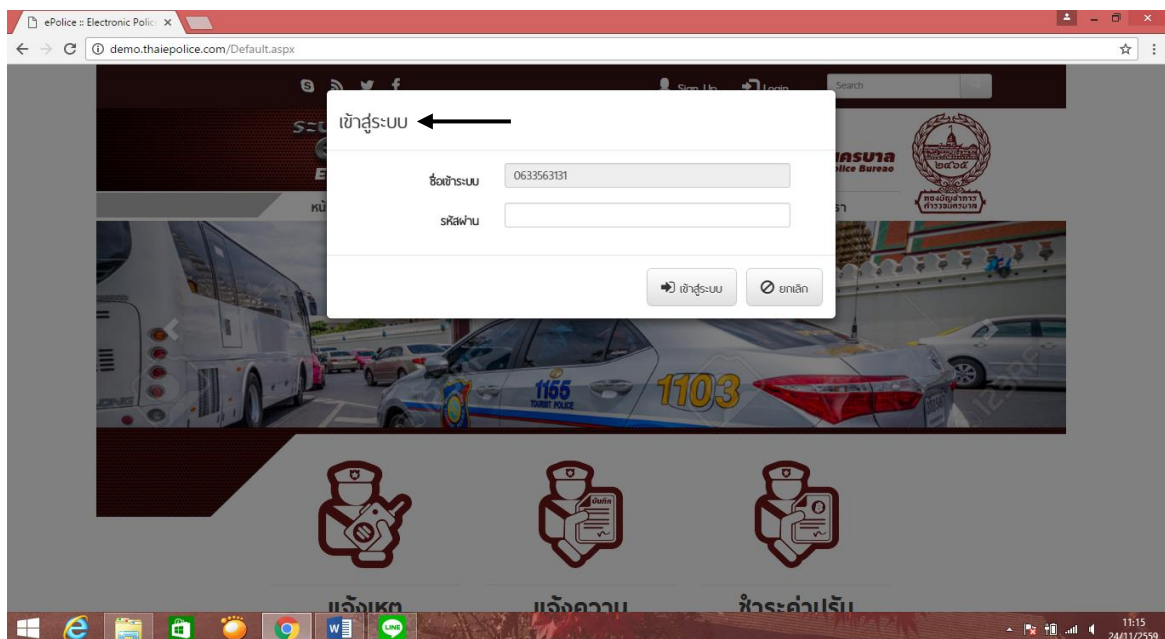
รูปที่ 5.18 การสมัครสมาชิก

ขั้นตอนที่ 4 หลังจากเมื่อทำการสมัครสมาชิกและกรอกข้อมูลส่วนตัวแล้ว ซึ่งประกอบด้วย เบอร์โทรศัพท์ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชนและ e-mail ดังรูปที่ 5.18 เรียบร้อยแล้ว ข้อมูลของท่าน จะถูกส่งเข้าระบบเพื่อสมัครสมาชิกและได้รับรหัสผ่านดังรูปที่ 5.19



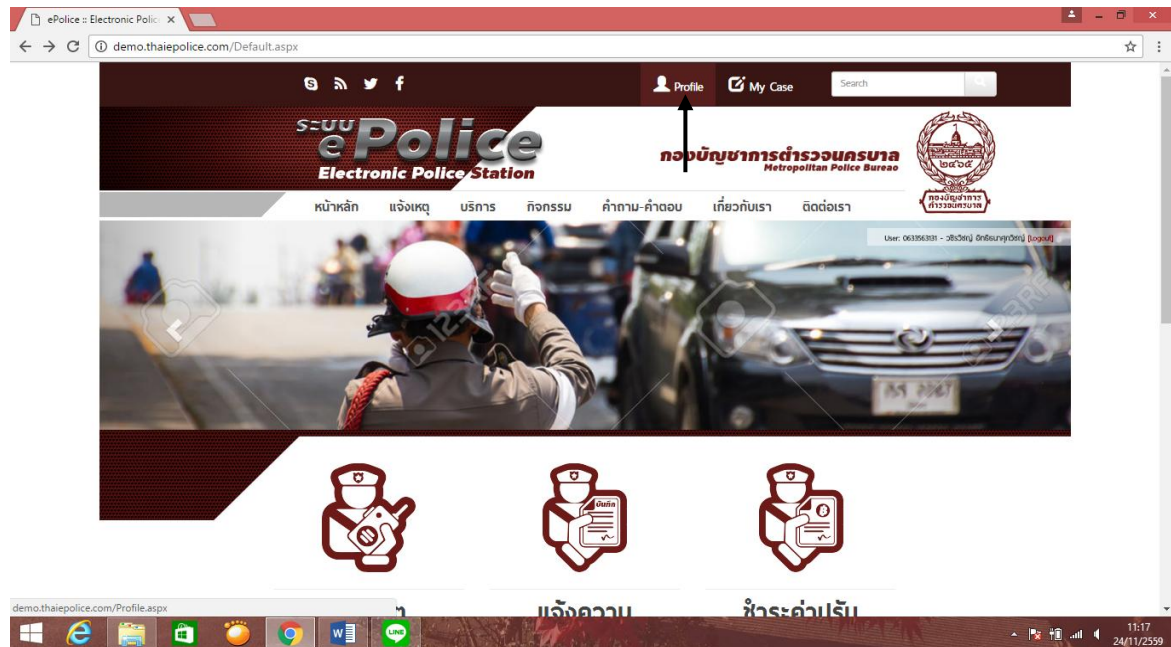
รูปที่ 5.19 รหัสยืนยันจากระบบ

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อท่านได้รับรหัสยืนยันเข้าระบบแล้ว ให้ท่านทำการ Login เข้าสู่ระบบได้ดังรูปที่ 5.20 ชื่อเข้าระบบคือ หมายเลขโทรศัพท์ของท่านและรหัสผ่านคือ รหัสที่ส่งผ่านมาทาง SMS



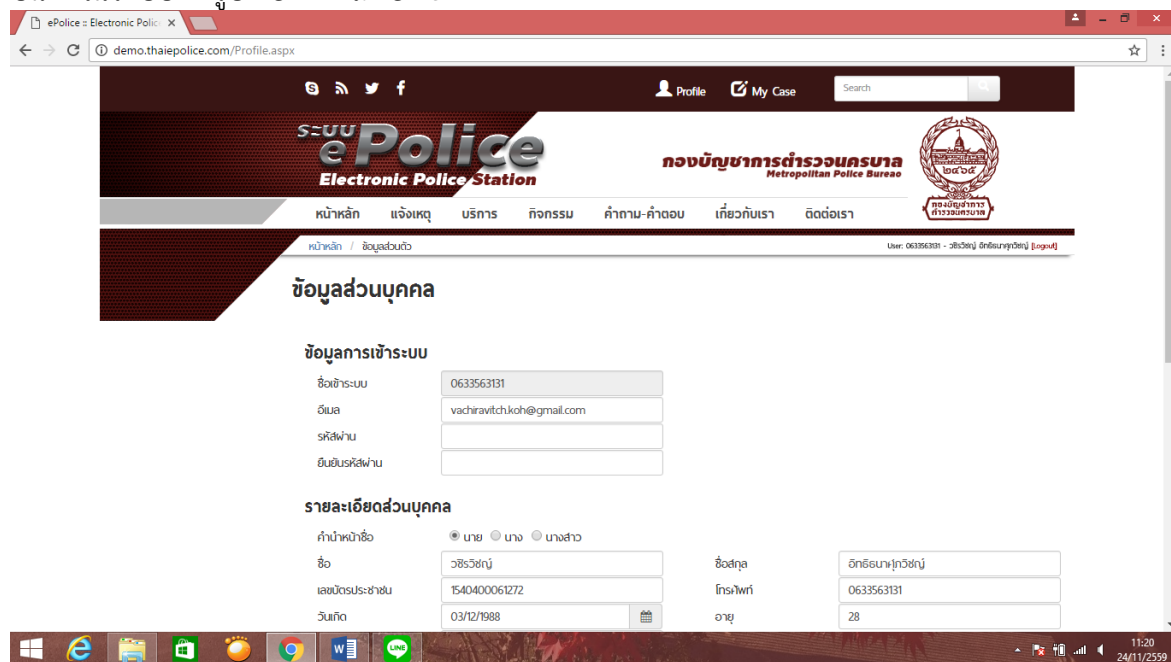
รูปที่ 5.20 การเข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อท่านทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ท่านสามารถเข้าเช็คประวัติหรือข้อมูลส่วนตัวของท่านได้โดยทำการกดไปที่ My Profile ดังรูปที่ 5.21



รูปที่ 5.21 การเข้าระบบหน้าเว็บที่แสดง Profile

เมื่อท่านกดเข้าไปที่ My Profile เรียบร้อยแล้ว ให้ท่านทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ถ้าถูกต้องหรือไม่ทำการแก้ไข ให้ทำการบันทึก หรือถ้าหากท่านต้องการทำการแก้ไขก็สามารถแก้ไขได้และบันทึกในระบบ ดังรูปที่ 5.22 และ 5.23



รูปที่ 5.22 ข้อมูลส่วนบุคคล

เลขบัตรประชาชน	1540400061272	โทรศัพท์	0633563131
วันเกิด	03/12/1988	อายุ	28
อาชีพ	พนักงานปริญญาเอก		

ที่อยู่ติดต่อ

บ้านเลขที่	250	หมู่ที่	13
ตรอก/ซอย	พหลโยธิน 85	ถนน	วิภาวดีรังสิต
จังหวัด	ปทุมธานี	อำเภอ/เขต	ลำลูกกา
ตำบล/แขวง	อู่ทอง	รหัสไปรษณีย์	10230

บันทึก ยกเลิก

Main Navigation

หน้าหลัก แจ้งเหตุ แจ้งความเอกสารหาย แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน ชำระค่าปรับ
กิจกรรม คำถาม-คำตอบ เกี่ยวกับเรา ติดต่อเรา

© Copyright 2016 by Metropolitan Police Bureau

รูปที่ 5.23 ข้อมูลส่วนบุคคล

ขั้นตอนที่ 7 หลังจากเมื่อท่านเข้าทำระบบเรียบร้อยแล้วและทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้วนั้น ถ้าหากท่านจะประสงค์ทำการ “แจ้งความ” ให้ท่านกลับไปสู่หน้าหลักและคลิกที่คำว่า “แจ้งเหตุ” ดังรูปที่ 5.24

แจ้งเหตุ **แจ้งความ** **ชำระค่าปรับ**

แจ้งเหตุ: เพื่อกองพันกพลป.ป.ฉ.รพ.พ.น.ร. แขวงพหลโยธิน 85 ใกล้เคียงพหลโยธิน 85 อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา

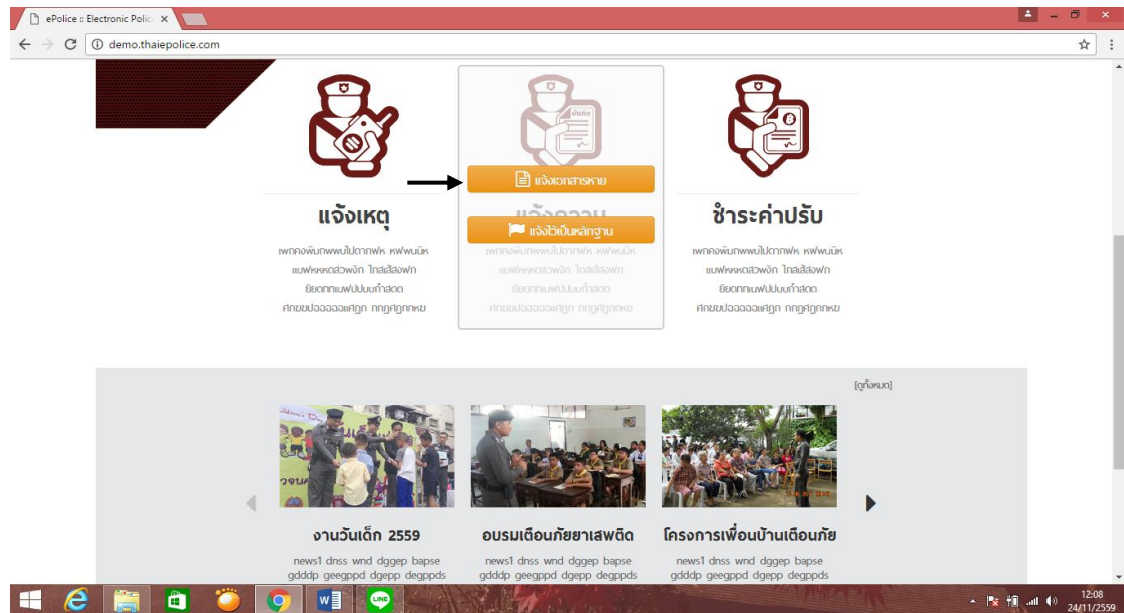
แจ้งความ: เพื่อกองพันกพลป.ป.ฉ.รพ.พ.น.ร. แขวงพหลโยธิน 85 ใกล้เคียงพหลโยธิน 85 อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา

ชำระค่าปรับ: เพื่อกองพันกพลป.ป.ฉ.รพ.พ.น.ร. แขวงพหลโยธิน 85 ใกล้เคียงพหลโยธิน 85 อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา อโยธยาถนนพหลโยธินท่าเสา

งานวันเด็ก 2559 อบรมเดือนกษยาเสฟตีต โครงการเพื่อนบ้านเดือนกษยา

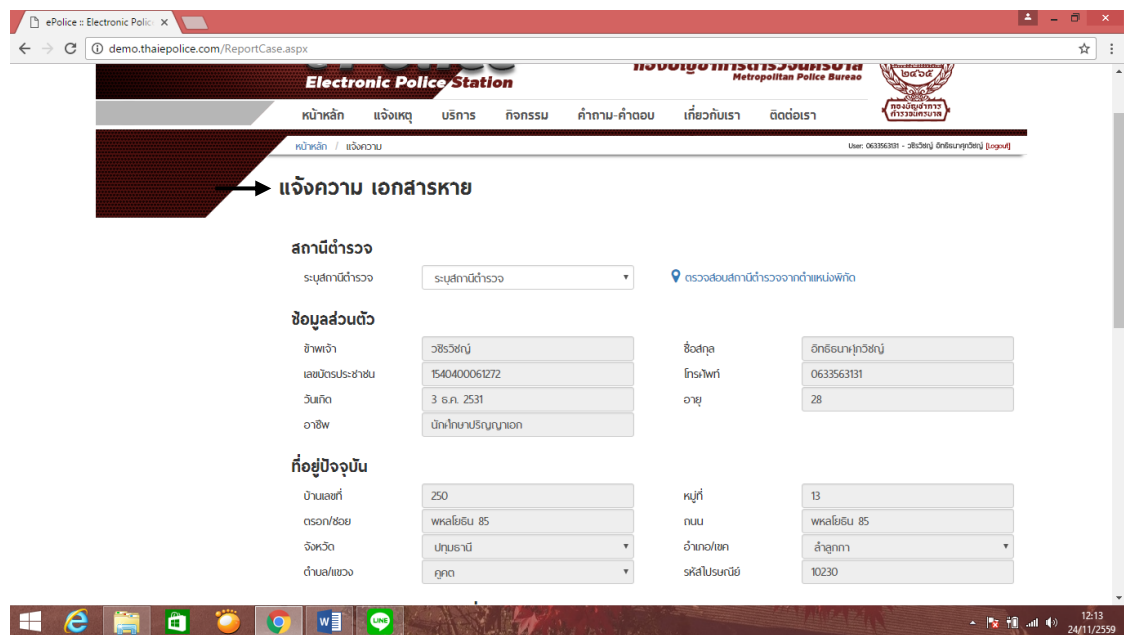
รูปที่ 5.24 หน้าเว็บการแจ้งความ

เมื่อท่านคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บที่คำว่า “แจ้งความ” เรียบร้อยแล้ว ให้ท่านทำการเลือกว่า แจ้งเอกสารหาย ดังภาพที่ 5.25

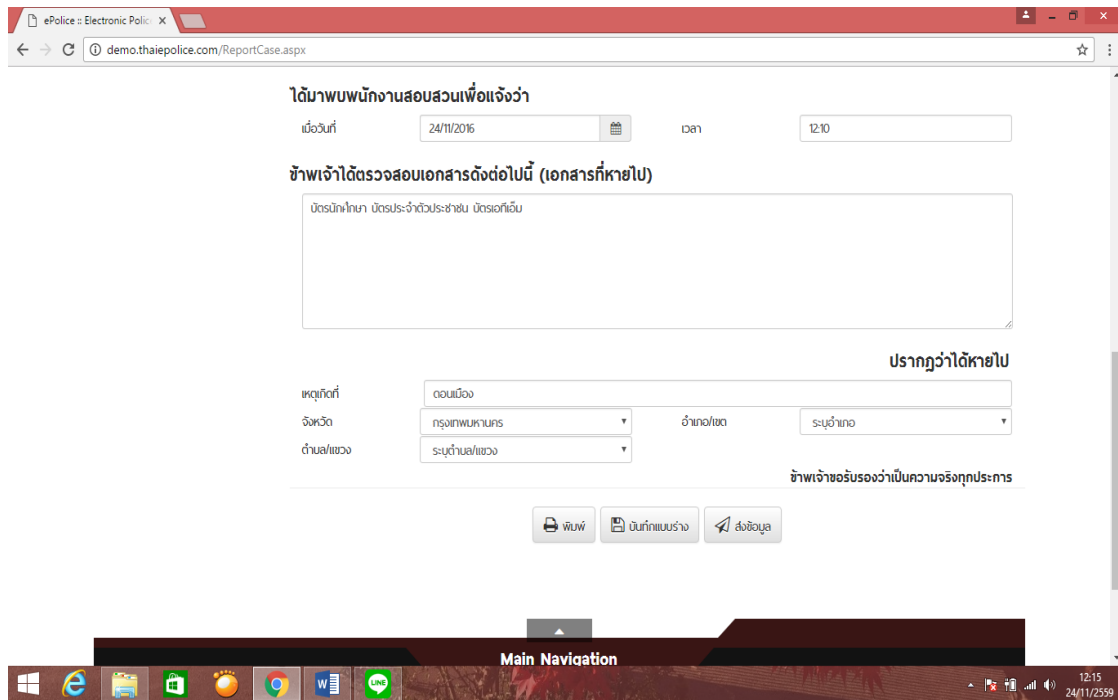


รูปที่ 5.25 การแจ้งเอกสารหาย

เมื่อท่านคลิก เอกสารหาย จะปรากฏดังภาพที่ 5.26 และ 5.27 ท่านต้องทำการกรอกข้อมูลให้ครบทุกอย่างก่อนที่จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ

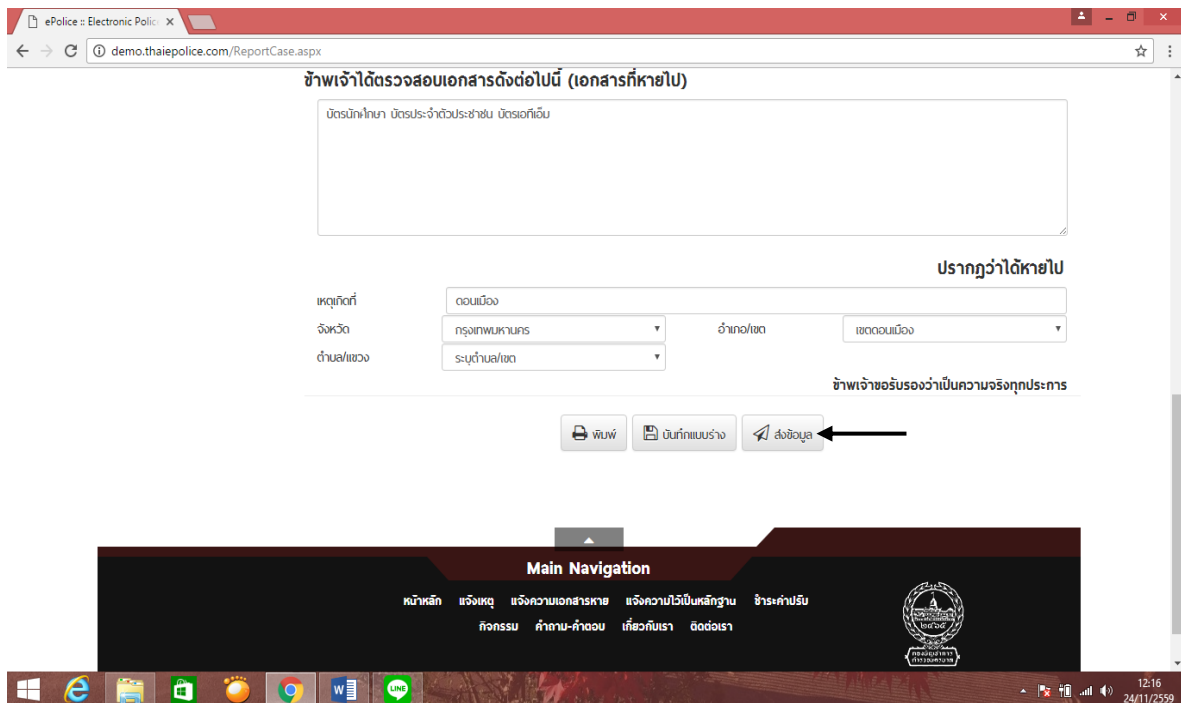


รูปที่ 5.26 การแจ้งความ เอกสารหาย



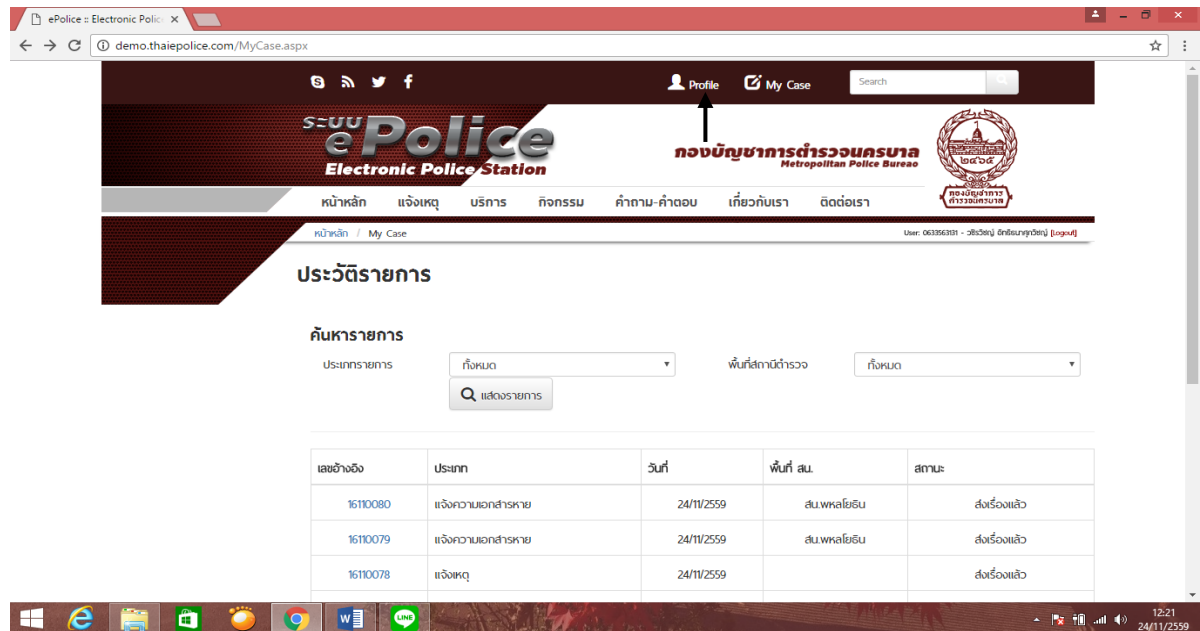
รูปที่ 5.27 การแจ้งความ เอกสารหาย

หลังจากนั้นให้ท่านกดส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดังรูปที่ 5.28

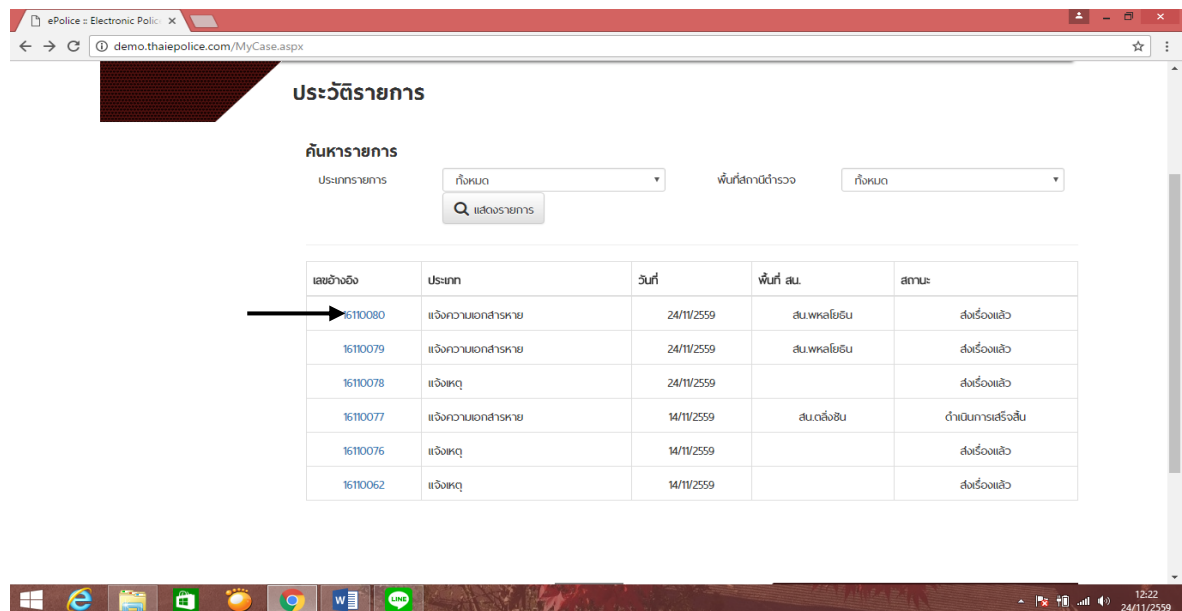


รูปที่ 5.28 การส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ 8 หลังจากนั้นท่านสามารถเข้าตรวจสอบสถานะของเรื่องที่ท่านแจ้งความไว้โดยกดที่ My Case ดังรูปที่ 5.29 และ 5.30



รูปที่ 5.29 การตรวจสอบประวัติรายการ



รูปที่ 5.30 การตรวจสอบประวัติรายการ

หลังจากนั้นเป็นการเสร็จสิ้นการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

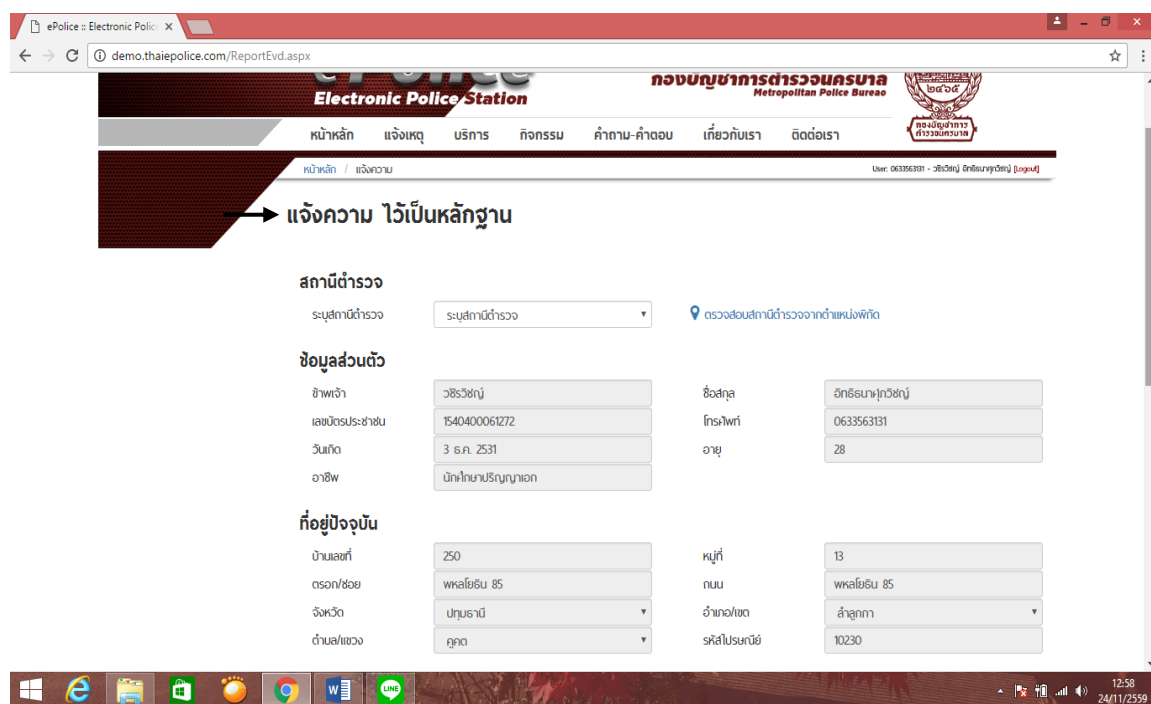
หมายเหตุ: รหัสยืนยันท่านจะใช้ได้ 1 รหัสต่อการเข้าระบบ 1 ครั้ง ท่านต้องทำการขอรหัสใหม่ทุกครั้ง ก่อนเข้าระบบ

ในส่วนของ “แจ้งไว้เป็นหลักฐาน” มีขั้นตอนเช่นเดียวกับ “แจ้งความ” คือ เมื่อท่านคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บตรง “แจ้งความ” เรียบร้อยแล้ว จะปรากฏดังภาพที่ 4.31 ดังนี้ ท่านก็ทำการเลือกว่า **แจ้งไว้เป็นหลักฐาน**

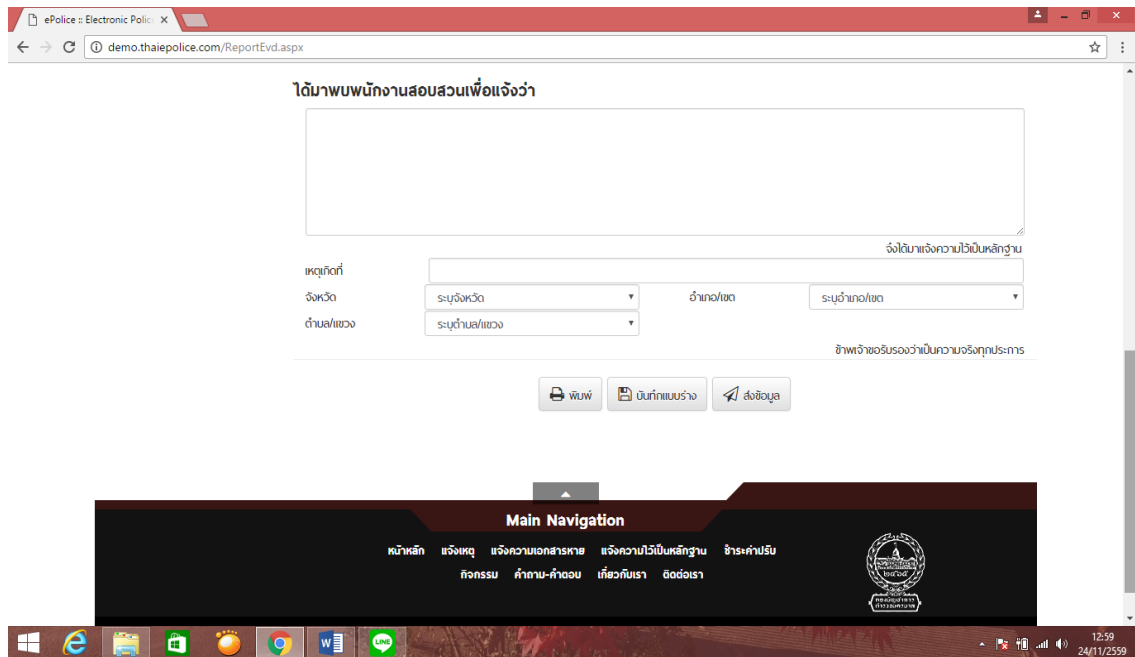


รูปที่ 5.31 การแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อท่านคลิก **แจ้งไว้เป็นหลักฐาน** จะปรากฏดังภาพที่ 5.32 และ 5.33 ท่านต้องทำการกรอกข้อมูลให้ครบทุกอย่างก่อนที่จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ

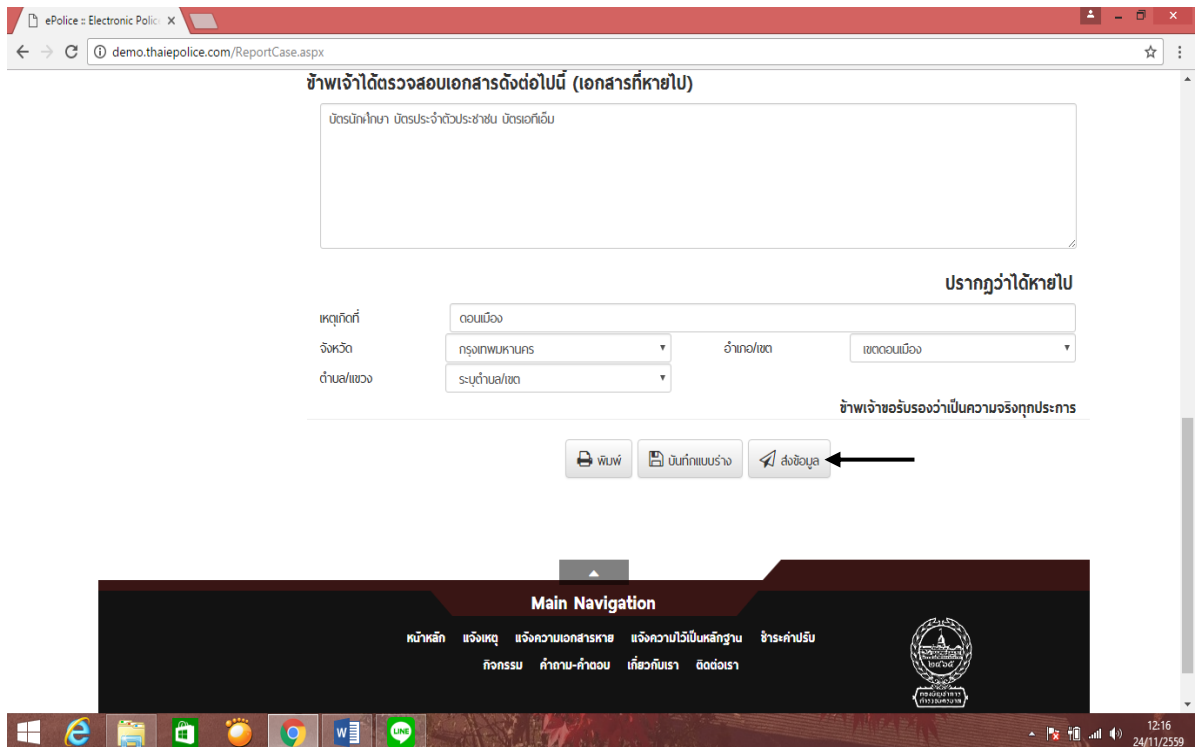


รูปที่ 5.32 การแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน



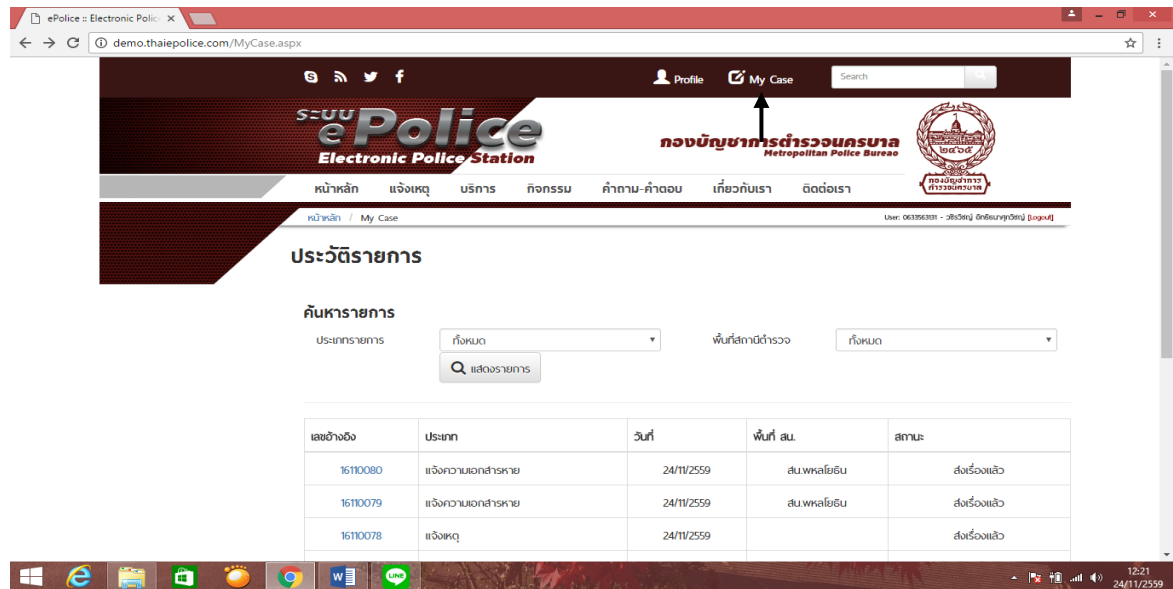
รูปที่ 5.33 การแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน

หลังจากนั้นท่านก็กดส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดังรูปที่ 5.34

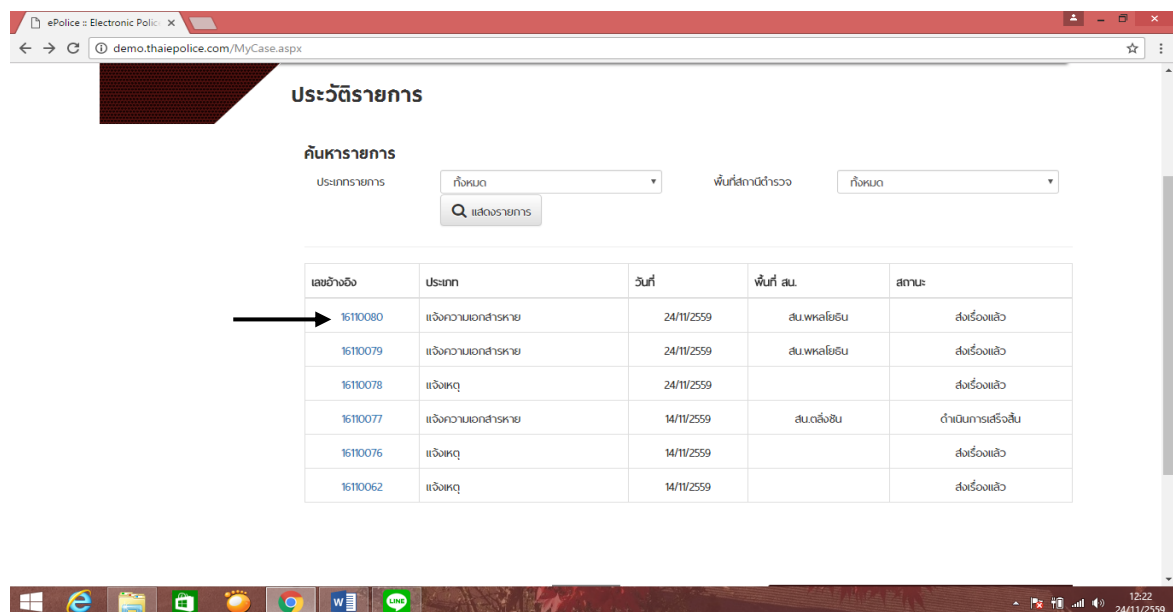


รูปที่ 5.34 ส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ 8 หลังจากนั้นท่านสามารถเข้าตรวจสอบสถานะของเรื่องที่ท่านแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน โดยกดที่ My Case ดังรูปที่ 5.35 และ 5.36



รูปที่ 5.35 การตรวจสอบประวัติรายการ



รูปที่ 5.36 การตรวจสอบประวัติรายการ

หลังจากนั้นเป็นการเสร็จสิ้น รอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

หมายเหตุ: รหัสยืนยันท่านจะใช้ได้ 1 รหัสต่อการเข้าระบบ 1 ครั้ง ท่านต้องทำการขอรหัสใหม่ทุกครั้งก่อนเข้าระบบ

3) การชำระค่าปรับ

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนที่จะทำการชำระค่าปรับ ให้เข้ามาที่หน้าเว็บ

<http://demo.thaipolice.com> ดังรูปที่ 5.37



รูปที่ 5.37 หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

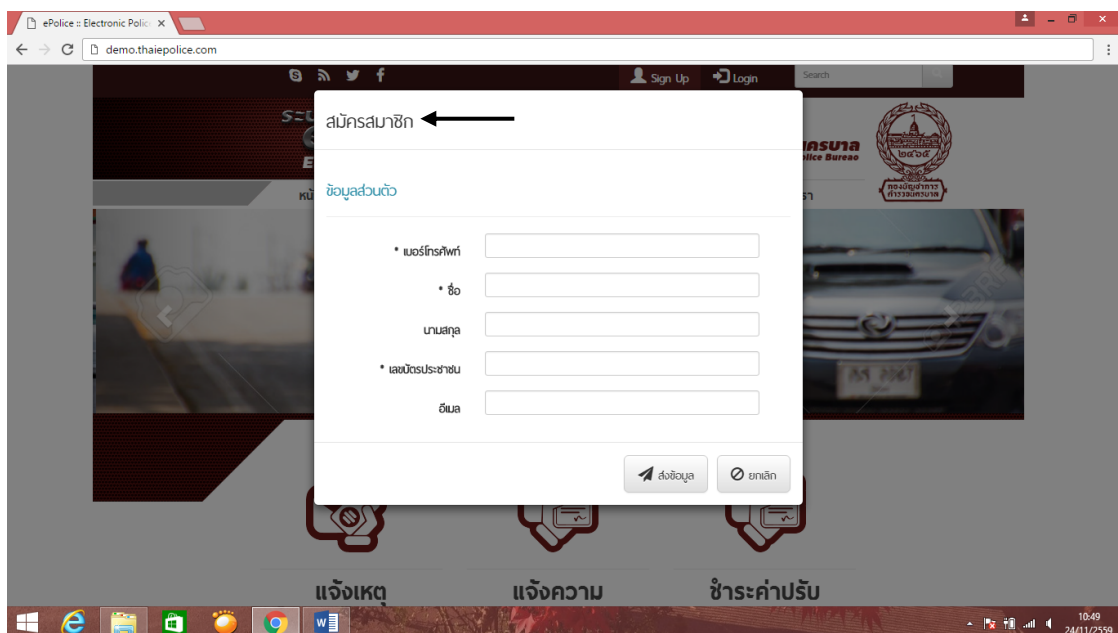
- ดึงลูกศรสีดำชี้ในภาพที่ 5.37

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากนั้น ให้ประชาชนที่ต้องการทำการชำระค่าปรับเข้าไปสมัครผู้ขอใช้บริการ โดยกดไปที่ Sign Up บนหน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> ปรากฏดังภาพที่ 5.38



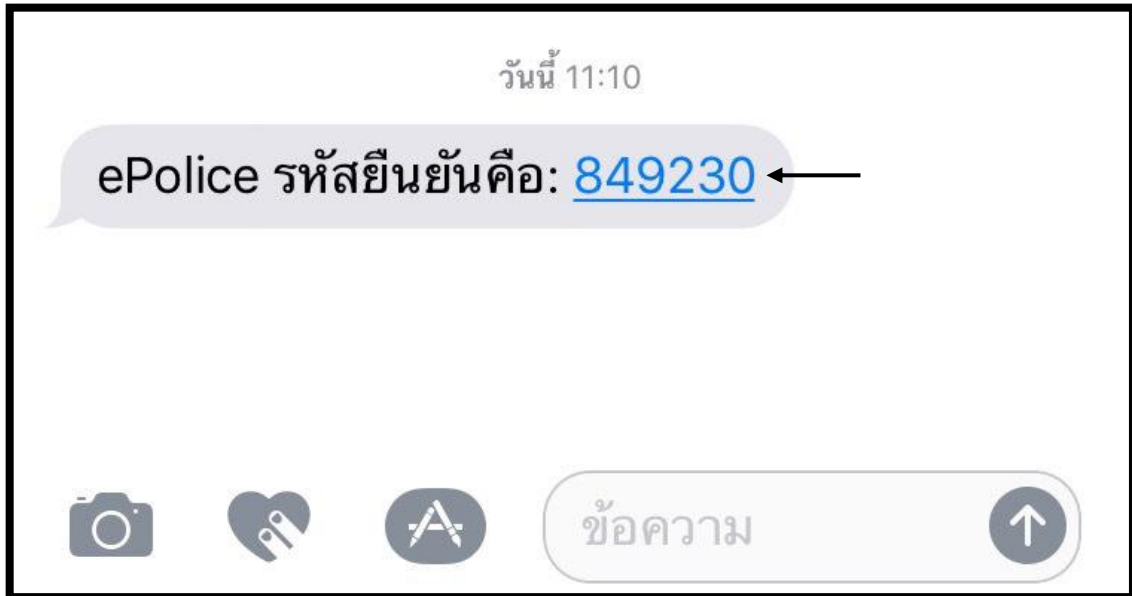
รูปที่ 5.38 การ Sign Up เข้าหน้าเว็บการชำระค่าปรับ

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อคลิกที่ Sign Up ดังที่ลูกศรชี้ในขั้นตอนที่ 2 แล้วหน้าเว็บ จะขึ้นให้กรอกรายละเอียดดังรูปที่ 5.39



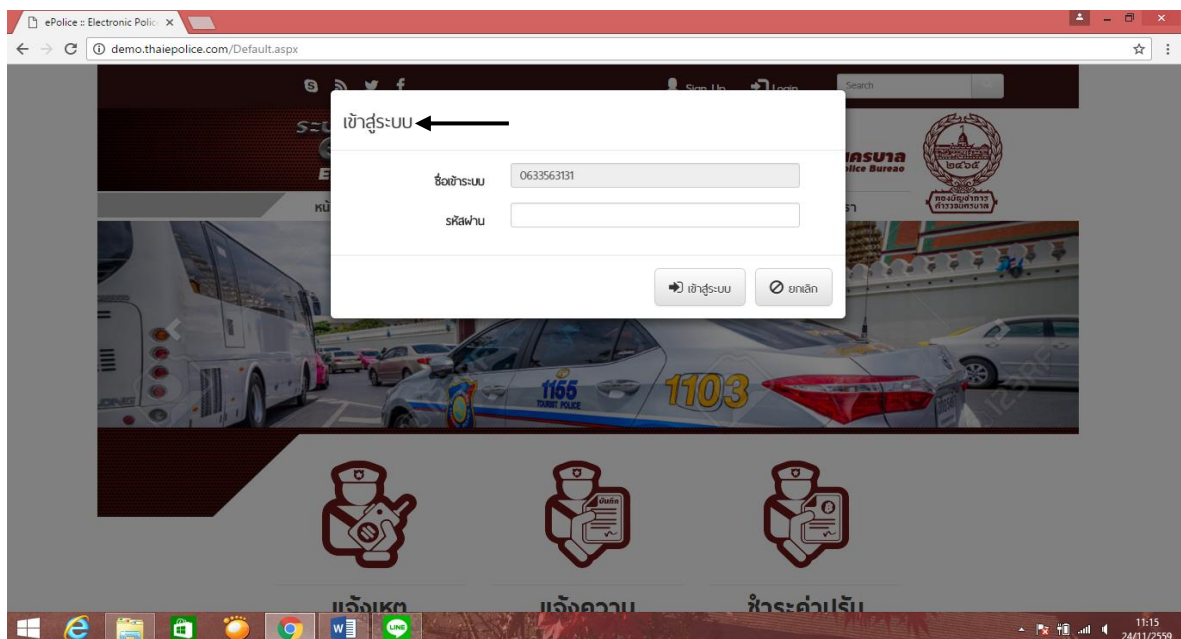
รูปที่ 5.39 การสมัครสมาชิก

ขั้นตอนที่ 4 หลังจากเมื่อทำการสมัครสมาชิกและกรอกข้อมูลส่วนตัวแล้ว ซึ่งประกอบด้วย เบอร์โทรศัพท์ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชนและ e-mail ดังรูปที่ 5.39 เรียบร้อยแล้วข้อมูลของท่านจะถูกส่งเข้าระบบเพื่อสมัครสมาชิกและได้รับรหัสผ่านดังรูปที่ 5.40



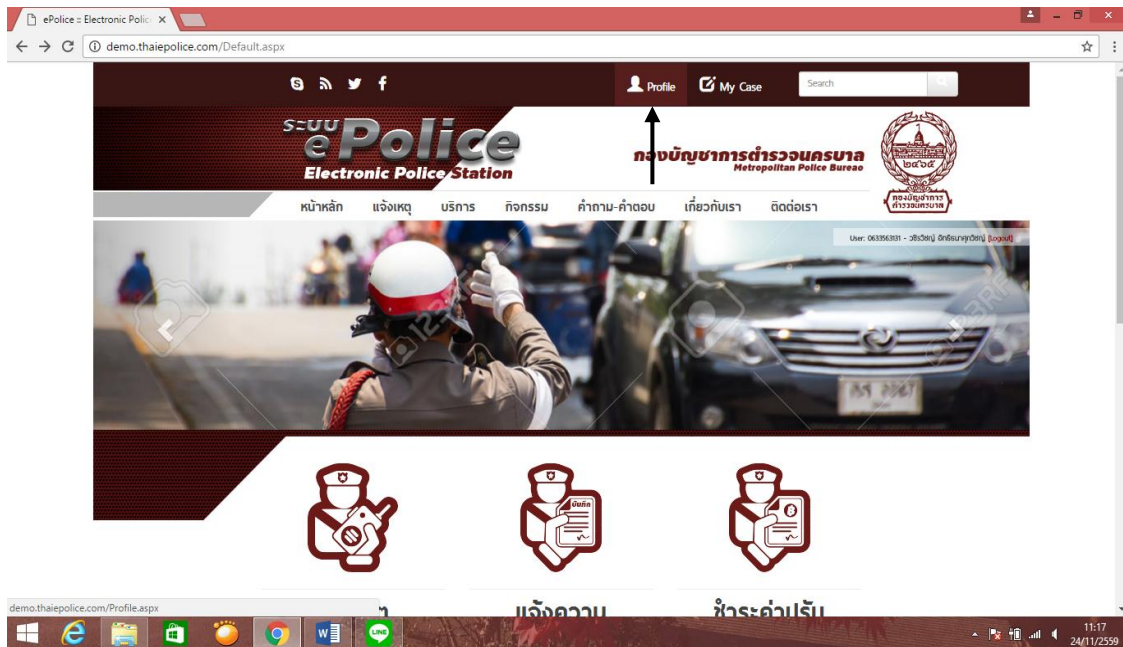
รูปที่ 5.40 การรับรหัสยืนยัน

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อท่านได้รับรหัสยืนยันเข้าระบบแล้ว ให้ท่านทำการ Login เข้าสู่ระบบได้ ดังรูปที่ 5.41 ชื่อเข้าระบบคือ หมายเลขโทรศัพท์ของท่าน และรหัสผ่านคือ รหัสที่ส่งผ่านมาทาง SMS



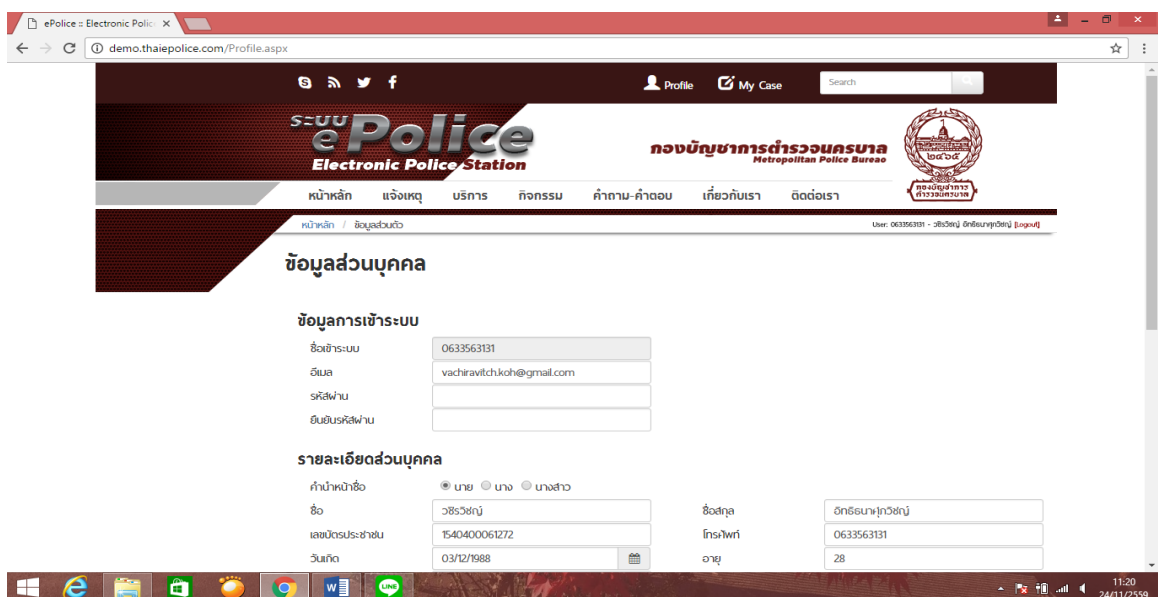
รูปที่ 5.41 การเข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อท่านทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้วท่านสามารถเข้าตรวจสอบประวัติหรือข้อมูลส่วนตัวของท่านได้โดยทำการกดไปที่ My Profile ดังรูปที่ 5.42

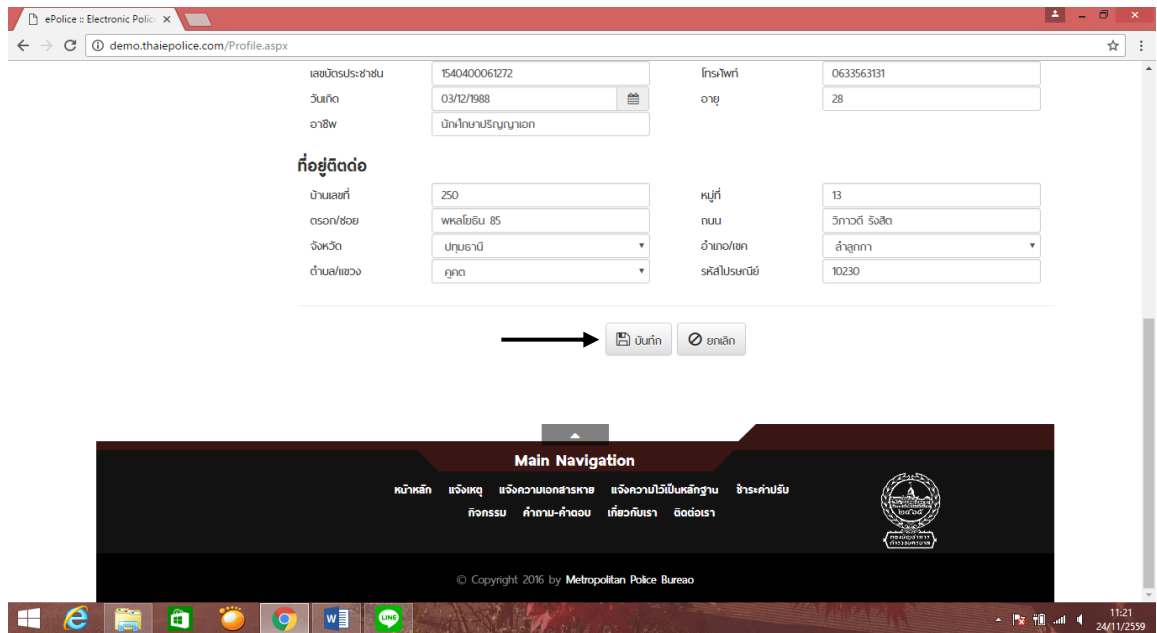


รูปที่ 5.42 การตรวจสอบประวัติ หน้า Profile

เมื่อท่านกดเข้าไปที่ My Profile เรียบร้อยแล้ว ท่านสามารถทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ ดังแสดงในรูปที่ 5.43 และ 5.44 ถ้าถูกต้องหรือไม่ทำการแก้ไขให้ทำการบันทึกหรือถ้าหากท่านต้องการแก้ไขก็สามารถแก้ไขได้และบันทึกในระบบ ดังรูปที่ 5.43 และ 5.44



รูปที่ 5.43 การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล



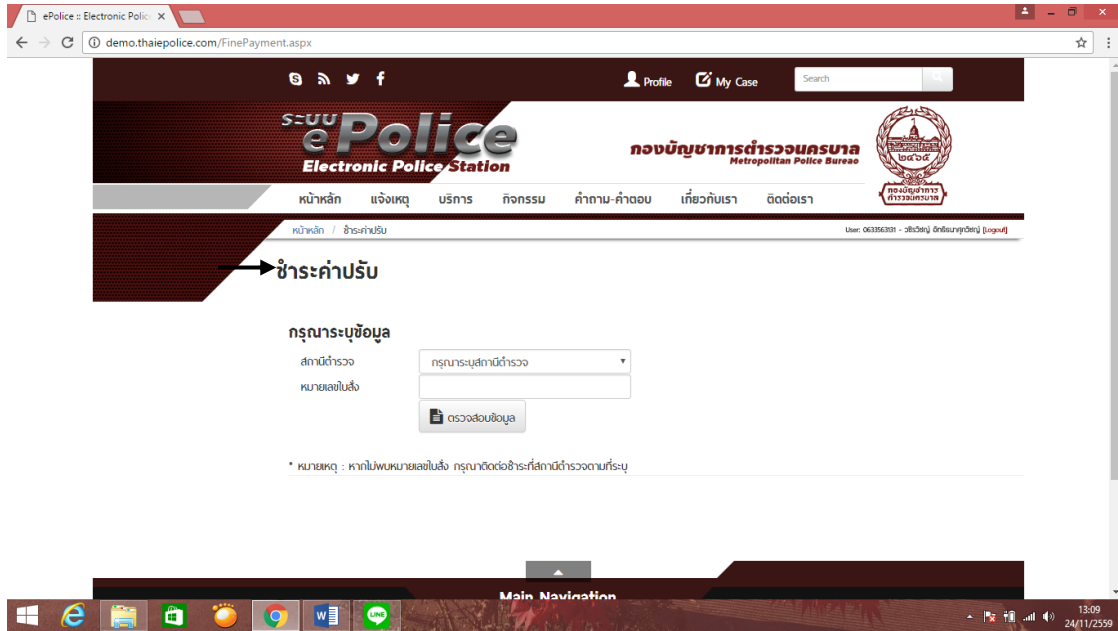
รูปที่ 5.44 การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล (บันทึก)

ขั้นตอนที่ 7 หลังจากเมื่อท่านเข้าทำระบบและทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้วนั้น ถ้าหากท่านจะประสงค์ทำ การชำระค่าปรับ ให้ท่านกลับไปสู่หน้าหลักและคลิกตรงคำว่า “แจ้งเหตุ” ดังรูปที่ 5.45



รูปที่ 5.45 การชำระค่าปรับ

เมื่อท่านคลิกเข้าไปหน้าเว็บที่ “ชำระค่าปรับ” หน้าจอของท่านจะปรากฏดังรูปที่ 5.46 ดังรูป



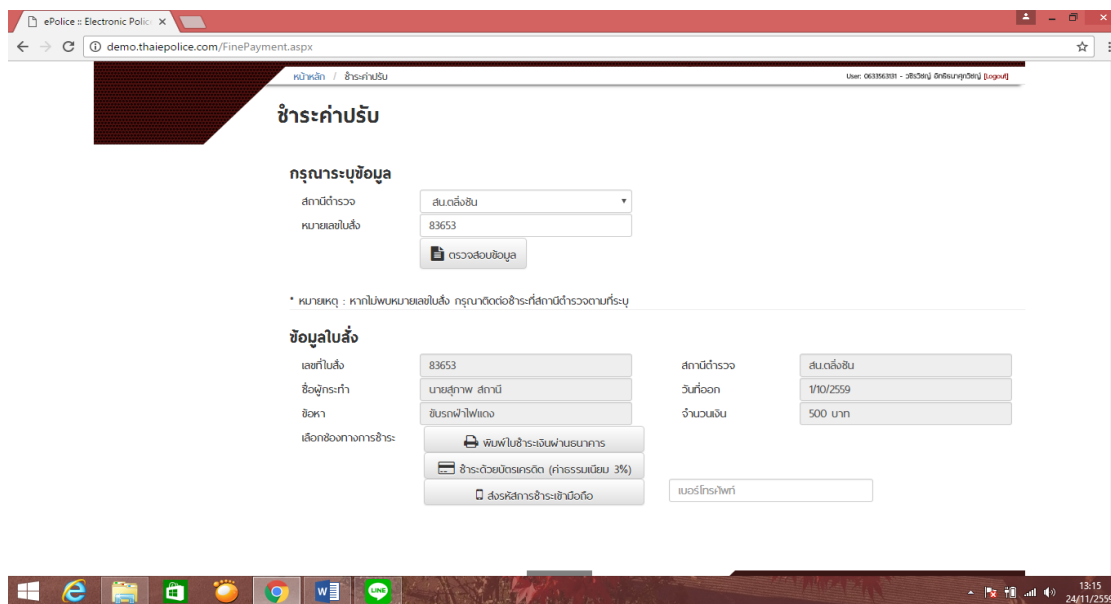
รูปที่ 5.46 การชำระค่าปรับ

หลังจากนั้นให้ท่านทำการกรอก สถานีตำรวจ และ หมายเลขชำระค่าปรับ ดังรูปที่ 5.47



รูปที่ 5.47 ระบุข้อมูลของสถานีตำรวจและหมายเลขใบสั่ง

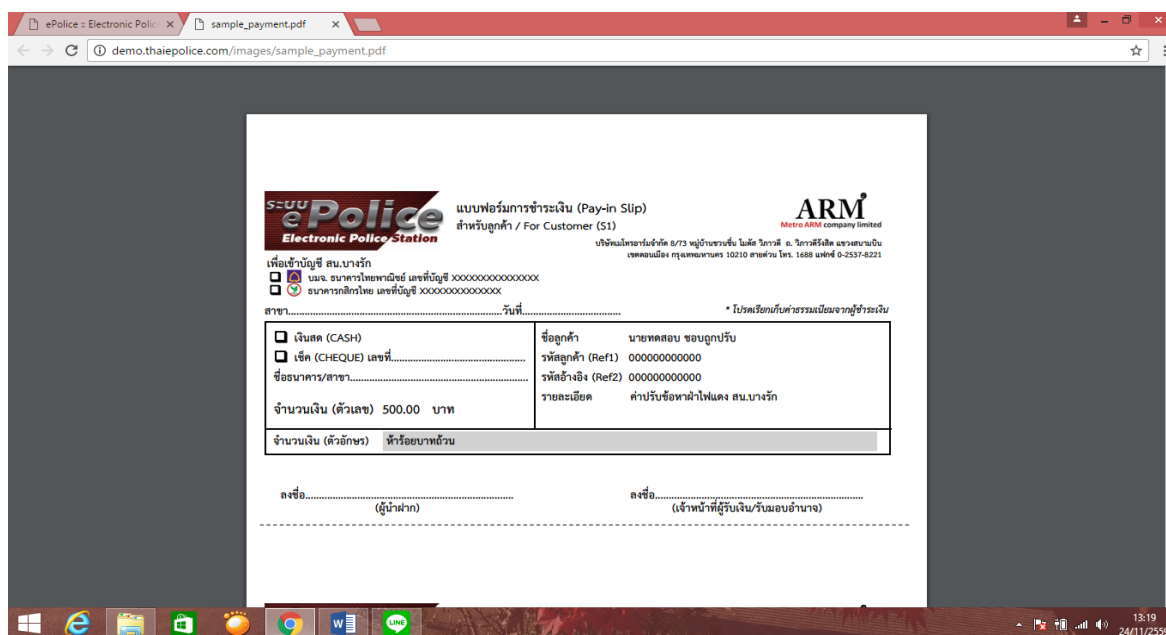
จากนั้นคลิกที่ตรวจสอบข้อมูลและจะปรากฏดังภาพที่ 5.48



รูปที่ 5.48 การตรวจสอบข้อมูล

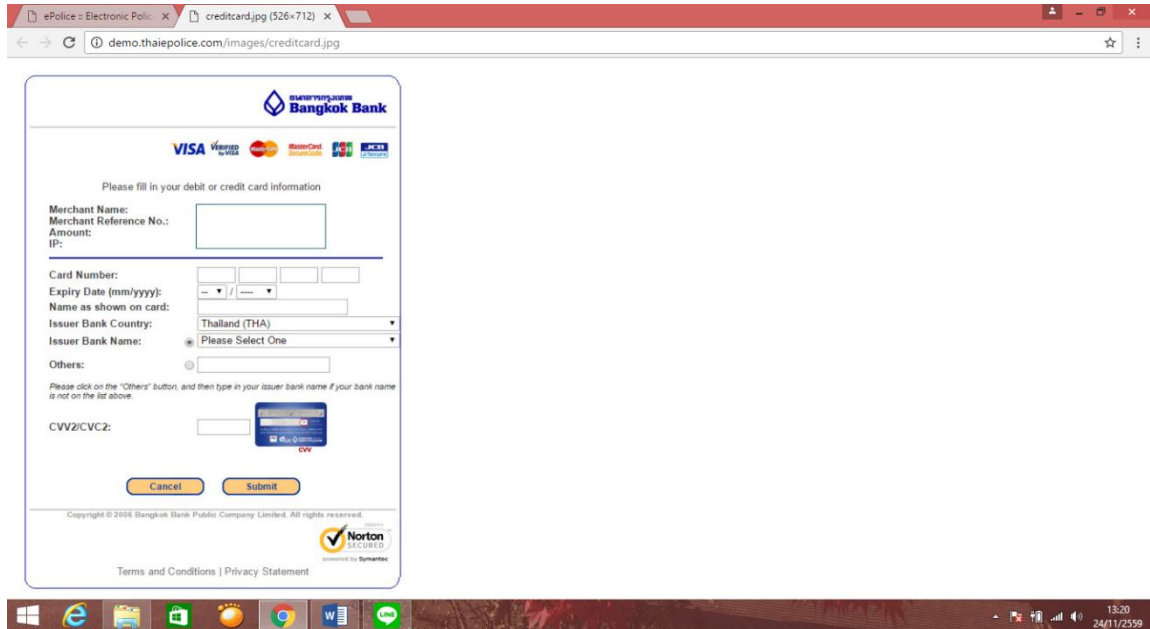
เมื่อปรากฏดังภาพที่ 5.48 แล้ว ให้ท่านทำการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดให้ถูกต้องที่ประกอบด้วย สถานีตำรวจ หมายเลขใบสั่งและข้อมูลใบสั่ง เช่น เลขที่ใบสั่ง สถานีตำรวจ ชื่อผู้กระทำ วันที่ออก ข้อหา จำนวนเงิน เลือกช่องทางในการชำระ

ซึ่งช่องทางในการชำระแบ่งเป็น 3 ช่องทางได้แก่ ช่องทางที่ 1 พิมพ์ใบชำระเงินผ่านธนาคาร เมื่อท่านคลิกจะปรากฏดังรูปที่ 5.49



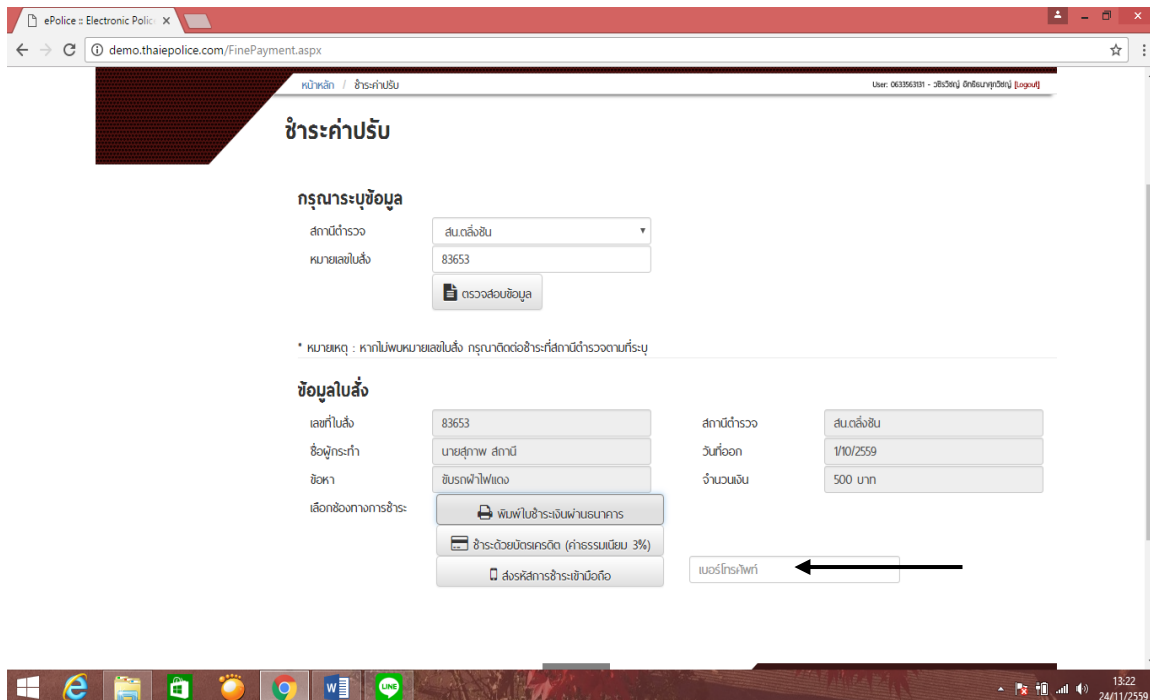
รูปที่ 5.49 แบบฟอร์มการชำระเงิน ชำระค่าปรับ

ถ้าท่านเลือกชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าธรรมเนียม 3%) จะปรากฏดังรูปที่ 5.50



รูปที่ 5.50 การชำระค่าปรับด้วยบัตรเครดิต

หลังจากนั้นทางระบบจะส่งรหัสชำระค่าปรับเข้ามือถือของท่าน โดยท่านต้องกรอกเบอร์โทรศัพท์ดังรูปที่ 5.51

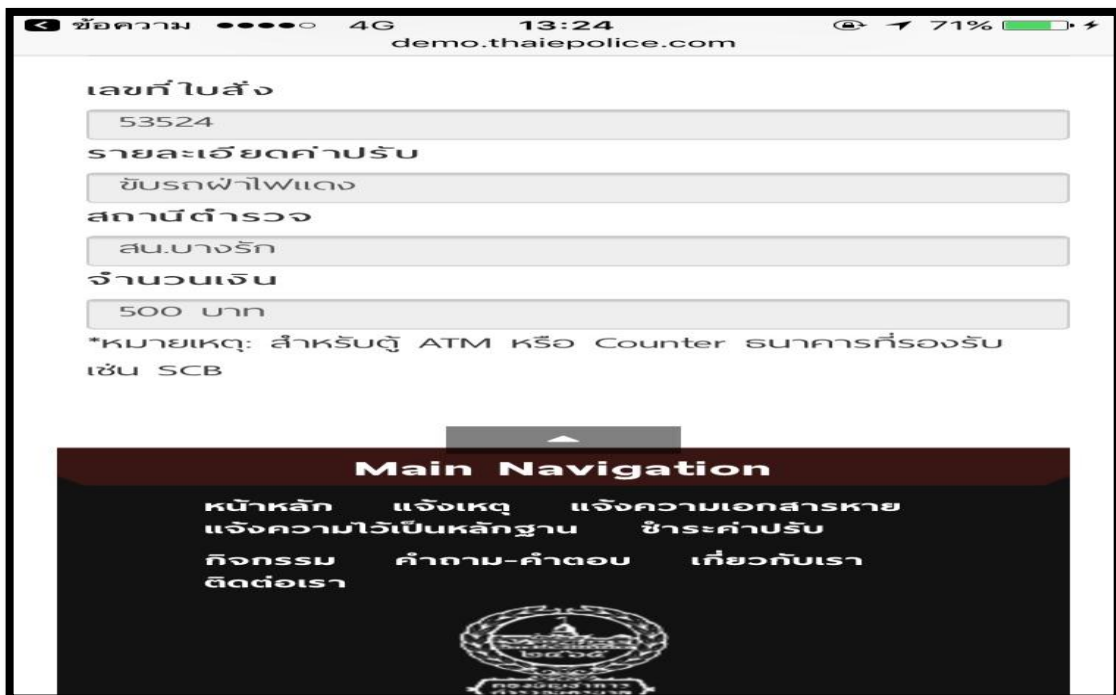


รูปที่ 5.51 การชำระค่าปรับ (การระบุเบอร์โทรศัพท์)

จากนั้นท่านจะได้รับ รหัสการชำระค่าปรับ ดังรูปที่ 5.52 และ 5.53



รูปที่ 5.52 รหัสการชำระค่าปรับ

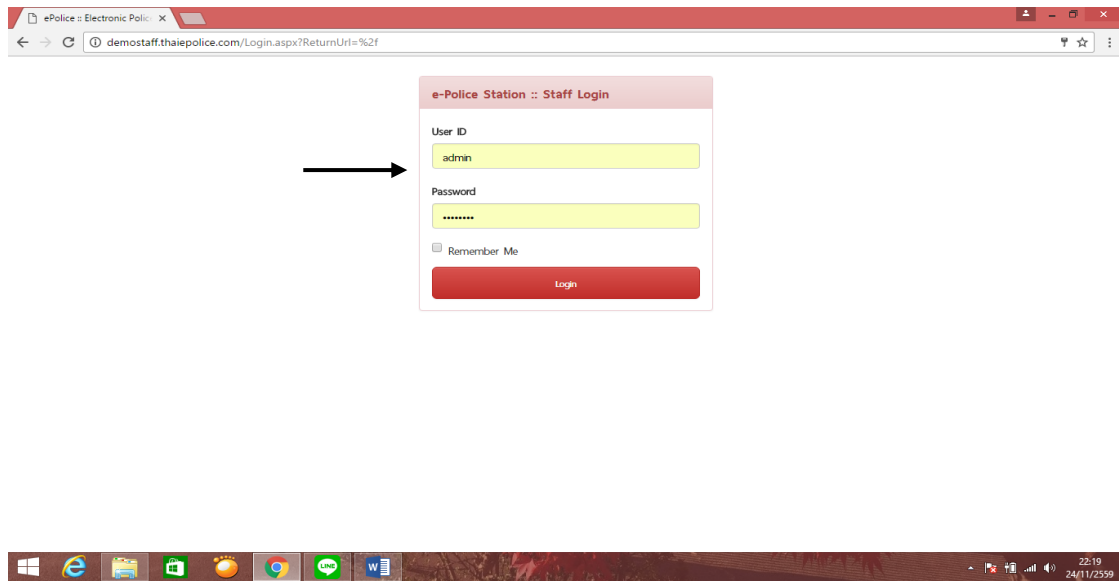


รูปที่ 5.53 รหัสการชำระค่าปรับ

2.2 การรับรายการแจ้งเหตุ แจ้งความสำหรับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจ” ซึ่งการรับรายการแจ้งเหตุแจ้งความมีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

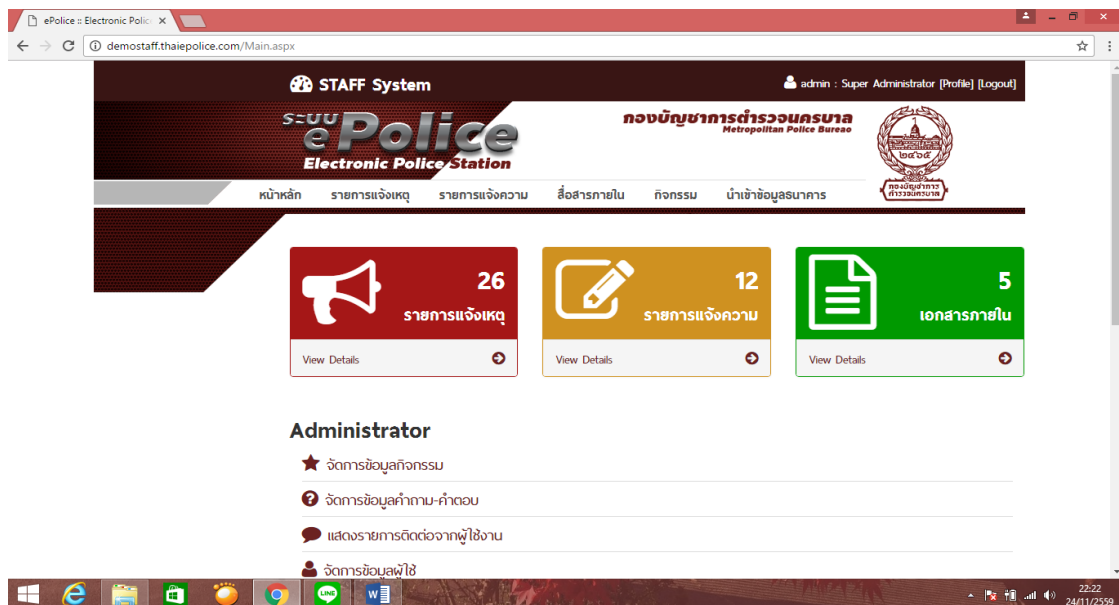
1) รายการแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจทำการเข้าหน้าเว็บหลักเพื่อทำก่อน Login เข้าสู่ระบบที่ <http://demostaff.thaipolice.com> ดังรูปที่ 5.54 แล้วทำการใส่ User ID และ Password



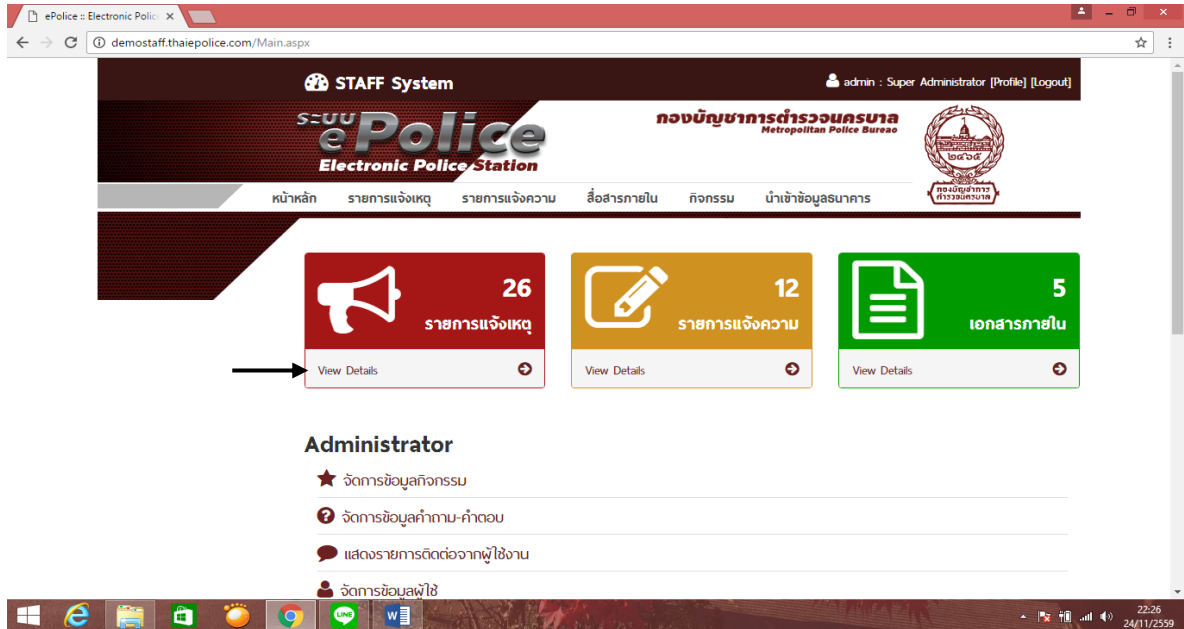
รูปที่ 5.54 การรับรายการแจ้งเหตุ แจ้งความสำหรับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจ”

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้วจะปรากฏดังภาพที่ 5.55



รูปที่ 5.55 Login เข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจคลิกที่ “รายการแจ้งเหตุ” ที่ View Detail ดังรูปที่ 5.56 ที่ลูกศรชี้



รูปที่ 5.56 การรับเรื่องรายการแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อทำการคลิกที่ “รายการแจ้งเหตุ” ที่ View Detail จะปรากฏดังรูปที่ 5.57 จะปรากฏหน้า รายการแจ้งเหตุ



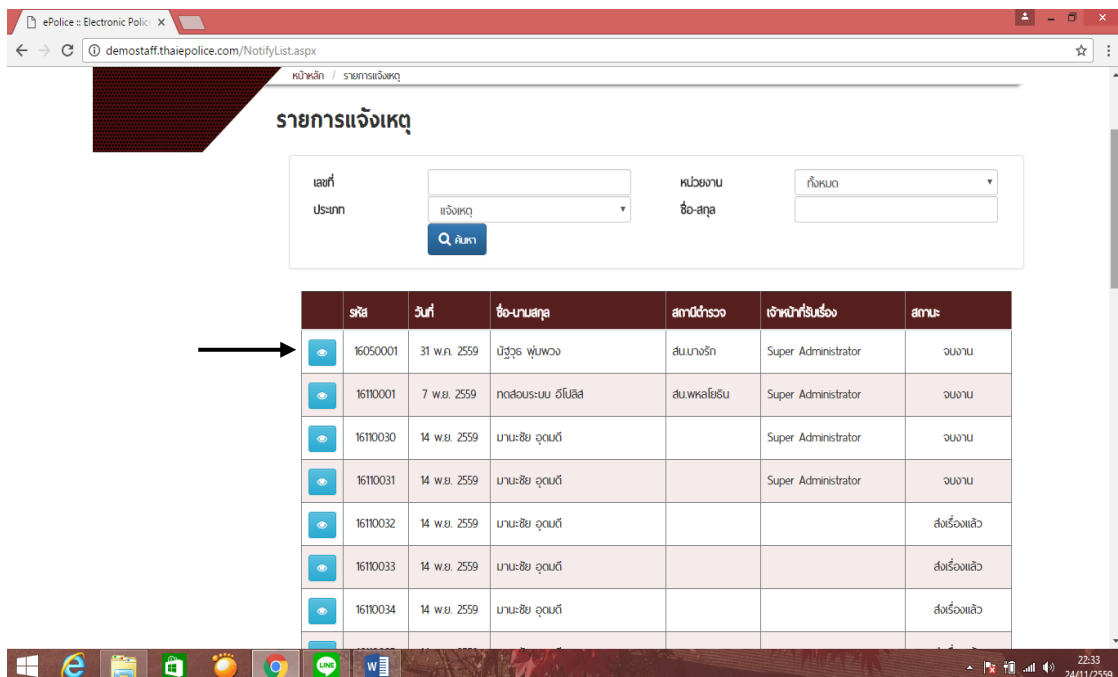
รูปที่ 5.57 รายการแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 5 คลิกที่ “ประเภท” แล้วทำการเลือก “แจ้งเหตุ” หลังจากนั้นให้กดค้นหา ปรากฏดังรูปที่ 5.58

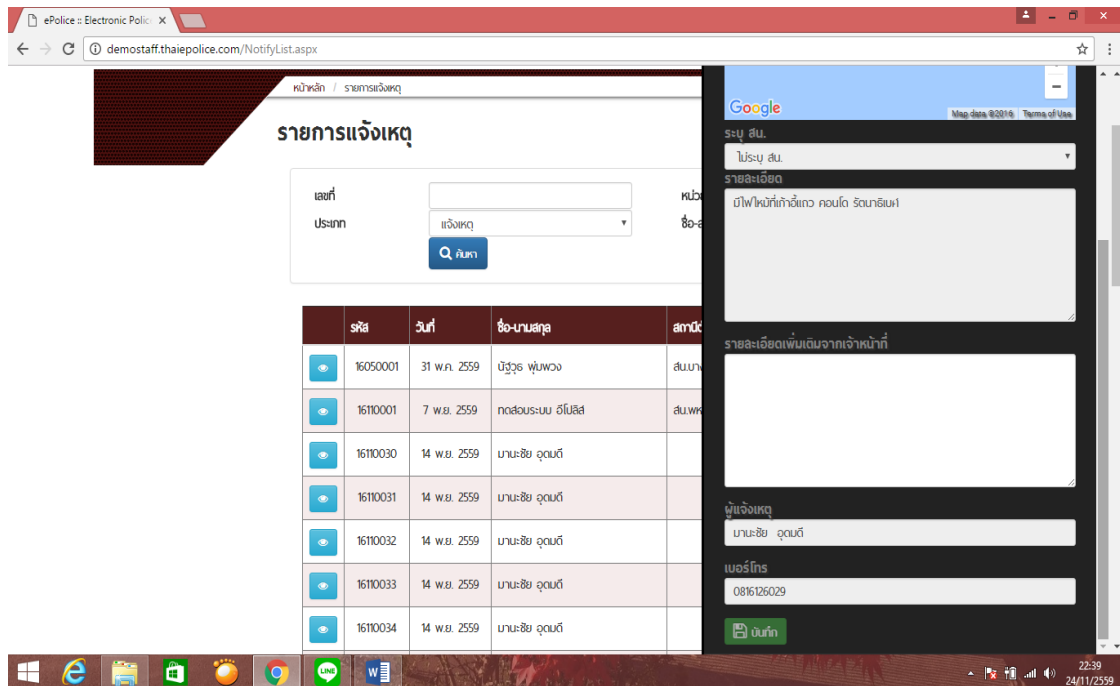


รูปที่ 5.58 ประเภท แจ้งเหตุและค้นหา

เมื่อคลิกแล้วจะปรากฏดังรูปที่ 5.59 จะขึ้นหน้า “รายการแจ้งเหตุ”

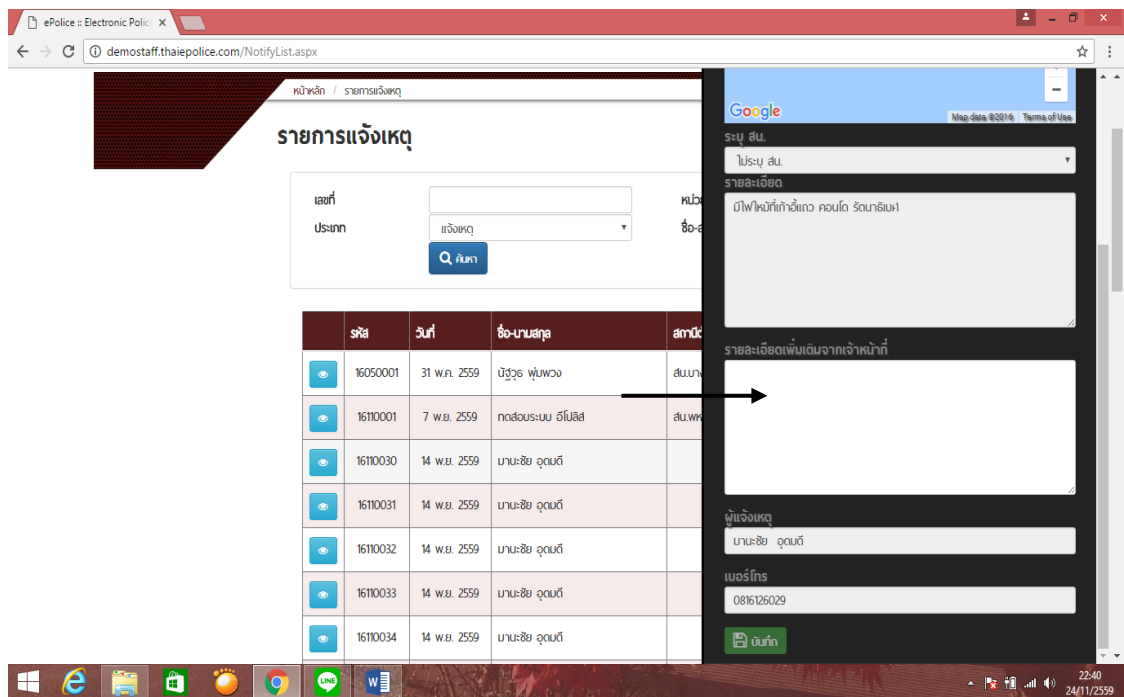


รูปที่ 5.59 รายการแจ้งเหตุ

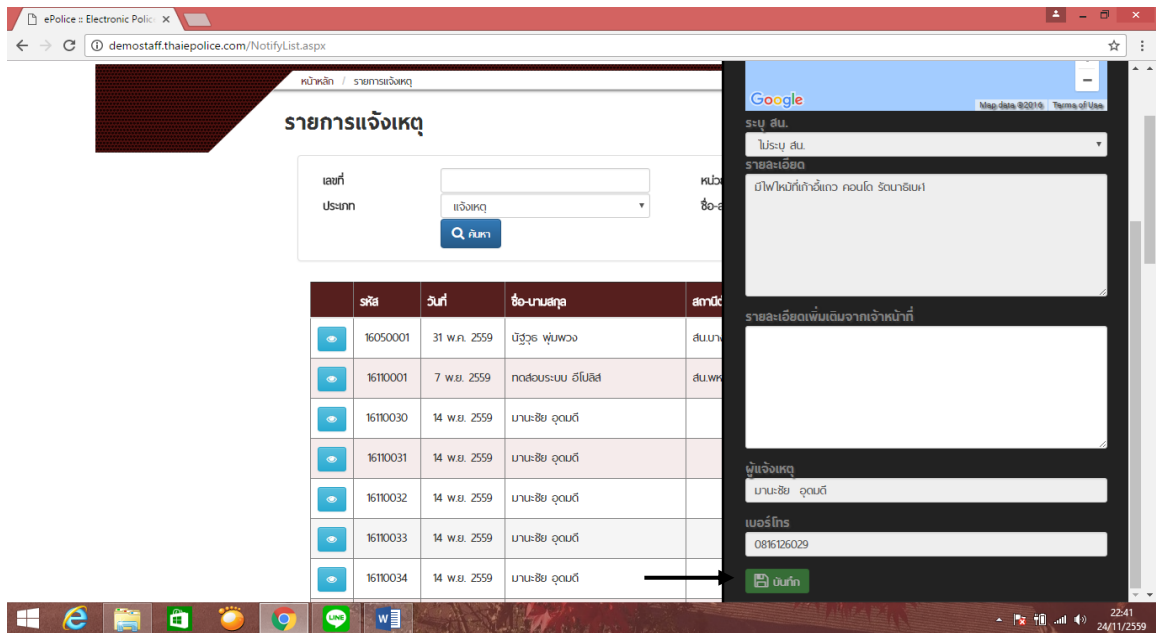


รูปที่ 5.62 รายละเอียดรายการแจ้งเหตุที่ได้รับเรื่อง

จากนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำการเพิ่มรายละเอียดเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ดังรูปที่ 5.63 และทำการบันทึกรับเรื่องดังรูปที่ 5.64

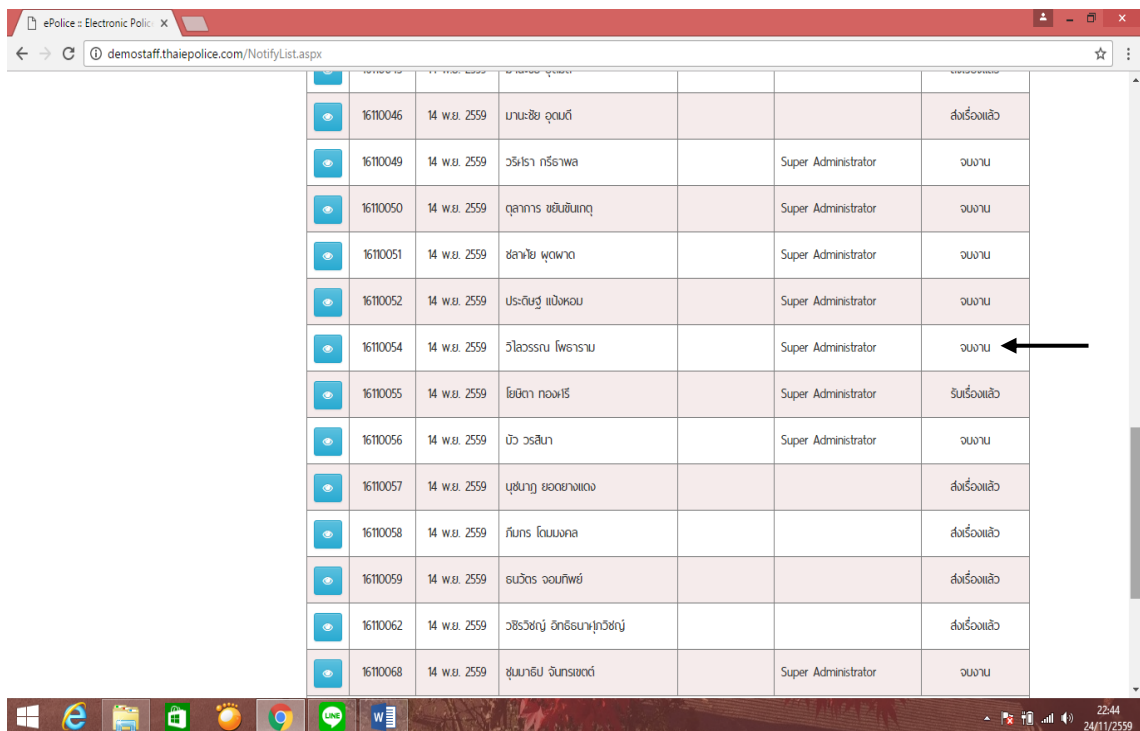


รูปที่ 5.63 การเพิ่มรายละเอียดเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่



รูปที่ 5.64 การบันทึกกับเรื่อง

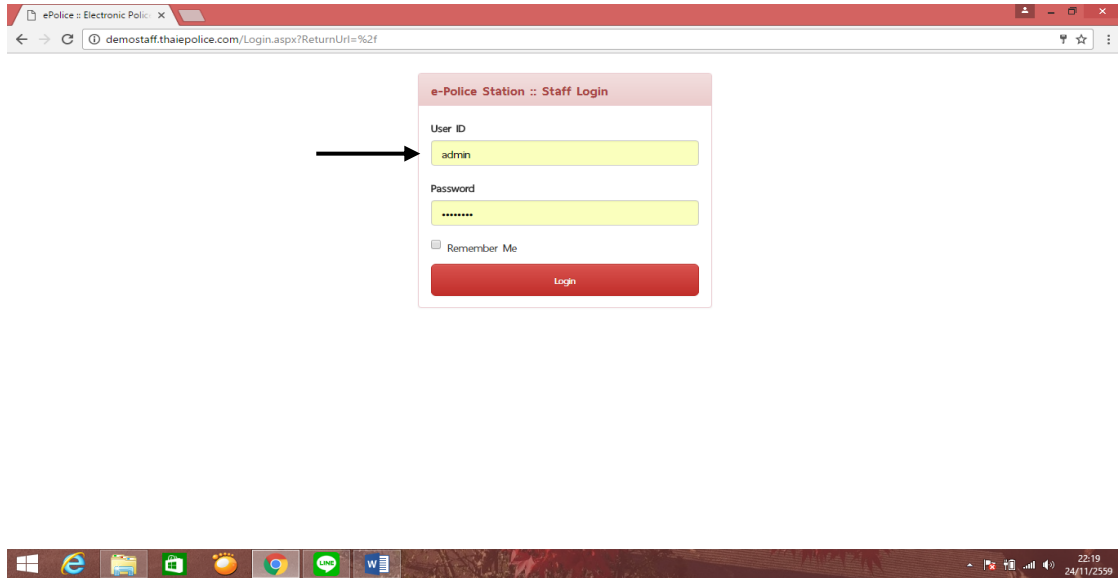
เมื่อทำการบันทึกเสร็จสิ้นแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถทำการตรวจสอบได้จากหน้าหลักของรายการแจ้งเหตุว่าทำการรับเรื่องแล้วดังรูปที่ 5.65



รูปที่ 5.65 การตรวจสอบการรับเรื่อง (จบงาน)

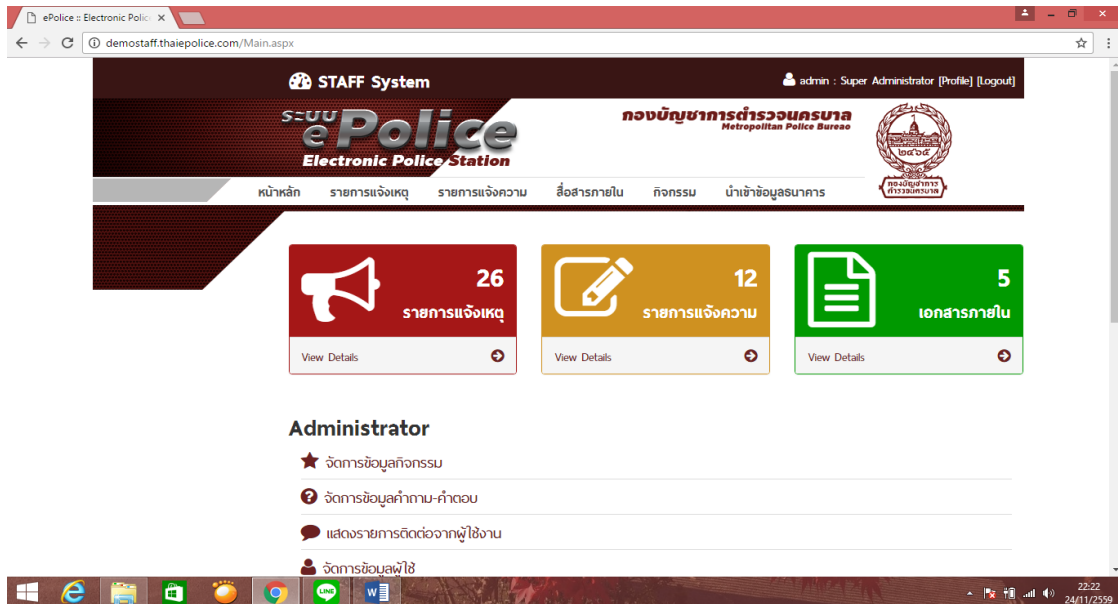
2) รายการแจ้งความ

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจทำการเข้าหน้าเว็บหลักเพื่อทำก่อน Login เข้าระบบที่ <http://demostaff.thaipolice.com> ดังรูปที่ 5.66 แล้วทำการใส่ User ID และ Password



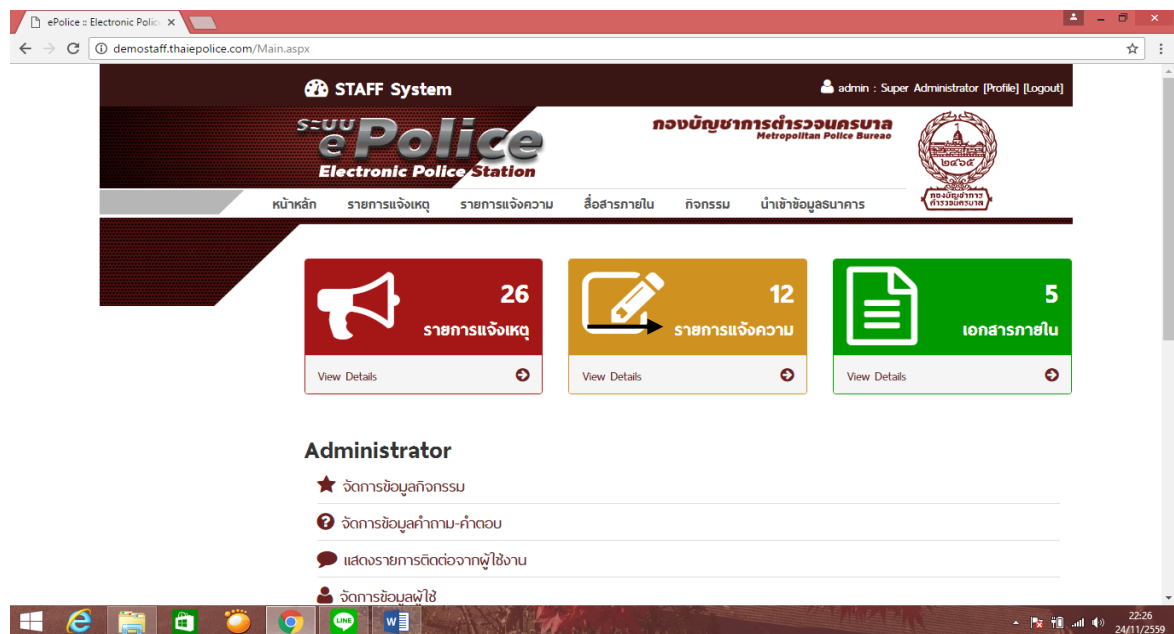
รูปที่ 5.66 Login เข้าระบบที่ <http://demostaff.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้วจะปรากฏดังภาพที่ 5.67



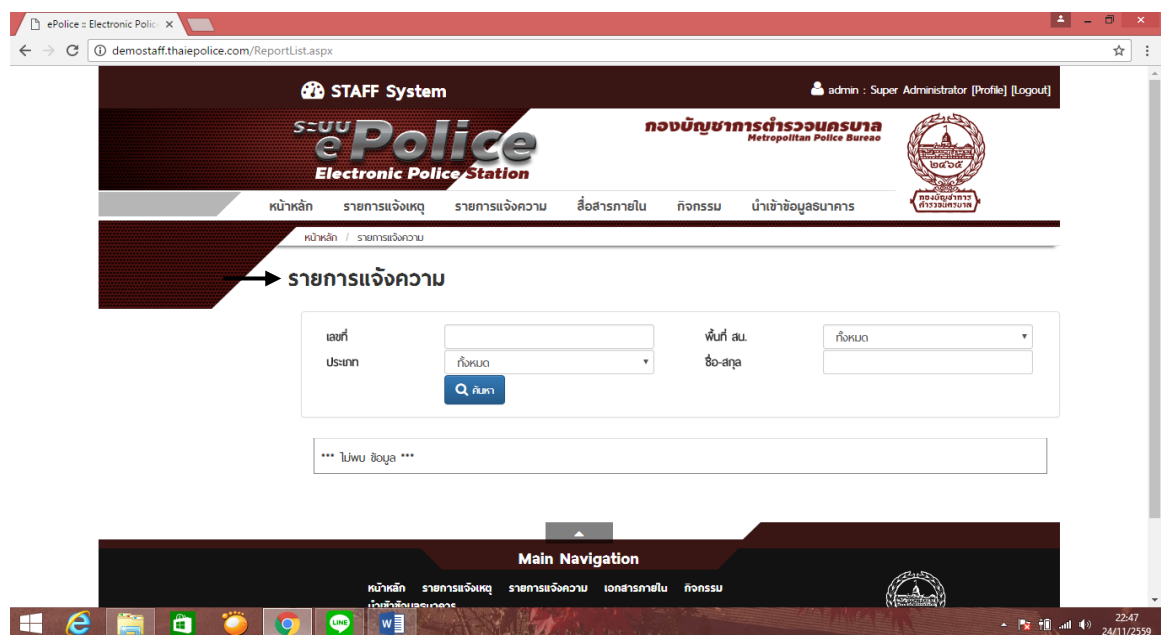
รูปที่ 5.67 รายการที่ทำการรับเรื่อง (รายการแจ้งเหตุ แจ้งความ เอกสารภายใน)

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจคลิกที่ “รายการแจ้งความ” ที่ View Detail ดังรูปที่ 5.68 ที่ลูกศรชี้



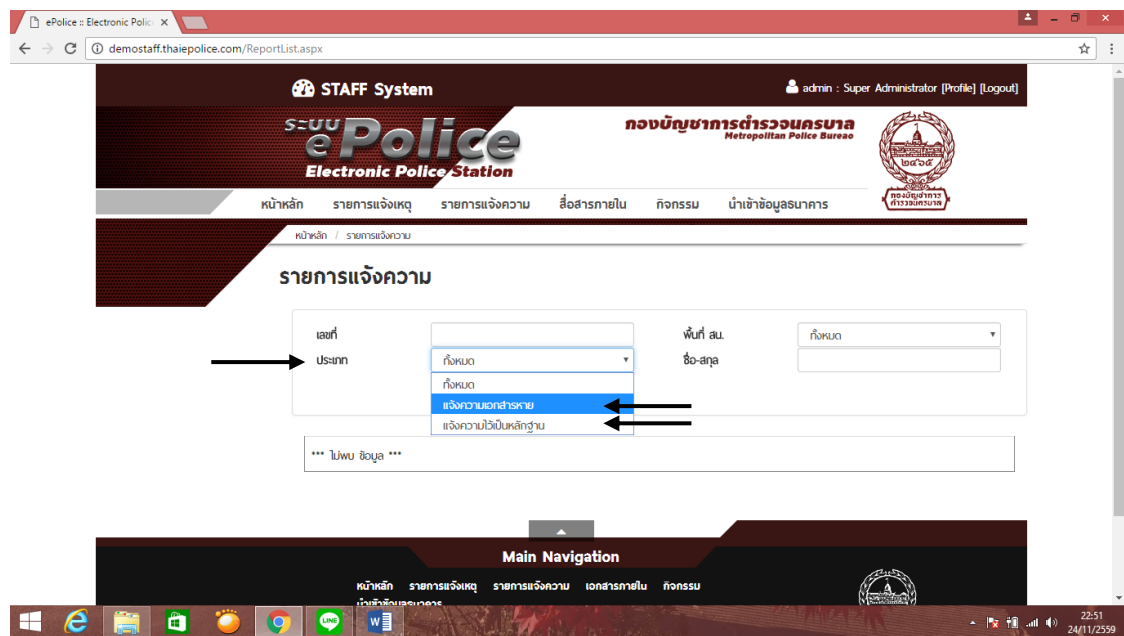
รูปที่ 5.68 รายการแจ้งความ

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อทำการคลิกที่ “รายการแจ้งความ” ที่ View Detail จะปรากฏดังรูปที่ 5.69 จะปรากฏหน้ารายการแจ้งความ



รูปที่ 5.69 “รายการแจ้งความ” ที่ View Detail

ขั้นตอนที่ 5 ทำการคลิกตรง “ประเภท” แล้วทำการเลือกที่ “แจ้งความ” ซึ่งจะมีให้เลือก 2 ประเภทได้แก่ “แจ้งความเอกสารหาย” และ “แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน” ปรากฏดังรูปที่ 5.70

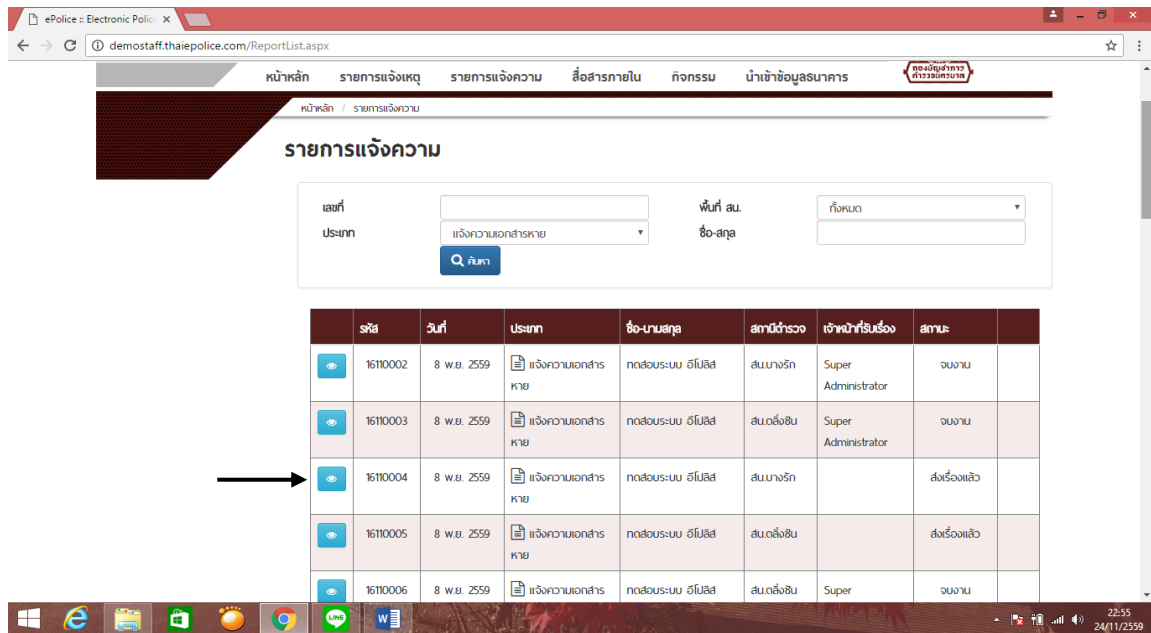


รูปที่ 5.70 เลือกที่ “แจ้งความ” ซึ่งจะมีให้เลือก 2 อย่างได้แก่ “แจ้งความเอกสารหาย” และ “แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน”

ถ้าท่านคลิกที่ “แจ้งความเอกสารหาย” จะปรากฏดังภาพที่ 5.71 เมื่อทำการค้นหา จะปรากฏดังภาพที่ 5.72 ตามลำดับ

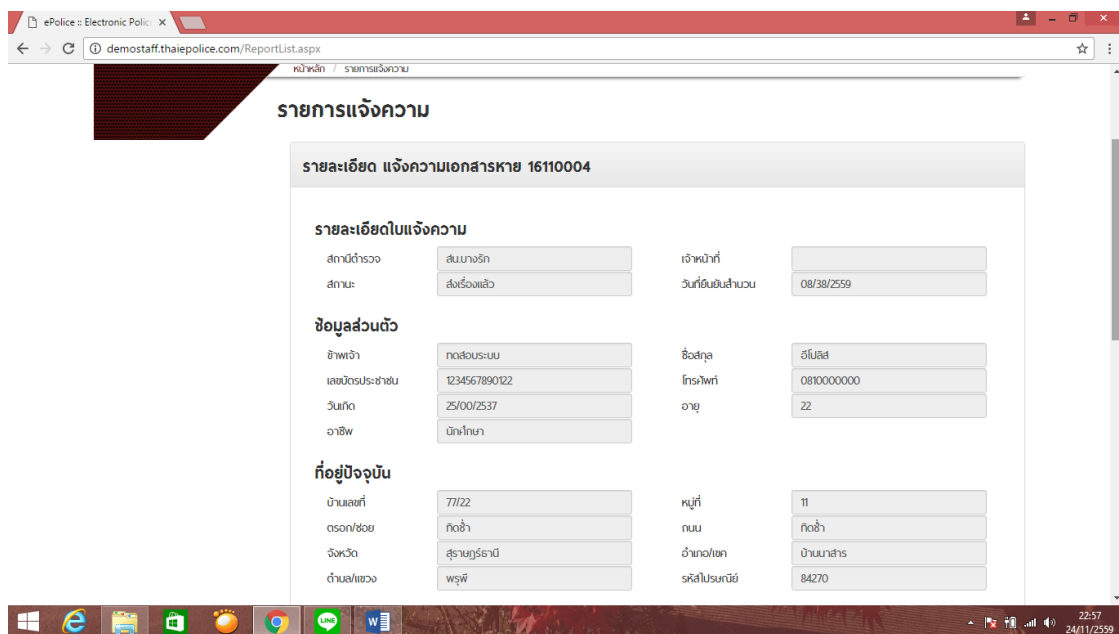


รูปที่ 5.71 แจ้งความเอกสารหาย

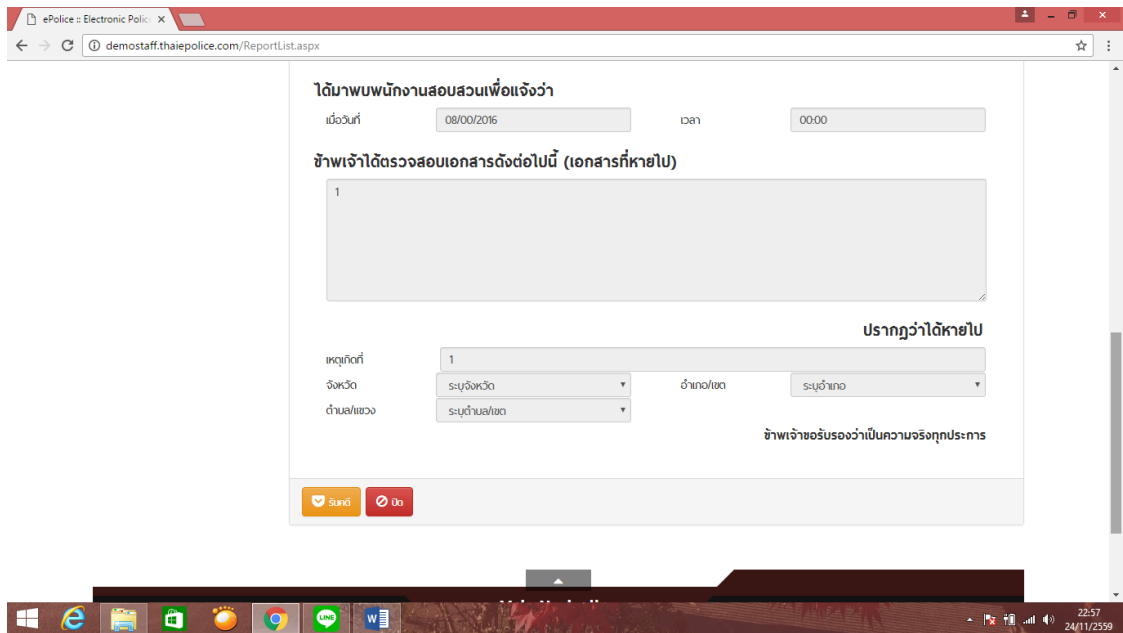


รูปที่ 5.72 รายการแจ้งความเอกสารหาย

หลังจากนั้น ให้ท่านกดที่สัญลักษณ์สีฟ้า จะปรากฏรายละเอียดดังรูปที่ 5.73 และรูปที่ 5.74

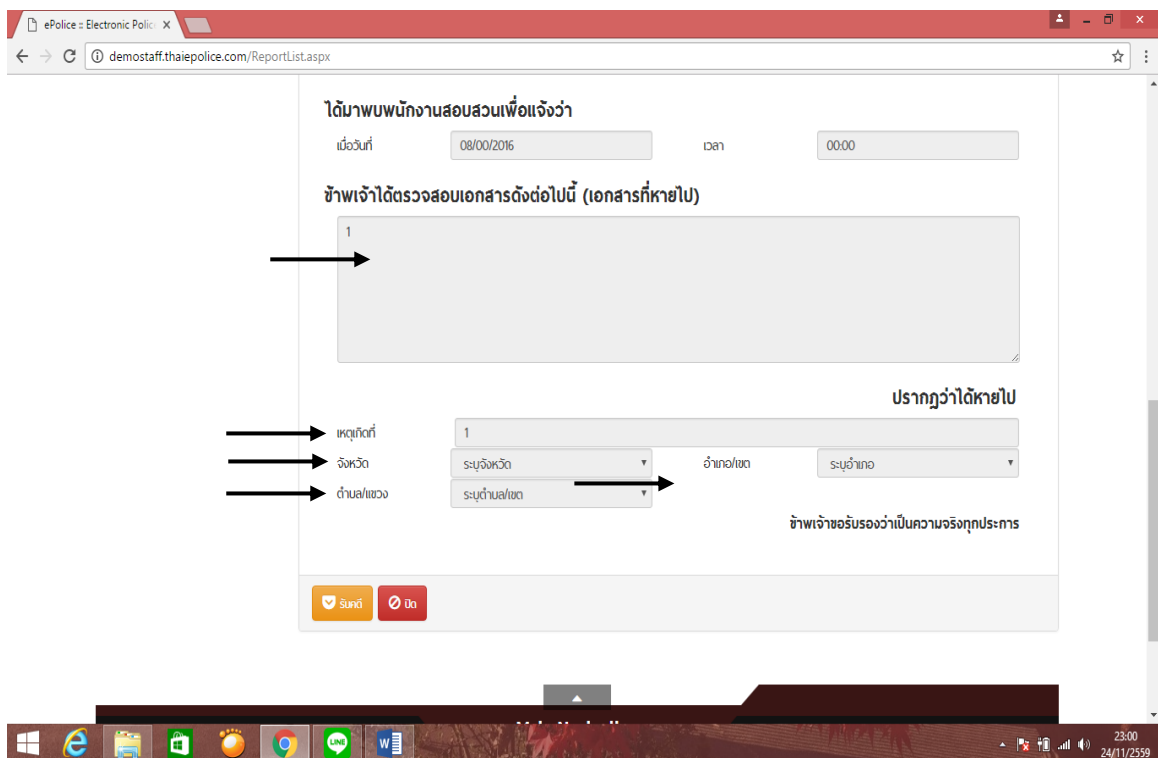


รูปที่ 5.73 รายละเอียดแจ้งความเอกสารหาย

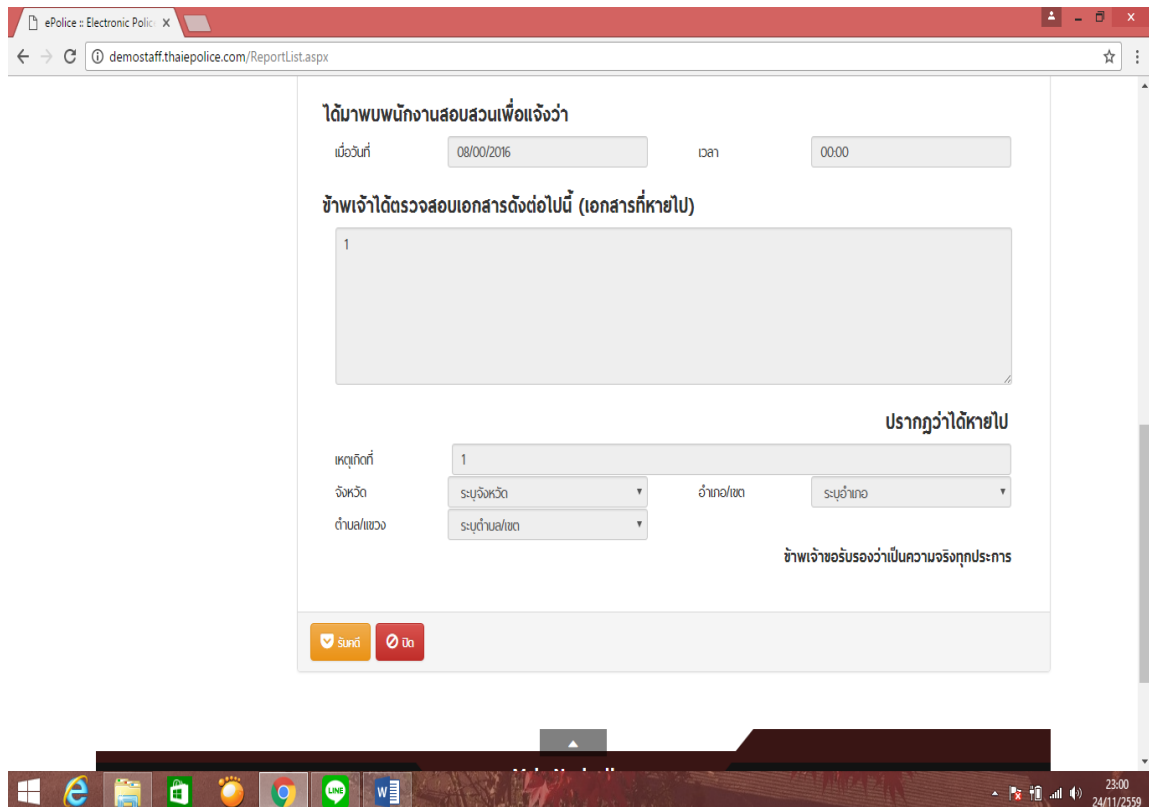


รูปที่ 5.74 รายละเอียดแจ้งความเอกสารหาย

เมื่อผู้แจ้งความเอกสารสูญหายและมาพบเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำการบันทึกรายละเอียดเพิ่มเติม ได้แก่ เอกสารที่หายไป เหตุที่ จังหวัด อำเภอ ตำบล หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำการกรอกรับคดี ดังรูปที่ 5.75 และ 5.76 ตามลำดับ

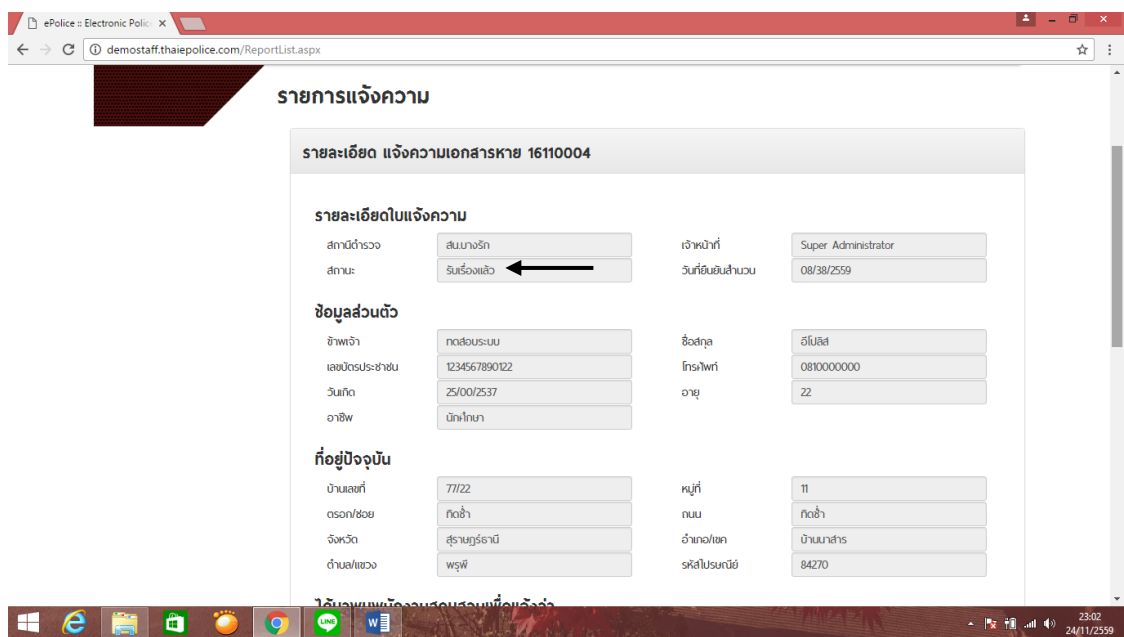


รูปที่ 5.75 การบันทึกที่รายละเอียดเพิ่ม



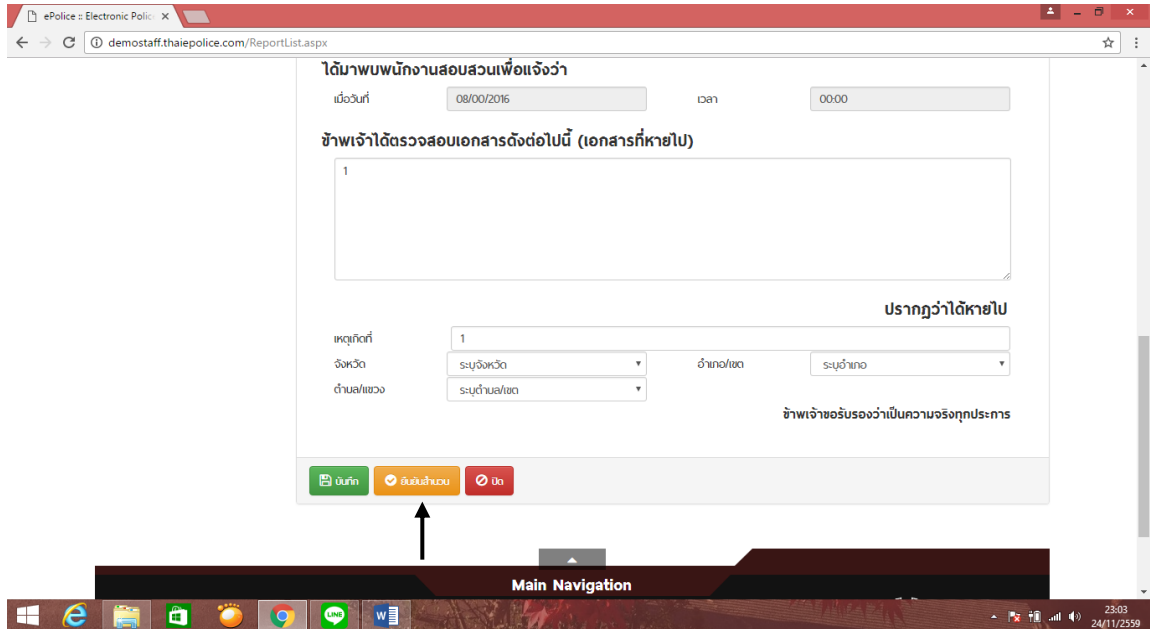
รูปที่ 5.76 การบันทึกรายละเอียดเพิ่ม

หลังจากนั้น จะปรากฏสถานะ “รับเรื่องแล้ว” ดังรูปที่ 5.77



รูปที่ 5.77 สถานะ รับเรื่องแล้ว

หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจ “ยืนยันสำนวน” ดังรูปที่ 5.78



รูปที่ 5.78 ยืนยันสำนวน

และจะปรากฏรับเรื่องแล้วดังรูปที่ 5.79

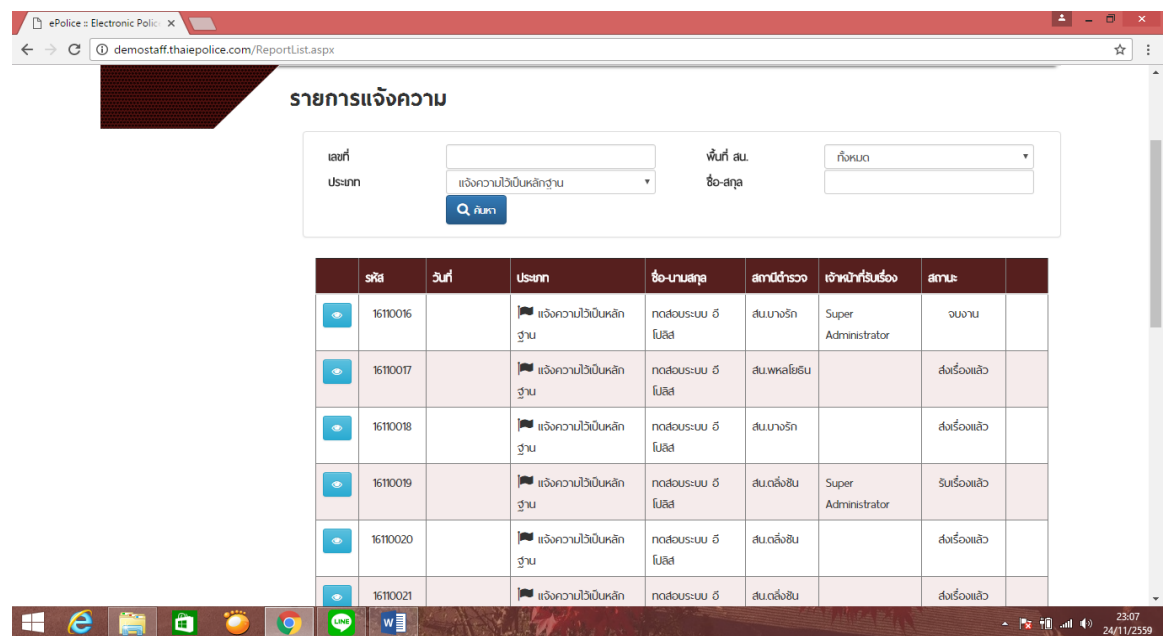


รูปที่ 5.79 ปรากฏรับเรื่อง

ถ้าท่านคลิกที่ “แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน” จะปรากฏดั่งภาพที่ 5.80 แล้วทำการค้นหาจะปรากฏดั่งภาพ



รูปที่ 5.80 แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน



รูปที่ 5.81 รายการแจ้งความ

หลังจากนั้น ให้ท่านทำการคลิกที่สัญลักษณ์สีฟ้า จะปรากฏรายละเอียดดั่งรูปที่ 5.82 และรูปที่ 5.83 ตามลำดับ

รหัส	วันที่	ประเภท	ชื่อ-นามสกุล	สถานีตำรวจ	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง	สถานะ
16110016		แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	กตสอระบบ ฮีเมิส	สน.บางรัก	Super Administrator	จบงาน
16110017		แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	กตสอระบบ ฮีเมิส	สน.พลพโยธิน		ส่งเรื่องแล้ว
16110018		แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	กตสอระบบ ฮีเมิส	สน.บางรัก		ส่งเรื่องแล้ว
16110019		แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	กตสอระบบ ฮีเมิส	สน.ตลิ่งชัน	Super Administrator	รับเรื่องแล้ว
16110020		แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	กตสอระบบ ฮีเมิส	สน.ตลิ่งชัน		ส่งเรื่องแล้ว
16110021		แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	กตสอระบบ ฮีเมิส	สน.ตลิ่งชัน		ส่งเรื่องแล้ว
16110025		แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	กตสอระบบ ฮีเมิส	สน.บางรัก		ส่งเรื่องแล้ว
16110027		แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	กตสอระบบ ฮีเมิส	สน.พลพโยธิน		ส่งเรื่องแล้ว
16110045		แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	มานะชัย อุดมดี	สน.พลพโยธิน	Super	จบงาน

รูปที่ 5.82 ลำดับรายการแจ้งความ

หน้าหลัก / รายการแจ้งความ

รายการแจ้งความ

รายละเอียด แจ้งความเอกสารหาย 16110020

รายละเอียดใบแจ้งความ

สถานีตำรวจ	สน.ตลิ่งชัน	เจ้าหน้าที่	
สถานะ	ส่งเรื่องแล้ว	วันที่ยื่นสำนวน	09/44/2559

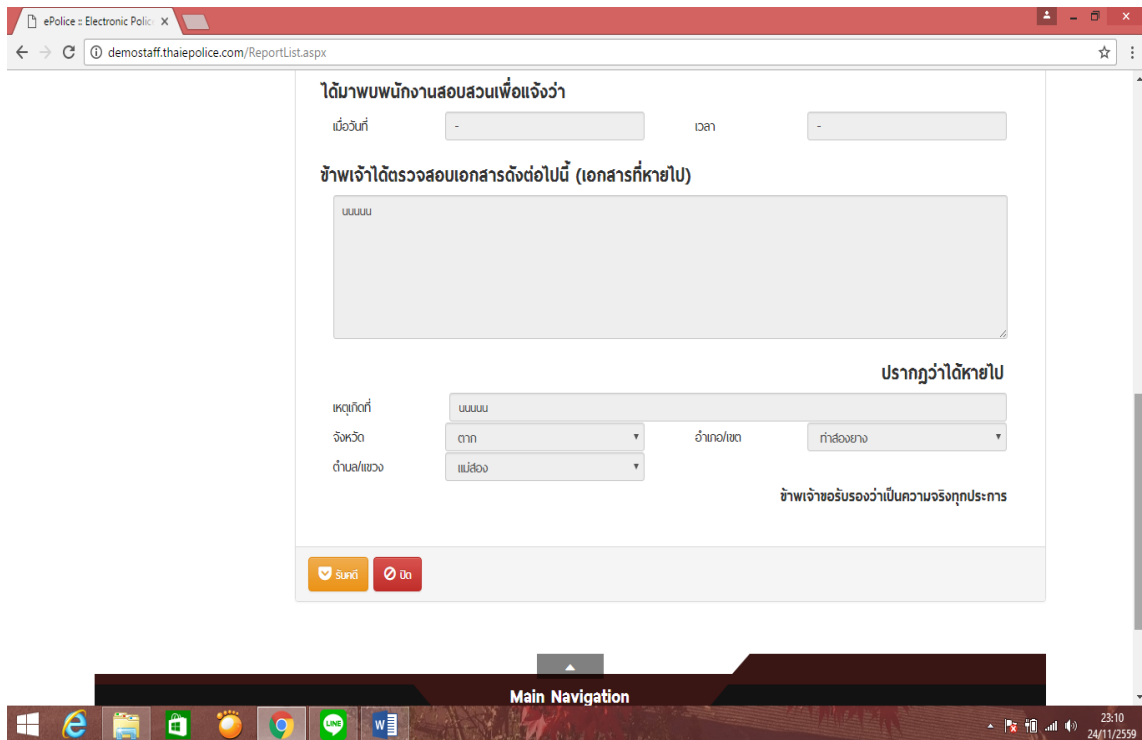
ข้อมูลส่วนตัว

ข้าพเจ้า	กตสอระบบ	ชื่อสกุล	ฮีเมิส
เลขบัตรประชาชน	1234567890122	โทรศัพท์	0810000000
วันเกิด	25/00/2537	อายุ	22
อาชีพ	นักโทษ		

ที่อยู่ปัจจุบัน

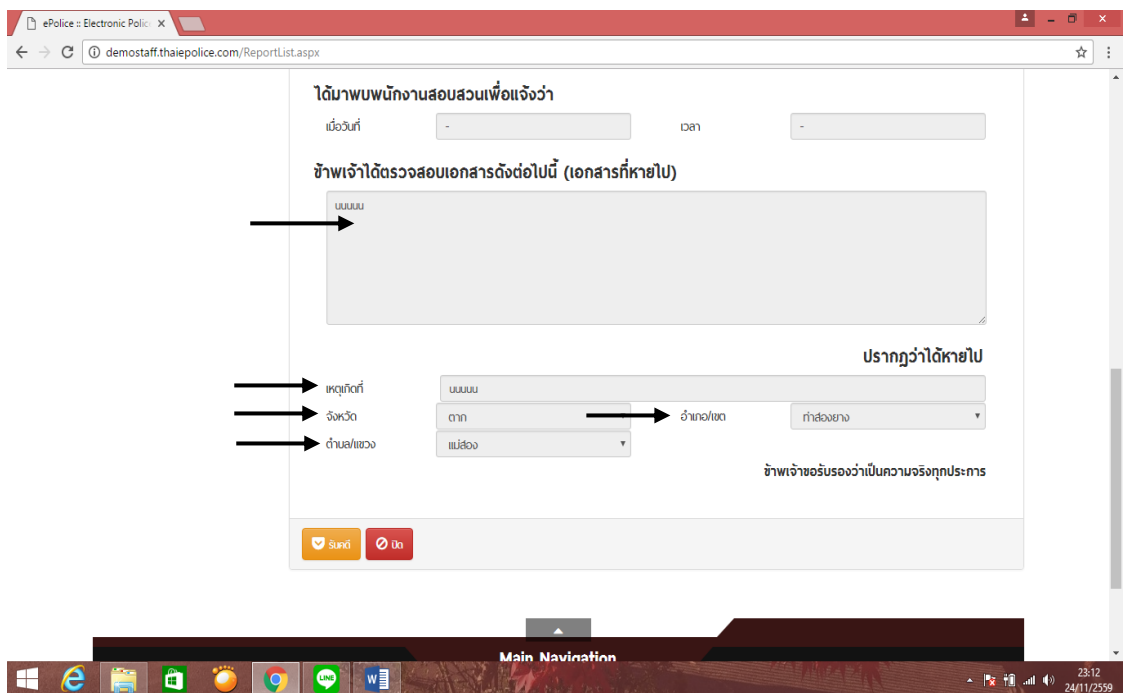
บ้านเลขที่	77/22	หมู่ที่	11
ตรอก/ซอย	กุดช้าง	ถนน	กุดช้าง
จังหวัด	สุราษฎร์ธานี	อำเภอ/เขต	บ้านมาสาร
ตำบล/แขวง	พรุพี	รหัสไปรษณีย์	84270

รูปที่ 5.83 รายการแจ้งความ

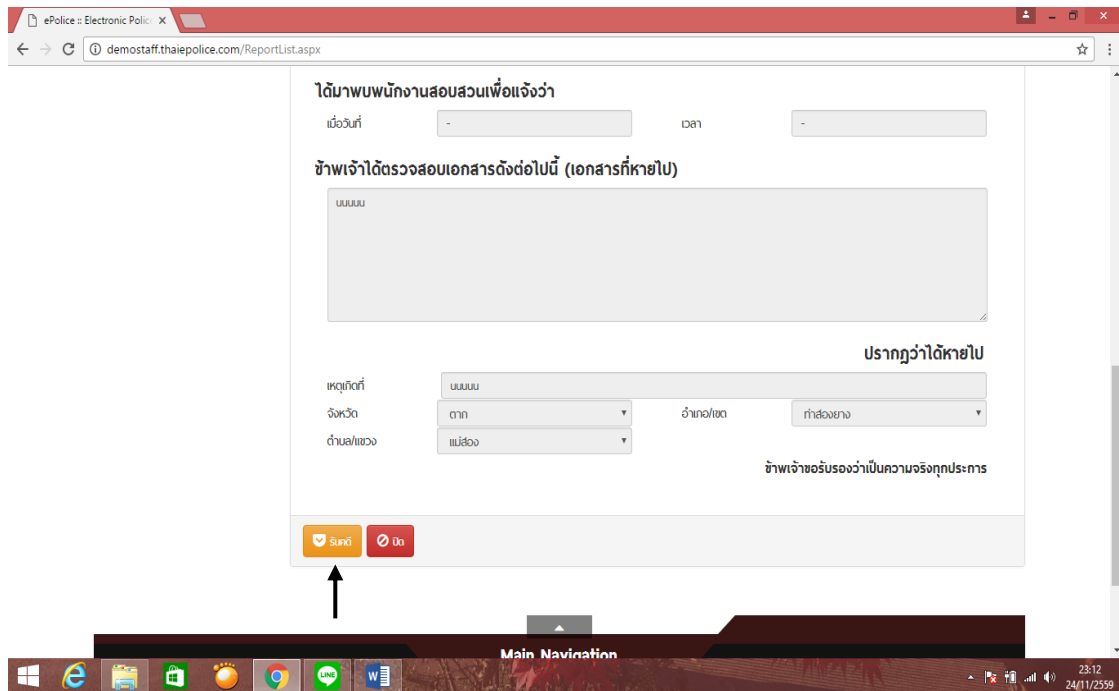


รูปที่ 5.84 รายละเอียดต่างๆ

หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่ทำการกรอกรายละเอียดเพิ่มเติมตั้งลูกศรชี้และทำการปรับคัตติ้งรูปที่ 5.85 และรูปที่ 5.86



รูปที่ 5.85 กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม



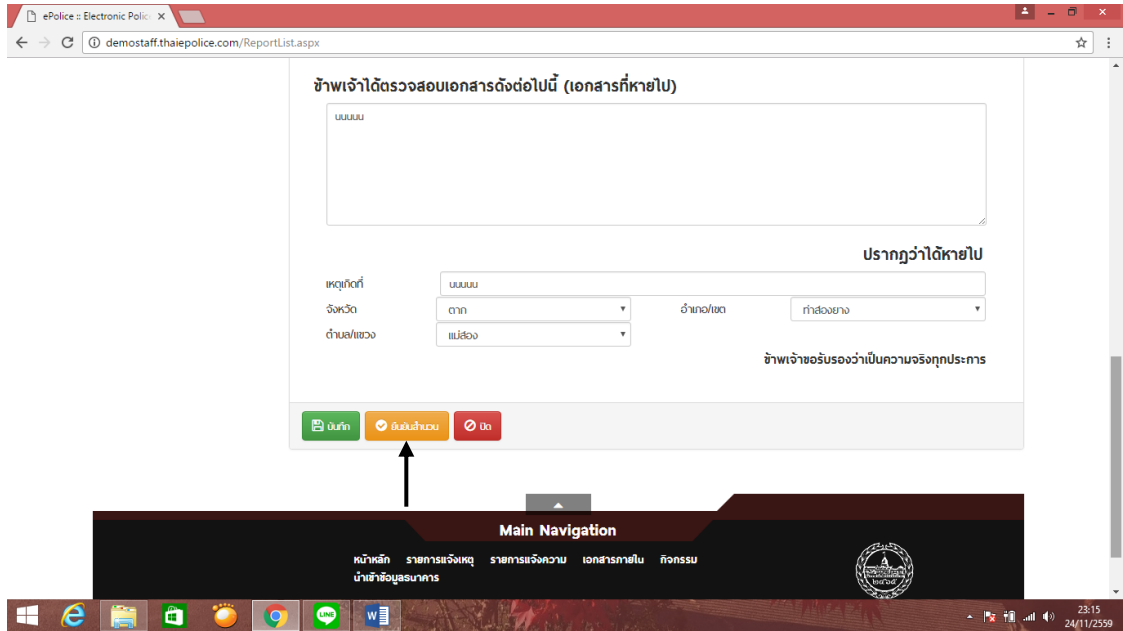
รูปที่ 5.86 กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม

เมื่อทำการกรอกรายละเอียดจะปรากฏ “รับเรื่องแล้ว” ดังรูปที่ 5.87



รูปที่ 5.87 รับเรื่องแล้ว

หลังจากนั้น ทำการยืนยันกดสำนวนดังรูปที่ 5.88



รูปที่ 5.88 การยืนยันสำนวน

และจะปรากฏรับเรื่องแล้วดังรูปที่ 5.89



รูปที่ 5.89 ปรากฏรับเรื่องแล้ว

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยลดกำลังพลและงบประมาณในการปฏิบัติงาน

จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) พบว่า การนำระบบเทคโนโลยีสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยลดกำลังพลและงบประมาณในการปฏิบัติงานได้ แต่ประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบดังกล่าวว่า หากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน จะต้องมีการปรับปรุงบางประการ ดังนี้

ประเด็นด้านอายุของผู้ใช้งาน จะต้องมีการกรอกรายละเอียดที่สามารถบ่งบอกอายุของผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง และควรมีรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวที่มากกว่าข้อมูลที่ปรากฏในบัตรประชาชน

ควรมีการพัฒนาลักษณะของเว็บไซต์ โดยการเพิ่มตัวอย่างในการเขียนข้อมูลที่ประชาชนต้องการแจ้ง เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ใช้ภาษาพูดในการเขียนกรอกข้อมูล แต่ไม่มีความชำนาญในการใช้ภาษาเขียนแบบเป็นทางการ การมีตัวอย่างให้ดู หรือทำเป็น pattern ให้กรอกลงไป จะช่วยแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการต้องมาขีดเส้นเวลาสำหรับการเขียนได้เป็นอย่างมาก

ควรมีการพัฒนารูปแบบของแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานง่ายขึ้นในมือถือ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีสมาร์ตโฟนที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ หากอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ในสมาร์ตโฟนได้ จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการแจ้งได้ โดยเฉพาะการแจ้งเหตุ ซึ่งสามารถแจ้งเหตุได้ตลอดเวลา ทำให้ลดการใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการออกลาดตระเวนได้มาก เนื่องจากมีการควบคุมสังคมแบบไม่เป็นทางการ คือ ประชาชนทั่วไป จะช่วยคอยเป็นหูเป็นตาให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ

ควรมีการพัฒนาระบบแจ้งต่าง ๆ ในเว็บไซต์ให้มีความเสถียรมากขึ้นเนื่องจากยังเกิดปัญหาในหลายจุด เช่น การส่ง SMS เพื่อรับรหัสในการยืนยันเพื่อเข้าสู่ระบบ เป็นต้น

ควรมีการพัฒนาระดับของ Front หรือตัวหนังสือในระบบ เนื่องจากพบว่าขนาดของตัวหนังสือมีขนาดเล็กเกินไป ไม่เหมาะสมกับผู้สูงอายุเนื่องจากปัญหาสายตา ถ้าสามารถทำให้ปรับขยายได้ จะทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสใช้งานได้มากขึ้น โดยผู้สูงอายุเหล่านี้จะสามารถช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ได้ในระดับหนึ่ง

ประเด็นด้านพื้นที่ของสถานีตำรวจ เนื่องจากประชาชนหรือผู้แจ้งความส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าเป็นพื้นที่ที่ตนเองทำการแจ้งความ แจ้งเหตุ นั้น อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีใด จึงควรพัฒนาเชื่อมโยงกับ Google Map แล้วขึ้นเป็นสถานีตำรวจโดยอัตโนมัติจะทำให้สะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น โดยให้เชื่อมโยงพื้นที่ที่มีการแจ้งเหตุปรากฏขึ้นในฝั่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย ประชาชนสามารถแจ้งเหตุได้ถูกต้องว่าตนเองอยู่ในพื้นที่ใด และเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถออกไประงับเหตุได้อย่างตรงจุด รวดเร็ว ลดเวลาในการสอบถามพื้นที่

ควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลไปยังทะเบียนราษฎร์เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้ที่มาแจ้งความ แจ้งเหตุและชำระค่าปรับเพื่อเป็นมาตรการในการควบคุมผู้ที่ทำการแจ้งความเท็จ จะช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสะดวกขึ้น

ควรมีการเพิ่มคู่มือในการใช้ให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการเข้ามาศึกษาก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุ แจ้งความหรือชำระค่าปรับ โดยอาจอยู่ในรูปของเอกสารหรือปรากฏในเว็บไซต์ก็ได้ ซึ่งการมีคู่มือแจกแก่

ประชาชน จะทำให้ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ เช่นกัน และควรมีช่องทางเพิ่มเติมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดต่อกับผู้เสียหายได้ เพื่อนัดวันเวลามาพบที่สถานีตำรวจเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม เป็นการลดการใช้เอกสาร ลดกำลังเจ้าหน้าที่ในการจัดทำเอกสาร และสามารถระบุตัวผู้แจ้งได้

จากข้อเสนอในการปรับปรุงเว็บไซต์ สามารถสรุปได้ว่าประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้พัฒนาระบบให้มีความทันสมัย มีเสถียรภาพ สามารถใช้งานได้ทุกเพศทุกวัย และทุกเครือข่าย ไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใด ประชาชนก็สามารถแจ้งความ แจ้งเหตุ หรือชำระค่าปรับได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญได้ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ข้อมูลจากขนส่ง เป็นต้น และต้องมีการนำเสนอให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจทราบถึงวิธีการใช้งานที่ถูกต้องด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่กล่าวถึง รูปแบบของสารสนเทศที่ดีต้องประกอบด้วย ความชัดเจน (clarity) ระดับรายละเอียด (level of detail) รูปแบบการนำเสนอ (presentation) สื่อการนำเสนอ (media) ความยืดหยุ่น (flexibility) และประหยัด (economy) กล่าวถึงเรื่อง เวลา (time) ต้องมีความรวดเร็วและทันใช้ (timely) มีการปรับปรุงให้ทันสมัย (up-to-date) อยู่เสมอและมีระยะเวลา (time period) และกระบวนการ (process) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องคำนึงถึงความสามารถในการเข้าถึง (accessibility) การมีส่วนร่วม (participation) และการเชื่อมโยง (connectivity) สอดคล้องกับการกำหนดมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ ได้กำหนดระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐ ไว้ 4 กล่าวคือ ต้องประกอบด้วย การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน การทำงานได้ครบวงจร สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและสามารถเผยแพร่ข่าวสารได้

การนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ หากจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและพัฒนาตำรวจได้ ต้องเน้นที่การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเอสโตเนีย ที่เน้นการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วและการสร้างเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการติดตั้งที่ระบบรถสายตรวจและประจำสถานีตำรวจ ติดตั้งสำหรับรถสายตรวจทุกคัน และเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปจัดการเหตุภายใน 2 นาที สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าการปฏิบัติงานเดิม และสามารถเข้าไปจัดการกับปัญหาที่รับแจ้งได้อย่างรวดเร็ว สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสมบูรณ์

มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า มีโครงการสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในปัจจุบัน ประชาชนใช้ระบบการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากมาย การได้รับข้อมูลจากประชาชน จะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเลือกที่จะตอบคำถามแก่ประชาชนได้ สามารถวางแผนการทำงานได้ตลอดทั้งวัน เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำเป็นต้องปรากฏตัว เป็นการลดการใช้กำลังพลและงบประมาณไปได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถานีตำรวจแคนาดา (2015) ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ e-police โดยอยู่ในระหว่างดำเนินการจัดทำ e-police เนื่องจากประชาชนใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมากจึงสามารถทำ e-police ได้ ประชาชนทั่วไปจะยินดีเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้เจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างไร โดยศึกษาถึงแนวทางการในควบคุมการเก็บข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ได้รับผ่านทางเว็บไซต์ ความรับผิดชอบต่อข้อมูลดังกล่าว โดยพิจารณาตามแนวทางที่กฎหมายที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตได้ ผลการศึกษาพบว่า ประโยชน์ของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดต่อกับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ตอบ

คำถามได้ทันที วางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจได้โดยตรงและสามารถประสานระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่ประชาชนมีความพึงพอใจที่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านทางสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้ หากแต่ประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจคือ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะได้รับมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่านหนึ่ง ได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยให้ลดกำลังพลและงบประมาณในการปฏิบัติงาน ว่า

“...ควรมีการพัฒนาาระบบของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเสถียรมากกว่านี้ โดยทำการปรับปรุงระบบตัวหนังสือที่ยังมีขนาดเล็กเกินไป ระบบการทำงานต่าง ๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพ การเข้าถึงข้อมูลยังไม่แม่นยำพอและถ้าเป็นไปได้ควรมีการพัฒนารูปแบบของแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานง่ายขึ้นในมือถือ เพราะว่าตอนนี้มือถือใช้กันติดตัวมากกว่าคอมพิวเตอร์...”

ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนท่านหนึ่งที่ทำให้ความคิดเห็นในลักษณะเดียวกันคือ

“...ควรมีการพัฒนาหน้าเว็บเพจของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ หน้าเว็บเพจควรมีตัวหนังสือที่ปรับขนาดได้ ให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน เนื่องจากตัวหนังสือบางตัวหรือในบางจุดยังมีขนาดเล็กมากเกินไปทำให้มองเห็นไม่ชัด เป็นต้น และสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น google map ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ก็จะดีมาก...”

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการยุติธรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกระบวนการยุติธรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานดังนี้

ข้อมูลต่างๆ ควรทำให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดที่บัญญัติไว้ เมื่อพนักงานสอบสวนตรวจสอบ จะสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ทั้งหมด มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมที่จำเป็นต้องใช้ระบบนี้ในการทำงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่อาวุโสยังไม่มีความชำนาญเรื่องเทคโนโลยีสมัยใหม่ ถ้าเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ในยุคปัจจุบัน ซึ่งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีค่อนข้างที่จะแตกต่างกัน รวมถึงมาตรการในการจับกุมหรือข้อความเตือนภัยในระบบเพราะในยุคปัจจุบันมีการแจ้งความเท็จเป็นจำนวนมาก เมื่อทำการแจ้งความออนไลน์แล้วทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถรับรู้ได้ว่าเรื่องใดแจ้งความจริงหรือเรื่องใดแจ้งความเท็จ

นอกจากนี้ ในข้อบัญญัติกฎหมายกฎหมายในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 123 กำหนดให้คำร้องทุกข์สามารถทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยปากก็ได้ แต่ถ้าเป็นหนังสือต้องมีวันเดือนปี และลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ถ้าร้องด้วยปาก ให้พนักงานสอบสวนบันทึกไว้ ลงวันเดือนปีและลงลายมือ

ชื่อผู้บันทึกกับผู้ร้องทุกข้อในบันทึกนั้น จากการที่กฎหมายบัญญัติให้ต้องมีการลงลายมือชื่อนี้เอง ทำให้ผู้แจ้งความร้องทุกข์ผ่านระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ยังมีความจำเป็นต้องเดินทางมาที่สถานีตำรวจเพื่อลงลายมือชื่อการลงลายมือชื่ออย่างเดิมเหมือนเมื่อครั้งที่ยังไม่มีระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ถ้าหากมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายในส่วนของการลงลายมือชื่อ จะทำให้กระบวนการยุติธรรมสามารถพัฒนาไปได้ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มุ่งเน้นที่การต่อสู้กับอาชญากรรม การมุ่งป้องกันพฤติกรรมอาชญากรรม และการให้ความคุ้มครองกับผู้ที่อาจตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม เน้นประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมที่มุ่งควบคุม ระวังและปราบปรามอาชญากรรมเป็นสำคัญ ดังนั้น การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมจะต้องมีความรวดเร็วและเด็ดขาด ซึ่งวัตถุประสงค์ที่สำคัญของกระบวนการทางอาญาของรัฐจะต้องให้หลักประกันต่อสังคมในการสร้างความสงบสุขให้แก่สังคม ดังนั้น การปรากฏขึ้นของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้การอำนวยความสะดวกทางอาญาเป็นไปอย่างรวดเร็ว แน่นนอน และมีความเสมอภาค และสอดคล้องกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่านหนึ่งที่กล่าวว่า

“...ถ้ามีการนำเทคโนโลยีสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จริงกับประเทศไทย ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรมีความร่วมมือในการออกกฎหมายรองรับการใช้เทคโนโลยีสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการลงโทษผู้ที่กระทำผิดหรือผู้ที่คิดจะกระทำความผิด เช่น แจ้งความเท็จต่อเจ้าหน้าที่ จึงจำเป็นต้องมีระเบียบ กฎเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันเหตุที่คาดว่าจะเกิดจากการนำเทคโนโลยีสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ นอกจากนั้นควรมีการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่หลัก และจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างระดับความรู้ความเข้าใจในสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อประชาชนอย่างแท้จริง...”

นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ประชาชน ท่านหนึ่งที่ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการยุติธรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานว่า

“...ทางหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ อัยการ ศาล หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อนำระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีกฎหมาย มีระเบียบในการทำงานของแต่ละองค์กร และควรมีกฎหมายฉบับหนึ่งเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ และนอกจากนั้นควรมีความร่วมมือในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน เพราะประชาชนในบางพื้นที่ยังไม่มี การเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่...”

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนารูปแบบในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยลดกำลังพลและงบประมาณในการปฏิบัติงานและพัฒนากระบวนการยุติธรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

สำหรับการดำเนินการวิจัยประกอบด้วยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) โดยการศึกษาจากหนังสือ วารสาร และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย รวมทั้งศึกษาจากงานวิจัยการศึกษาภาคสนาม (Field Study) ซึ่งประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยคุณภาพ ซึ่งใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชน

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเลือกจากสถานีตำรวจขนาดใหญ่ 1 แห่ง ขนาดกลาง 1 แห่ง และขนาดเล็ก 1 แห่ง ได้แก่ สถานีตำรวจบางรัก สถานีตำรวจพหลโยธิน และสถานีตำรวจตลิ่งชัน ตามลำดับ และประชาชนที่มาใช้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพได้ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งเหตุของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งความของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวน 20 และกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ โดยคัดเลือกจากประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลที่ได้คัดเลือกไว้ คือ สถานีตำรวจบางรัก สถานีตำรวจพหลโยธิน สถานีตำรวจตลิ่งชัน ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 17 คน

การวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพได้นำข้อมูลจากกรณีศึกษาเป็นข้อมูลเชิงลึกเพื่อขยายการอธิบายผลการศึกษาในเชิงปริมาณ

6.1 สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 การพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร

1. งานด้านธุรการ

ระบบการเก็บเอกสาร ระบบรับ-ส่งหนังสือ ควรจะต้องมีความปลอดภัยสูงสามารถเก็บข้อมูลความลับได้เป็นอย่างดี และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลแบบเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

2. งานด้านแจ้งเหตุ เบาะแส การร้องเรียน

ควรเพิ่มช่องทางติดต่อให้มากขึ้น เช่น การร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตและควรมีการแจ้งเบาะแสทาง application LINE เพราะเป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็วเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และเป็นการช่วยเพิ่มช่องทางในการสร้างเบาะแสได้มากขึ้น เนื่องจากบางครั้งผู้ที่จะแจ้งเบาะแสไม่กล้าแจ้งเพราะกลัวว่าจะไม่ปลอดภัย แต่หากเป็นการแจ้งทางออนไลน์อาจจะสามารถปกปิดข้อมูลผู้ที่แจ้งเบาะแสได้ ทำให้กล้าที่จะแจ้งเบาะแสต่าง ๆ นอกจากนี้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกส่งต่อในรูปแบบออนไลน์จะทำให้ส่งไปยังผู้รับได้เร็วขึ้น และมีหลักฐานที่ค่อนข้างชัดเจน เช่น ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ เป็นต้น

3. งานด้านการเปรียบเทียบปรับ

ควรเพิ่มช่องทางในการชำระค่าปรับให้มากขึ้นโดยเฉพาะผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ เพราะเป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็วและมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ควรจะนำมาประยุกต์ใช้เพราะสามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเลี่ยงการปะทะกับประชาชนโดยตรง รวมถึงเพิ่มช่องทางในการชำระค่าปรับให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากบางสถานีมีเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อยแต่ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากและควรมีอัตราค่าปรับที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีระบุไว้อย่างชัดเจนในแต่ละฐานความผิด

4. งานด้านการประชาสัมพันธ์ภายในสถานีตำรวจและภายนอกสถานีตำรวจ

ควรมีการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ตามแหล่งชุมชนให้ทราบถึงกิจกรรมหรือข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ของสถานีตำรวจให้มีข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน รวมถึงควรมีป้ายบอกเส้นทางเพราะสถานีตำรวจบางแห่งเดินทางมาลำบากและควรมีระบบแจกบัตรคิวเพื่อเป็นการจัดระเบียบประชาชนที่มาใช้บริการ

5. งานด้านอื่น ๆ

ปัญหาด้านที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นทรุดโทรมมากและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งานและบางแห่งอยู่ไกลจากสถานีตำรวจที่สังกัดอยู่

6. การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอยู่เดิมกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรมีทุกมุมมองทั้งในแง่การป้องกันปราบปราม สืบสวน สอบสวน จราจรและงานบริหาร เพราะงานป้องกันปราบปรามในปัจจุบันมีแอปพลิเคชันที่มาสสนับสนุนงานป้องกันปราบปรามโดยตรงที่เรียกว่า “Police i lert u” ซึ่งมีที่มาจากปัญหาศูนย์วิทยุ 191 ที่ติดต่อได้ยาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติเห็นว่าต้องรีบเร่งแก้ไขปัญหานี้ จึงต้องการให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วที่สุด จึงได้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมาโดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจนได้แอปพลิเคชัน “Police i lert u” ในปัจจุบัน แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีช่องทางให้ประชาชนได้ติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้นแล้วนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงต่อมาก็คือ ความคาดหวังของประชาชนซึ่งปัจจุบันยังไม่ตอบสนองเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ดูแลระบบเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจและมีกฎหมายห้ามเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้โทรศัพท์ขณะปฏิบัติหน้าที่ จึงทำให้มีการย้อนแย้งกันอยู่ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขต่อไป ถ้าสามารถนำแอปพลิเคชัน “Police i lert u” ไปผนวกกับสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์น่าจะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น โดยการประยุกต์ในลักษณะของการบูรณาการระหว่างแอปพลิเคชันเดิมและสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์สามารถพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับประชาชนจากช่องทางเดิมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้พัฒนาขึ้นมา หากแต่ยังไม่ได้นำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. การวางระบบที่สามารถรักษาความลับได้

ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ในการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อการรักษาความลับของผู้ที่แจ้งความหรือให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะในส่วนของวัสดุอุปกรณ์นั้นจะใช้งบประมาณค่อนข้างสูงเพื่อที่จะรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ ฉะนั้นในการทำโครงการนี้ยังมองไม่เห็นว่าจะวางระบบแบบไหนเพื่อที่จะรักษาข้อมูลส่วนที่เป็นความลับไว้และส่วนที่จะเป็นช่องทางในการติดต่อส่วนตัว โดยผู้เข้าร่วมการสัมมนามีความเห็นว่าการใช้การสนทนาแบบเห็นภาพ (video call) ค่อนข้างเป็นประโยชน์ต่อโครงการนี้ เพราะจะช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางและรักษาประสิทธิภาพในการดำเนินการไว้ได้และช่วยลดภาระงานของสถานีตำรวจไปได้พอสมควร ดังนั้น การรักษาความลับของผู้ใช้บริการยังคงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องตระหนักในการจัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์

8. การกำหนดระบบการล็อกอิน

สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการกำหนดระบบการ Login เข้าใช้งานนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการกระทำผิด รวมทั้งการจำกัดจำนวนผู้ที่จะไปเข้าไปใช้สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบล็อกอินจะต้องสามารถตรวจเช็คข้อมูลของผู้ที่เข้าไปใช้งานในสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยการใช้ระบบล็อกอินอาจจะให้ใช้เป็นเลขประจำตัวประชาชนได้ เพราะจะได้แก้ปัญหาในการจำรหัสผ่านไม่ได้ รวมทั้งการระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

9. การระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งานได้

การจัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงควรมีการระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งานเพื่อนำไปสู่ระบบในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

10. ควรมีการกำหนดบทบาทผู้รับผิดชอบในทุกชั้นตอนที่ชัดเจน

ต้องการให้การรับแจ้งมีประสิทธิภาพก็ควรจะมีการกำหนดว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อในทุกลำดับชั้นตอนไป

11. ควรมีคณะกรรมการใกล้เคียงที่สามารถเข้ามาดำเนินงานผ่านระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้

การจัดตั้งสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรเปิดช่องทางให้คณะกรรมการใกล้เคียงสามารถปฏิบัติงานได้ ควรมีในส่วนของคณะกรรมการใกล้เคียงที่อยู่ในของสถานีตำรวจสามารถปฏิบัติงานผ่านสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดระยะเวลาของการดำเนินคดีนั้น ๆ อาทิ การสมัครเป็นคณะกรรมการใกล้เคียงผ่านทางสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือการติดต่อรวมทั้งการใกล้เคียงสำหรับการกระทำผิดบางประเภทผ่านสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การใช้สื่อที่สามารถเห็นภาพทุกฝ่ายในการพูดคุยใกล้เคียง เป็นต้น

12. ควรมีการควบคุมช่องทางการร้องทุกข์หรือการแจ้งความได้

การจัดทำสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมช่องทางการร้องทุกข์หรือการแจ้งความได้ จะทำให้เป็นการจำกัดจำนวนผู้เข้าไปใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์ และทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยลดภาระในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างแท้จริง

13. ควรมีมาตรการสำหรับการจัดการกับกรณีการแจ้งความเท็จ

หากสามารถวางระบบในการป้องกันการแจ้งความเท็จจะทำให้สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและช่วยบรรเทาภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีจำนวนมากได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ที่ 2 การพัฒนารูปแบบในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์

การพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์เพื่อนำมาใช้กับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็นรูปแบบสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนี้

1. รูปแบบเทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์สำหรับประชาชน

มีรูปแบบ 3 รูปแบบ ได้แก่ การแจ้งเหตุ แจ้งความและชำระค่าปรับ โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังนี้

1.1 การแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับทราบว่าจะเกิดเหตุอะไรขึ้น ประชาชนที่ทำการแจ้งเหตุต้องเข้ามาที่หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากนั้น ให้ประชาชนที่ต้องการทำการแจ้งเหตุเข้าไปสมัครผู้ขอใช้บริการ โดยกดที่ Sign Up บนหน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อคลิกที่ Sign Up หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> จะปรากฏขึ้นให้กรอกรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 4 หลังจากเมื่อทำการสมัครสมาชิกและกรอกข้อมูลส่วนตัวแล้ว ซึ่งประกอบด้วย เบอร์โทรศัพท์ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชน และ e-mail ข้อมูลจะส่งเข้าระบบเพื่อสมัครสมาชิกและได้รับรหัสผ่าน

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อได้รับรหัสยืนยันเข้าระบบแล้ว ท่านสามารถทำการ Login เข้าสู่ระบบได้ โดยชื่อเข้าระบบ คือ หมายเลขโทรศัพท์และรหัสผ่านที่ส่งมาทาง SMS

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถเข้าเช็คประวัติหรือข้อมูลส่วนตัวได้โดยทำการกดไปที่ My Profile เมื่อกดเข้าไปที่ My Profile เรียบร้อยแล้ว จะสามารถทำการตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องหรือไม่ ถ้าถูกต้องหรือไม่ทำการแก้ไข ให้ทำการบันทึกหรือถ้าหากต้องการทำการแก้ไขก็สามารถแก้ไขและบันทึกในระบบได้

ขั้นตอนที่ 7 หลังจากเมื่อเข้าทำระบบเรียบร้อยแล้วและทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้วนั้น ถ้าหากจะประสงค์ทำการแจ้งเหตุ ให้กลับไปสู่หน้าหลักและคลิกที่คำว่า “แจ้งเหตุ” เมื่อคลิกเข้าไปที่ระบบแจ้งเหตุเรียบร้อยแล้ว หน้าเว็บจะขึ้นตำแหน่งที่เกิดเหตุดังกล่าว หลังจากนั้น ให้ทำการกรอกรายละเอียดข้อมูลที่ประสบเหตุ สามารถส่งข้อมูลเข้าระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับทราบ เมื่อทำการส่งข้อมูลเรียบร้อยแล้วทางระบบจะแจ้งว่า “ระบบได้รับข้อมูลการแจ้งเหตุของท่านเรียบร้อยแล้ว” เมื่อวันที่.....เวลา.....และรหัสอ้างอิง.....

ขั้นตอนที่ 8 สามารถตรวจสอบสถานะของการแจ้งเหตุได้ โดยคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บ My Case หลังจากคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บ My Case เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงประวัติรายการที่ทำการแจ้ง

เหตุไว้ทั้งหมด หลังจากนั้นถ้าทางเจ้าหน้าที่ตำรวจทำการรับเรื่องของท่านเรียบร้อยแล้ว ก็สามารถเข้าสู่ระบบได้ตามเดิมตามที่กล่าวมาไว้ข้างต้น ให้คลิกที่ My Case อีกครั้งและทำการตรวจสอบประวัติรายการที่แจ้งเหตุ ถ้าเรื่องใดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรับเรื่องแล้วจะขึ้นสถานะ “ดำเนินการเสร็จสิ้น”

1.2 การแจ้งความ

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับทราบว่าจะเกิดเหตุอะไรขึ้น ประชาชนที่ทำการแจ้งเหตุต้องเข้ามาที่หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากนั้นให้ประชาชนที่ต้องการทำการแจ้งเหตุเข้าไปสมัครผู้ขอใช้บริการ โดยกดไปตรงที่ Sign Up บนหน้าเว็บ

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อคลิกตรงที่ Sign Up หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> จะขึ้นให้กรอกรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 4 หลังจากเมื่อทำการสมัครสมาชิกและกรอกข้อมูลส่วนตัวแล้วที่ประกอบด้วย เบอร์โทรศัพท์ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชน และ e-mail จะได้ส่งเข้าระบบเพื่อสมัครสมาชิกและได้รับรหัสผ่าน

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อได้รับรหัสยืนยันเข้าระบบแล้ว ทำการ Login เข้าสู่ระบบได้ โดยชื่อเข้าระบบคือ หมายเลขโทรศัพท์ และ รหัสผ่านคือ รหัสที่ส่งผ่านมาทาง SMS

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อทำการ Login เข้าระบบเรียบร้อยแล้วสามารถเข้าเช็คประวัติหรือข้อมูลส่วนตัวได้โดยทำการกดไปที่ My Profile เมื่อกดเข้าไปที่ My Profile เรียบร้อยแล้วจะทำการตรวจสอบข้อมูลว่าที่กรอกไปถูกต้องหรือไม่อย่างไร ถ้าถูกต้องหรือไม่ทำการแก้ไข ระบบจะทำการบันทึก หรือถ้าหากต้องการทำการแก้ไขก็สามารถแก้ไขและบันทึกในระบบได้

ขั้นตอนที่ 7 หลังจากเมื่อเข้าทำระบบเรียบร้อยแล้วและทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้ว ถ้าหากประสงค์จะทำการแจ้งความ ให้กลับไปสู่หน้าหลักและคลิกตรงคำว่า “แจ้งความ” เมื่อคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บ “แจ้งความ” เรียบร้อยแล้ว ให้ทำการเลือกว่า “แจ้งเอกสารหาย” เมื่อคลิก “เอกสารหาย” ต้องทำการกรอกข้อมูลให้ครบทุกอย่างก่อนที่จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากนั้นให้กดส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นตอนที่ 8 หลังจากนั้นสามารถเข้าตรวจสอบสถานะของเรื่องที่แจ้งความไว้โดยกดที่ My Case หลังจากนั้นเป็นการเสร็จสิ้น รอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ในส่วนของ “แจ้งไว้เป็นหลักฐาน” มีขั้นตอนเช่นเดียวกับ “แจ้งความ” คือ

เมื่อคลิกเข้าไปที่หน้าเว็บ “แจ้งความ” เรียบร้อยแล้ว ให้ทำการเลือกว่า “แจ้งไว้เป็นหลักฐาน” เมื่อคลิกแจ้งไว้เป็นหลักฐานต้องทำการกรอกข้อมูลให้ครบทุกอย่างก่อนที่จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากนั้นสามารถเข้าตรวจสอบสถานะของเรื่องที่ท่านแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน โดยกดที่ My Case

1.3 การชำระค่าปรับ

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนที่จะทำการชำระค่าปรับ ให้เข้ามาที่หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com>

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากนั้นให้ประชาชนที่ต้องการทำการชำระค่าปรับเข้าไปสมัครผู้ขอใช้บริการโดยกดที่ Sign Up บนหน้าเว็บ

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อคลิก Sign Up หน้าเว็บ <http://demo.thaipolice.com> จะปรากฏให้กรอกรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 4 หลังจากเมื่อทำการสมัครสมาชิกแล้วและกรอกข้อมูลส่วนตัวที่ประกอบด้วยเบอร์โทรศัพท์ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชน และ e-mail จะได้ส่งเข้าระบบเพื่อสมัครสมาชิกและได้รับรหัสผ่าน

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อได้รับรหัสยืนยันเข้าระบบแล้วทำการ Login เข้าสู่ระบบได้ ชื่อเข้าระบบคือหมายเลขโทรศัพท์ และ รหัสผ่านคือ รหัสที่ส่งผ่านมาทาง SMS

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อทำการ Login เข้าระบบเรียบร้อยแล้วท่านสามารถเข้าตรวจสอบประวัติหรือข้อมูลส่วนตัวได้โดยทำการกดไปที่ My Profile เมื่อกดเข้า My Profile เรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องหรือไม่ ถ้าถูกต้องหรือไม่ทำการแก้ไข ให้ทำการบันทึกหรือถ้าหากต้องการทำการแก้ไขก็สามารถแก้ไขและบันทึกในระบบได้

ขั้นตอนที่ 7 หลังจากเมื่อเข้าทำระบบเรียบร้อยแล้วและทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้วนั้น ถ้าหากจะประสงค์ทำการชำระค่าปรับ ให้กลับไปสู่หน้าหลักและคลิกที่คำว่า “ชำระค่าปรับ” หลังจากนั้นให้ท่านทำการกรอก สถานีตำรวจ และ หมายเลขชำระค่าปรับ ทำการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดให้ถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วย สถานีตำรวจ หมายเลขใบสั่ง และข้อมูลใบสั่ง เช่น เลขที่ใบสั่ง สถานีตำรวจ ชื่อผู้กระทำผิด วันที่ออกใบสั่ง ข้อหา จำนวนเงิน เลือกช่องทางในการชำระค่าปรับ ซึ่งช่องทางในการชำระค่าปรับแบ่งเป็น 2 ช่องทางได้แก่ พิมพ์ใบชำระเงินผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าธรรมเนียม 3%) หลังจากนั้นทางระบบจะส่งรหัสชำระเข้ามือถือ จากนั้นท่านจะได้รับรหัสการชำระ

2. รูปแบบเทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์สำหรับตำรวจ

การรับรายการแจ้งเหตุ แจ้งความสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งการรับรายการแจ้งเหตุ แจ้งความมีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

2.1 รายการแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องทำการเข้าหน้าเว็บหลัก โดยเข้าเว็บ <http://demostaff.thaipolice.com> หลังจากนั้นให้ใส่ User ID และ Password

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้วให้คลิกที่ “รายการแจ้งเหตุ” ที่ View Detail

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อทำการคลิกที่ “รายการแจ้งเหตุ” ที่ View Detail เรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้ารายการแจ้งเหตุ

ขั้นตอนที่ 4 ทำการคลิกที่ ประเภท แล้วทำการเลือกที่ แจ้งเหตุ หลังจากนั้นให้กดค้นหาเมื่อคลิกแล้วจะปรากฏ “รายการแจ้งเหตุ” จากนั้นให้กดรูปสัญลักษณ์สีฟ้า เพื่อทำรายรับรายการแจ้งเหตุจากประชาชนที่ทำการแจ้งเหตุมายังเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากนั้นหน้าจอจะปรากฏรายละเอียดที่ประชาชนทำการแจ้งเหตุมา เจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำการเพิ่มรายละเอียดเพิ่มเติม และทำการบันทึกรับเรื่อง เมื่อทำการบันทึกเสร็จสิ้นแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทำการตรวจสอบได้จากหน้าหลักของรายการแจ้งเหตุว่า ทำการรับเรื่องแล้ว

2.2 รายการแจ้งความ

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องทำการเข้าหน้าเว็บหลัก โดยเข้าเว็บ <http://demostaff.thaipolice.com> หลังจากนั้นให้ใส่ User ID และ Password

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบ ให้คลิกที่ “รายการแจ้งความ” ที่ View Detail

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อทำการคลิกที่ “รายการแจ้งความ” ที่ View Detail จะปรากฏหน้ารายการแจ้งความ

ขั้นตอนที่ 4 ทำการคลิกที่ ประเภท แล้วทำการเลือกที่ “แจ้งความ” ซึ่งจะมีให้เลือก 2 ประเภท ได้แก่ แจ้งความเอกสารหาย และ แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน

ถ้าคลิกที่ “แจ้งความเอกสารหาย” แล้วทำการค้นหา หลังจากนั้นให้กดที่สัญลักษณ์สีฟ้า จะปรากฏรายละเอียด เมื่อผู้แจ้งความเอกสารสูญหายและมาพบเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำการบันทึกรายละเอียดเพิ่ม ได้แก่ เอกสารที่หาย ที่เกิดเหตุ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการกรอกรับคดี และจะปรากฏสถานะ “รับเรื่องแล้ว” จากนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจ “ยืนยันสำนวน”

ถ้าคลิกที่ “แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน” แล้วทำการค้นหา จากนั้นให้ทำการคลิกที่สัญลักษณ์สีฟ้า จะปรากฏรายละเอียด หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ทำการกรอกรายละเอียดเพิ่มเติมและทำการกรอกรับคดี เมื่อทำการกรอกรับคดีจะปรากฏ “รับเรื่องแล้ว” จากนั้นทำการยืนยันกวดสำนวน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยให้ลดกำลังพลและงบประมาณในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิจัย พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อช่วยให้ลดกำลังพลและงบประมาณในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งแนวทางในการพัฒนาได้เป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยี

1.1 ความละเอียดของเว็บไซต์ที่ให้บริการแจ้งความ แจ้งเหตุหรือชำระค่าปรับ ยังมีความละเอียดของข้อมูลไม่เพียงพอ อาจจะใช้เวลานานมาก ควรมีการปรับปรุงให้มีรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้นกว่าเดิม

1.2 การเพิ่มตัวอย่างของการเขียนสำนวนที่เป็นทางการให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการในการแจ้งความ แจ้งเหตุหรือชำระค่าปรับ ถ้ามีตัวอย่างที่เป็นทางการจะทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 เกี่ยวกับหน้าเว็บไซต์ในการชำระค่าปรับ ควรเพิ่มขนาด Front หรือตัวหนังสือที่สามารถปรับขนาดหรือปรับระดับได้ เนื่องจากปัญหาทางสายตาของผู้ใช้บริการไม่เท่ากัน

1.4 การพัฒนารูปแบบของ Application ที่สามารถใช้งานง่ายขึ้นในโทรศัพท์มือถือ เหมือนกับ Application ต่างๆ สามารถรองรับได้ทุกระบบไม่ว่าจะเป็น IOS หรือ Android เพราะในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่พกพาโทรศัพท์มือถือ หากสามารถใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียวอาจไม่สะดวกและไม่ทันต่อเหตุการณ์

1.5 ควรเพิ่มโปรแกรมที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้กรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งความ แจ้งเหตุ

1.6 ควรมีการพัฒนาระบบในเว็บไซต์ให้มีความเสถียรมากขึ้นกว่านี้ เนื่องจากยังเกิดปัญหาในหลายจุด เช่น การส่ง SMS เพื่อรับรหัสในการใช้ยืนยันเพื่อเข้าสู่ระบบ เป็นต้น หากมีการพัฒนาความเสถียรของระบบจะทำให้ใช้งานได้มากขึ้น

1.7 พัฒนาเชื่อมโยงกับ Google Map เพื่อให้ปรากฏสถานีตำรวจอัตโนมัติเพื่อให้ประชาชนทราบว่าตนเองอยู่ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจใด จะทำให้สะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่าพื้นที่ที่เกิดเหตุ สถานีตำรวจใดเป็นเจ้าของพื้นที่ที่รับผิดชอบ

1.8 การชำระค่าปรับผ่านบริการ I-Banking ผ่านการตัดบัญชีของบุคคลนั้นได้เลยจะทำให้สะดวกมากขึ้นกว่าที่จะต้องเดินทางไปยังธนาคารหรือ Counter Service

1.9 ช่องทางในการติดต่อกลับ เช่น มีข้อมูลติดต่อกลับทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้ใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสื่อสารหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

2. ด้านการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่

ควรมีการจัดอบรม สร้างองค์ความรู้ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่จำเป็นต้องใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอาวุโสยังไม่มี ความชำนาญเรื่องของเทคโนโลยีสมัยใหม่ถ้าเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคปัจจุบัน ซึ่งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีค่อนข้างที่จะแตกต่างกัน

3. ด้านกฎหมาย

3.1 ควรมีมาตรการในการจับกุมหรือข้อความเตือนภัยในระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในปัจจุบันมีการแจ้งความเท็จเป็นจำนวนมาก เมื่อทำการแจ้งความออนไลน์แล้วทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถรับรู้ได้ว่าเรื่องใดแจ้งความจริงหรือเรื่องใดแจ้งความเท็จ ซึ่งควรมีมาตรการหรือบทลงโทษสำหรับบุคคลเหล่านี้

3.2 การพัฒนากฎหมายให้รองรับกับระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรมในชั้นต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นชั้นพนักงานสอบสวน อัยการหรือศาล เช่น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นพยานหลักฐานได้ เป็นต้น

3.3 รายละเอียดในเว็บหรือในการแจ้งความ แจ้งเหตุออนไลน์ ต้องมีการพัฒนาให้ครบ ถูกต้องตามข้อกำหนดที่บัญญัติไว้

4. ด้านการสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชน

ควรมีการเพิ่มคู่มือ การแจกจ่ายคู่มือในให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการเข้ามาศึกษาก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุ แจ้งความหรือชำระค่าปรับ เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเข้ามากรอกในทางลักษณะที่ผิดและควรเพิ่มคู่มือออนไลน์ให้ศึกษาเบื้องต้นทางหน้าเว็บไซต์

5. ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ

ควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลไปยังทะเบียนราษฎรหรือขอความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยที่เป็นผู้ดูแลเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้ที่มาแจ้งความ แจ้งเหตุและชำระค่าปรับ เพื่อเป็นมาตรการในการควบคุมผู้ที่ทำการแจ้งความเท็จ

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิจัย พัฒนาการกระบวนการยุติธรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งแนวทางในการพัฒนาได้เป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่

ควรมีการจัดอบรม สร้างองค์ความรู้ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต้องใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานหรือจำเป็นต้องติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมบางท่านที่อาวุโสยังไม่มีความชำนาญเรื่องของเทคโนโลยีสมัยใหม่ถ้าเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมในยุคปัจจุบัน ซึ่งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีค่อนข้างที่จะมีความแตกต่างกัน

2. ด้านกฎหมาย

2.1 ควรมีการพัฒนากฎหมาย มาตรการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในปัจจุบันมีการแจ้งความเท็จเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการลงโทษผู้กระทำผิด

2.2 การพัฒนากฎหมายให้รองรับกับระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรมในชั้นต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นอัยการหรือศาล เช่น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการผ่านระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นพยานหลักฐานได้ และทำให้ศาลรับฟังพยานหลักฐานที่มาจากระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ได้ เป็นต้น

3. ด้านการสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชน

ทางด้านกระบวนการยุติธรรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการช่วยเหลือ สนับสนุนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน ก่อนที่จะทำการแจ้งเหตุแจ้งความหรือชำระค่าปรับ เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเข้ามากรอกในทางลักษณะที่ผิด ซึ่งจะส่งผลต่อให้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ

ควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลไปกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมถึงกระทรวงมหาดไทยในการขอข้อมูลทะเบียนราษฎร์ที่ผู้ดูแลเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้ที่มาแจ้งความ แจ้งเหตุและชำระค่าปรับเพื่อเป็นมาตรการในการควบคุมผู้ที่จะทำการแจ้งความเท็จ

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

6.2.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) ก่อนที่จะทำการบังคับใช้หรือประกาศบังคับใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ควรมีการทดสอบมาตรฐานของระบบให้มีความเสถียรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาทางเทคนิคระหว่างการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

2) เมื่อทำการใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มากน้อยเพียงใด รวมถึงร่วมเสนอปัญหาที่พบระหว่างการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป

3) สร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนได้รับทราบถึงการนำระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อวัตถุประสงค์อะไร รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการระบบด้วย โดยอาจจัดทำเป็นคู่มือการใช้งานแจกจ่ายให้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ

4) ควรมีการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเสถียรสูงสุดในการใช้เพื่อป้องกันปัญหาข้อผิดพลาด รวมถึงมีการใช้มาตรการในควบคุมการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เข้ามาแจ้งเหตุ แจ้งความ และชำระค่าปรับ เพราะข้อมูลที่อยู่ในระบบถือว่าเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้หรือผู้ที่หวังดีต่อสาธารณะ ควรมีมาตรการคุ้มครอง ป้องกันอย่างเข้มงวด

5) มีมาตรการในป้องกันการแจ้งความเท็จ เพื่อไม่ให้กระทบหน้าที่หรือภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจขณะปฏิบัติหน้าที่และมีบทลงโทษสำหรับผู้ที่แจ้งความเท็จ

6.2.2 ข้อเสนอแนะทางนโยบาย

1) รัฐบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการพัฒนาระบบการแจ้งความ แจ้งเหตุและการชำระค่าปรับแบบออนไลน์หรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนที่ต้องการแจ้งเหตุ แจ้งความหรือชำระค่าปรับมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ ซึ่งงบประมาณที่ควรจัดสรรนั้น รัฐบาลควรจัดสรรตามระยะเวลาที่สมควร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาระบบให้มีความเป็นมาตรฐานสากลในระดับชาติและนานาชาติ และให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณควรจัดสรรให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะ

2) รัฐบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วิศวกรดิจิทัลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ส่งเสริมเข้ารับการอบรมในทักษะที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ในระดับนานาชาติ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศหรือส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับทุนการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากต่างประเทศมาพัฒนาต่อยอดระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

3) ภาครัฐบาลหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีแผนหรือนโยบายในการพัฒนาสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์โดยขอความร่วมมือหรือ Public Private Partnership (PPP) จากภาคประชาชนสังคม ภาครัฐบาลและภาคเอกชน ในการร่วมมือกันพัฒนาระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและประเทศชาติ

4) การขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างประเทศที่มีศักยภาพเพียงพอในด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเหลือพัฒนาระบบ การสร้างองค์ความรู้หรือรูปแบบการพัฒนาสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

5) กรมประชาสัมพันธ์ ที่สังกัดหน่วยงานรัฐบาล ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เรื่องสถานีอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงในทุกๆ ภาคของประเทศ ไทยว่าสามารถมีการแจ้งความ แจ้งเหตุ รวมถึงการชำระค่าปรับผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้

6) ในส่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรที่จะประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับทราบว่ามีการใช้ระบบสถานีอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถเข้าถึงและเข้าใจในระบบของสถานีอิเล็กทรอนิกส์ได้

7) ในปัจจุบันที่กำลังมีโครงการนำร่องในกองบัญชาการตำรวจนครบาลหรือสถานีตำรวจภายในกรุงเทพมหานครแล้วนั้น เมื่อเกิดทักษะ ความชำนาญในการใช้ระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ อบรมความรู้ความเข้าใจ ทักษะการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่สถานีตำรวจภูธรในภาคต่างๆ เข้าใจเช่นเดียวกันเพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดแก่ประชาชน

8) การสร้างระบบหรือการพัฒนาาระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์นั้นหน่วยงานทุกภาคส่วนต้องมีความเข้าใจในโครงสร้าง วิธีการใช้ให้เหมือนและสอดคล้องกันโดยไม่ใช่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงาน เพียงแต่ว่าทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นเจ้าภาพหรือหน่วยงานหลักในการดำเนินงานควบคุม ดูแลและบังคับใช้เท่านั้น

9) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้อง ควรให้การยอมรับและสนับสนุนระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์และร่วมมือในการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมตลอดจนมีการพัฒนาระบบกฎหมายที่รองรับกับกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเอื้ออำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน

10) รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อมีการประกาศบังคับใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์แล้วควรมีการจัดทำคู่มือในลักษณะเอกสารแจกจ่าย โปสเตอร์หรือคู่มือออนไลน์ให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

11) กรณีการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ นั้น ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ควรมีการกำหนดสถิติในการแจ้งเหตุ แจ้งความหรือชำระค่าปรับในแต่ละปีว่าต้องเป็นไปตามที่กำหนด ควรปล่อยให้เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อที่จะได้นำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ได้จากผู้ใช้บริการมาพัฒนาระบบสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ตลอดจนใช้เป็นแนวทางหนึ่งในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

12) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมไม่ว่าจะเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด ศาลยุติธรรมหรือหน่วยงานอื่น ๆ ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันเพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

13) ไม่ควรให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเป็นหลัก แต่ควรมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาควบคุม ดูแล กำกับรวมถึงเป็นที่ปรึกษาให้แก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการพัฒนาระบบสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรวิชญ กลิ่นบุญ. (2559). ระบบราชการกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกองบัญชาการหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- กิติพัฒน์ นนทปัทมะดูล. (2550). การวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคม: แนวคิดและวิธีวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสารสนเทศ. (ม.ป.ป.). (2558). [Online]. Available: <http://elearning.northcm.ac.th/it/lesson1-1.asp> (retrieved: May 29, 2015)
- ธนาคารกรุงไทย. (2559). บริการรับชำระค่าปรับออนไลน์ผ่านธนาคารกรุงไทย. [Online]. Available: http://www.ktb.co.th/ktb/th/promotion-all_detail.aspx?promotion=GFITYFVHNpLlb5LrX2CaEg%3D%3D (retrieved: January 25, 2016)
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประธาน วัฒนวานิชย์. (2520). ระบบความยุติธรรมทางอาญา: แนวความคิดเกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรม. วารสารนิติศาสตร์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2, หน้า 151-152.
- พงษ์พิชญ ภัคตินรงค์. (2542). “การพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารข้อมูลอาชญากรรม สำหรับสถานีตำรวจ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์ (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรชัย ชันดี, ธัชชัย ปิตะนิลบุตรและอัศวิน วัฒนวิบูลย์. (2543). ทฤษฎีและงานวิจัยทางอาชญาวิทยา. กรุงเทพมหานคร : บริษัทบุ๊คเน็ท จำกัด.
- มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ. (2558). [Online]. Available: www.dla.go.th (retrieved: May 29, 2015)
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2554). ศูนย์บริการสารสนเทศ: สะพานเชื่อมบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 19, 31 หน้า 81-102.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2557). ข้อมูลประชากรในประเทศไทย พ.ศ. 2557. [Online]. Available: http://www.ipsr.mahidol.ac.th/ipsr-th/population_thai.html. (Retrieved: May 16, 2014)
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2547). วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคต กาล. กรุงเทพฯ: หจก.สามลดา.
- สุพจน์ สุโรจน์. (2550). การบริหารงานและกระบวนการยุติธรรม. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). สถิติการรับแจ้งและจับกุมกลุ่มคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ จำแนกตามประเภทคดีที่รับแจ้งทั่วราชอาณาจักรระหว่าง พ.ศ.2556-2557. [Online]. Available: <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries13.html>. (Retrieved: October 30, 2015)
- อัมณพ ชูบำรุง. (2527). ทฤษฎีอาชญาวิทยา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- Adler, Freda. (1998). *Criminology*. Boston: McGraw – Hill,.
- Adler, Freda & Mueller, O.W. Gerhard & Laufer, S. William. (1991). *Criminology*. U.S.A.: McGraw-Hill,.
- Alan Macfarlane. (2005). [Online]. Available: What makes law effective. http://www.alanmacfarlane.com/TEXTS/law_effective.pdf. (Retrieved: December 19, 2015)
- Albanese S. Jay. (2004). North American Organised Crime. [Online]. Available: http://jayalbanese.com/yahoo_site_admin/assets/docs/AlbaneseNAorganisedcrim_globalcrime.35194323.pdf. (Retrieved: December 19, 2015)
- Alberto Rama Olario. (2000). Current situation of Transnational organized crime in the Philippines. [Online]. Available: unafei.or.jp/english/pdf/RS_No54/No54_13PA_Olario.pdf (Retrieved: December 19, 2015)
- Alvarez, Alex. (2000). Study Guide for Siegel's *Criminology*. Wadsworth.
- Anthony Allot. (1981). The Effectiveness of Laws. [Online]. Available: www.scholar.valpo.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1579&context=vul. (Retrieved: January 9, 2016)
- Delhi Police. Delhi Police launch e-police station for vehicle theft. [Online]. Available: www.hindustantimes.com/...police...e-police-station.../story... (Retrieved: January 9, 2016)
- E-Policing - Los Angeles Police Department. [Online]. Available: http://www.lapdonline.org/e_policing (retrieved: January 9, 2016)
- Estonia Police. e-Police - e-Estonia. [Online]. Available: <https://e-estonia.com/Component/e-police/> (retrieved: January 9, 2016)
- Fines Enforcement and Recovery Unit of South Australia. [Online]. Available: <http://www.fines.sa.gov.au/?AspxAutoDetectCookieSupport=1>. (Retrieved: January 9, 2016)
- Royal Canadian Mounted Police. (2015). [Online]. Available: <http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/ccaps-spcca/e-policing-police-eng.htm>. (Retrieved: January 9, 2016)
- Singapore Police Force. Electronic Police Center. [Online]. Available: <http://www.spf.gov.sg/epc/index.html>. (Retrieved: January 9, 2016)

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
งานวิจัยเรื่อง “สถานีตำรวจนครบาลอิเล็กทรอนิกส์”
(ฉบับสำรวจ)

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
.....1 ชาย
.....2 หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
.....1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
.....2 ปริญญาตรี
.....3 ปริญญาโท
.....4 ปริญญาเอก
.....5 อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. ระดับชั้นยศ
.....1 ส.ต.ต. – ส.ต.อ.
.....2 จ.ส.ต.- ด.ต.
.....3 ร.ต.ต. – ร.ต.อ.
.....4 พ.ต.ต. – พ.ต.ท .
.....5 พ.ต.อ.
.....6 อื่นๆ.....
5. ตำแหน่ง.....
6. อายุราชการ.....ปี
7. หน้าที่ปฏิบัติงานหลักของท่าน
.....1 ป้องกันปราบปราม
.....2 สืบสวน สอบสวน
.....3 งานอำนวยความสะดวก
.....4.งานจราจร
.....5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.1 ท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงานด้านธุรการและเอกสารหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการรับแจ้งความหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.3 ท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 ในสถานีตำรวจที่ท่านสังกัดอยู่ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนโดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่สถานีตำรวจหรือไม่ ถ้ามีคือรูปแบบใดและช่องทางติดต่อสื่อสารนั้นมีปัญหาอย่างไรหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

2.5 ท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของหน้าที่ตำรวจหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.6 ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด และประสบปัญหาในการใช้เทคโนโลยีหรือไม่ ด้านใด

การใช้ Internet

.....

.....

.....

.....

.....

การใช้แอปพลิเคชัน (Application) ผ่านสมาร์ทโฟน

.....
.....
.....
.....
.....

2.7 ในระยะเวลา 1 วัน ท่านใช้ internet มากน้อยเพียงใด ใช้ในเรื่องใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ความต้องการในการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

3.1 ท่านคิดว่าการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มีความจำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

.....
.....
.....
.....
.....

3.2 รูปแบบของสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านต้องการ ควรเป็นรูปแบบใด อย่างไร

- งานด้านธุรการ เช่น ระบบการเก็บเอกสาร ระบบรับ-ส่งหนังสือ

.....
.....
.....
.....
.....

- งานด้านแจ้งเหตุ เบาะแส การร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....

- งานด้านการเปรียบเทียบปรับ

.....
.....
.....
.....

- งานด้านการประชาสัมพันธ์ภายในสถานีตำรวจและภายนอกสถานีตำรวจ

.....
.....
.....
.....
.....

- งานด้านอื่นๆ

.....
.....
.....
.....

4. ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

ให้ท่านระบุคะแนนตามระดับการให้คะแนนดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

สภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิด	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
ปัญหาด้านกฎหมาย					
1. ยังไม่มีกฎหมายมารองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างชัดเจน					
2. ยังไม่มีกฎหมายรองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่					
3. หากนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี					
5. เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ					
6. สร้างภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น					
สภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิด	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
ปัญหาด้านประชาชน					
7. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี					
8. ประชาชนไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ (ไม่ดำเนินการต่อ แจ้งความแล้วทั้ง)					
ปัญหาด้านเทคโนโลยี					
9. เทคโนโลยีอาจไม่มีความเสถียร					
10. เทคโนโลยีใช้ยาก เข้าใจยาก					
ปัญหาด้านงบประมาณ					
11. สร้างภาระค่าใช้จ่ายแก่ภาครัฐเพิ่มขึ้น					
12. หากให้ประชาชนเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย ประชาชนอาจไม่ใช้บริการผ่านเทคโนโลยี					
ปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
13. การประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่ดีพอ					
14. ขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน					
15. ขาดการยอมรับข้อมูลที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี					
16. หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังขาดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้					

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 การนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ มีความจำเป็นเร่งด่วนในการนำมาใช้กับเรื่องใดมากที่สุด โดยให้เรียงลำดับความสำคัญโดยเรียงลำดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

..... แจ้งเหตุ เบาะแส ร้องเรียน

..... รับแจ้งความ

..... เปรียบเทียบปรับ

..... ประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

..... บริการอื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....
.....
.....
.....

5.2 ความเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย ท่านเห็นว่าควรปรับแก้กฎหมายเกี่ยวกับสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

5.3 หากมีการจัดตั้งสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ควรนำมาประยุกต์ใช้กับแอปพลิเคชันเดิมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีอยู่เดิมหรือไม่ อย่างไร (เช่น โครงการ police I love you)

.....
.....
.....

5.4 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการประสานงานระหว่างหน่วยงานเมื่อมีการจัดตั้งสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

- ศาล

.....
.....
.....

- อัยการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ราชทัณฑ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ตำรวจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.5 ข้อเสนอแนะต่อเทคโนโลยี

- ด้านความยากง่ายในการใช้งาน

.....

.....

.....

.....

.....

- ด้านความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. หากมีการปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ท่านต้องการให้สถานีตำรวจมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการปรับปรุงสถานีตำรวจแบบปกติในปัจจุบันให้เป็นสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (หมายถึง สถานีตำรวจที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สถานีตำรวจ) เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

.....

5. ถ้ามีการจัดทำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ท่านเห็นว่าควรนำมาใช้กับเรื่องใดมากที่สุด เพราะเหตุใด โดยให้เรียงลำดับความสำคัญโดยเรียงลำดับ ดังนี้

- 5 = มากที่สุด
- 4 = มาก
- 3 = ปานกลาง
- 2 = น้อย
- 1 = น้อยที่สุด

- แจ้างเหตุ เบาะแส ร้องเรียน

.....
.....
.....
.....

- รับแจ้างความ

.....
.....
.....
.....

- เปรียบเทียบปรับ

.....
.....
.....
.....

- ประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

.....
.....
.....
.....

- บริการอื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการใช้สถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์

ให้ท่านระบุคะแนนตามระดับการให้คะแนนดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

สภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิด	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
ปัญหาด้านกฎหมาย					
1. ยังไม่มีกฎหมายมารองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้					
2. ยังไม่มีกฎหมายรองรับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่					
3. หากนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี					
5. เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ					
6. สร้างภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น					
สภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิด	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
ปัญหาด้านประชาชน					
7. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี					
8. ประชาชนไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ (ไม่ดำเนินการต่อ แจ้งความแล้วทั้ง)					
ปัญหาด้านเทคโนโลยี					
9. เทคโนโลยีอาจไม่มีความเสถียร					
10. เทคโนโลยีใช้ยาก เข้าใจยาก					
ปัญหาด้านงบประมาณ					
11. สร้างภาระค่าใช้จ่ายแก่ภาครัฐเพิ่มขึ้น					
12. หากให้ประชาชนเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย ประชาชนอาจไม่ใช้บริการผ่านเทคโนโลยี					
ปัญหาด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
13. การประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่ดีพอ					
14. ขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน					
15. ขาดการยอมรับข้อมูลที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี					
16. หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังขาดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้					

5. ข้อเสนอแนะต่อการนำสถานีตำรวจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเขตนครบาล

.....

.....

.....

.....

.....

.....