

แนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับสถานีตำรวจ

Guidelines for Developing Digital Literacy for Police Officers at the Sub-district Police Station Level

สิทธิพงษ์ ศรีกุลบุตร

Sittipong Srikulbuthr

สถานีตำรวจภูธรวังหิน ตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ

Wang Hin Police Station, Sisaket Provincial Police

Corresponding Author e-mail: 6512342007@rumail.ru.ac.th

Received: 2025-05-27 Revised: 2025-08-10 Accepted: 2025-08-10

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของแต่ละสายงานในสถานีตำรวจ รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของตำรวจ เพื่อวิเคราะห์หาข้อสรุปและเสนอแนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับสถานีตำรวจ การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งผลให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทั้ง 5 สายงาน (งานอำนวยทุกข์, งานป้องกันปราบปราม, งานจราจร, งานสืบสวน, งานสอบสวน) ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และการประเมิน ITA จากการศึกษาพบปัญหาด้านการรู้ดิจิทัล เช่น การขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยและงบประมาณ, ข้อจำกัดในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต, ปัญหาด้านทักษะการวิเคราะห์และจริยธรรมในการใช้สื่อดิจิทัล ผู้เขียนได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์, ทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์, ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก, และทักษะความฉลาดรู้เรื่องดิจิทัลของ Renee Hobbs โดยแนวทางการพัฒนาที่เสนอแนะจะเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรด้วยการใช้ทฤษฎีมาสโลว์ ทฤษฎี X/Y และ Digital Literacy ของ Renee Hobbs การปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีความปลอดภัยและเสถียร รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันให้รองรับการทำงานแบบออฟไลน์และการป้องกันการละเมิดสิทธิ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของยุคดิจิทัล

คำสำคัญ (Keywords): ดิจิทัล; สถานีตำรวจ; การพัฒนาบุคลากร; การรู้ดิจิทัล

Abstract

This article aims to study the problems related to digital literacy in the operations of each police division at the sub-district police station level, including issues arising from the use of social media by police officers, to analyze and propose guidelines for developing digital literacy for the operating personnel. The digital transformation of the Royal Thai Police has resulted in significant changes to the operations of all 5 divisions (Administration, Crime Suppression, Traffic, Investigation, and Inquiry) to comply with the Electronic Government Act B.E. 2565 (2022) and the Integrity and Transparency Assessment (ITA). The study found problems in digital literacy, such as the lack of modern equipment and budget, limitations in internet access, issues with analytical skills and ethics in using digital media. The author utilized related concepts and theories for analysis, including Maslow's Hierarchy of Needs, McGregor's Theory X and Y, Herzberg's Two-Factor Theory, and Renee Hobbs's Digital Literacy Skills. The proposed guidelines focus on personnel development using these theories, improving secure and stable information systems, and developing applications to support offline work and prevent rights violations, enabling police officers to operate efficiently and align with the digital era.

Keywords: Digital; Police Station; Personnel Development; Digital Literacy

บทนำ (Introduction)

จากพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 มีผลบังคับใช้ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐรวมทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติจึงได้ประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2566 ตามความในมาตรา 10 วรรคหนึ่ง ทางที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) และเว็บไซต์ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566) และส่งผลให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จนถึงระดับสถานีตำรวจทั้ง 1,484 สถานี ต้องจัดทำ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ ซึ่งปรากฏในเว็บไซต์หน่วยงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสถานีตำรวจทั้ง 5 สายงาน ได้แก่ งานอำนวยการ งาน

ป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวน และงานจราจร โดยทุกสายงาน มีตัวชี้วัดที่ 8 ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน ได้แก่ การแจ้งความร้องทุกข์ ลงบันทึกประจำวัน การอำนวยความสะดวก การเปรียบเทียบปรับ/งานอำนวยความสะดวก และการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตามเครื่องมือการประเมิน ITA แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) E5 หมายถึงปรับปรุงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มากขึ้น และ E6 หมายถึง นำเทคโนโลยีหรือการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2567)

การปฏิบัติงานตลอดจนถึงการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจก็มีกระบวนการต่างๆ ที่สอดคล้องกับความเป็นการทำงานที่ปรับเปลี่ยนสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบอนาล็อกให้กลายเป็นดิจิทัล ยกตัวอย่างเช่น หากเรามีข้อมูลบนแผ่นกระดาษ หรือเอกสารแล้วมาแปลงเป็นไฟล์ PDF เพื่อให้เก็บไฟล์ได้สะดวก จะเป็นกระบวนการ Digitization หรือกระบวนการทำให้เป็นดิจิทัล ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงข้อมูล “รูปแบบกายภาพ” เป็น “รูปแบบดิจิทัล” แต่ถ้าหากเราแชร์ไฟล์ PDF ดังกล่าวผ่านคลาวด์ที่เชื่อมโยงกับสายงานอื่นๆ ในองค์กร กระบวนการนี้จะเรียกว่า Digitalization (สุภานี นวกุล, 2567) ทั้งนี้การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่งผลให้การทำงานของสถานีตำรวจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในแต่ละสายงาน ตัวอย่างเช่น ในปัจจุบันเอกสารทางธุรการของสถานีตำรวจจะมีระบบการรับ-ส่งผ่านระบบ E-document ระหว่างสถานีตำรวจด้วยกัน ถึงหน่วยงานระดับตำรวจภูธรจังหวัดขึ้นไป หรือ Printout จาก E-mail หน่วยงาน หรือวิธีการอื่นที่สอดคล้องยกเว้นเอกสารบางชนิดที่จะต้องนำส่งโดยพลนำสาร หรือไปรษณีย์ลงทะเบียน แอปพลิเคชัน POLICE 4.0 ในการสแกนคิวอาร์โค้ดตรวจตู้แดงของสายตรวจ แอปพลิเคชัน CRIME สามารถใช้สืบค้นบุคคลตามหมายจับ งานสอบสวนที่มีระบบติดตามการดำเนินคดี การบันทึกผลการตั้งจุดตรวจผ่านระบบควบคุมการตั้งจุดตรวจ TPCC (Thai Police Checkpoint Control) และนอกจาก 5 สายงานข้างต้นในภาพรวมบริบททั่วไปในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในข้าราชการตำรวจ มีเหตุการณ์ที่ปรากฏข่าวสารกรณีพสนทนาในกลุ่มแอปพลิเคชันไลน์ หลุดออกสู่สาธารณะ

จากปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานสถานีตำรวจข้างต้น ผู้เขียนเห็นความสำคัญของการรู้ดิจิทัลของตำรวจผู้ปฏิบัติงานสถานีตำรวจ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของแต่ละสายงาน รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของตำรวจ โดยใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม ณ หน่วยงานสถานีตำรวจ 32 แห่ง ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด 1 จังหวัด จากกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 5 สายงานหลัก งานละ 2 ราย รวมทั้งสิ้น 10

ราย ในห้วงระยะเวลา 9 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2568 ถึงเดือนกันยายน 2568 เพื่อวิเคราะห์หาข้อสรุปนำไปสู่แนวทางการพัฒนาความรู้เรื่องดิจิทัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับสถานีตำรวจ โดยศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการรู้ดิจิทัลของตำรวจผู้ปฏิบัติงานสถานีตำรวจ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการรู้ดิจิทัลของตำรวจผู้ปฏิบัติงานสถานีตำรวจ และเสนอแนวทางพัฒนาการรู้ดิจิทัลของตำรวจผู้ปฏิบัติงานสถานีตำรวจ

ระบบปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจถือเป็นหน่วยงานปฏิบัติการระดับพื้นที่ (Area-Based Unit) ที่มีความสำคัญในฐานะด่านแรกของการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยมีสถานะเป็นหน่วยงานราชการประจำตาม พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2565 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทในการจัดระเบียบองค์กรตำรวจในปัจจุบัน สถานีตำรวจ คือศูนย์กลางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีหน้าที่หลักในการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนสอบสวน และการให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ มีการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจนตามภูมิศาสตร์ เช่น เขตอำเภอ เขตตำบล หรือเขตเทศบาล โดยเฉพาะเขตอำนาจในการสอบสวน

โครงสร้างหน่วยงานระดับสถานีตำรวจอยู่ในคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 537/2555 ลงวันที่ 27 กันยายน 2555 เรื่อง การกำหนดอำนาจ หน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555) จะมีลักษณะงานภายในสถานี แบ่งออกเป็น 5 สายงานหลัก เพื่อกระจายภารกิจและความรับผิดชอบตามลักษณะงานเฉพาะทาง ได้แก่ (1) งานอำนวยการ รับผิดชอบงานบริหารจัดการภายใน, งานกำลังพล, งบประมาณ, และการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน (2) งานป้องกันปราบปราม รับผิดชอบภารกิจเชิงพื้นที่ในการดูแลความสงบเรียบร้อย, การตรวจตรา, การระงับเหตุ, และการใช้เทคโนโลยีในการเฝ้าระวังอาชญากรรม (3) งานจราจร รับผิดชอบการจัดการจราจร, การบังคับใช้กฎหมายจราจร, และการใช้ระบบเทคโนโลยีในการควบคุมและบริหารการเดินรถ (4) งานสืบสวน รับผิดชอบการแสวงหาพยานหลักฐาน, การติดตามจับกุมผู้กระทำความผิด, และจำเป็นต้องมีทักษะในการสืบสวนทางดิจิทัล (Cyber Investigation) และ (5) งานสอบสวน รับผิดชอบการรวบรวมสำนวนคดี, การดำเนินการทางกฎหมาย, และต้องใช้ระบบสำนวนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ในการจัดเก็บและนำเสนอ

นโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569 ที่เกี่ยวข้องในส่วนนโยบายส่งเสริมการรู้ดิจิทัลในปัจจุบัน คือ 9 ก้าวหน้า (STEP) (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2568) โดยสรุป ได้แก่ (1) One Police พัฒนาระบบงานเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ให้ร่วมกัน

เพื่อความสะดวกในการใช้งาน (2) เทคโนโลยีการตรวจและวิเคราะห์อาชญากรรม ปรับรูปแบบสายตรวจเป็นสายตรวจอัจฉริยะ (AI), นำเทคโนโลยีมาใช้ในการตรวจ/แจ้งเหตุ และวิเคราะห์สถานภาพอาชญากรรม (3) ฐานข้อมูล Big Data ในงานสืบสวน พัฒนาระบบรวบรวม Big Data สำหรับงานสืบสวน, ระบบวิเคราะห์ข้อมูล, และนำข้อมูลมาใช้เป็นพยานหลักฐาน (4) พัฒนาแก้ไขปัญหางานสอบสวน นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการทำสำนวนที่มีความปลอดภัยกับข้อมูลส่วนบุคคล และพัฒนางานสอบสวน (5) วางระบบจราจร สื่อสารกับประชาชน วางระบบจราจรและการบังคับใช้กฎหมายด้วยระบบเทคโนโลยี, กำหนด SOP ที่มีมาตรฐาน (6) พัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของตำรวจและประชาชน พัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ (Jcoms) และพื้นที่การให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจ (7) นำเครื่องมือพิเศษมาสนับสนุนงานความมั่นคง พัฒนางานด้านการข่าว, การปราบปรามองค์กรอาชญากรรม, การเชื่อมโยงฐานข้อมูลหมายจับ/เฝ้าระวัง และนำเครื่องมือพิเศษมาสนับสนุนภารกิจความมั่นคง (8) มีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการตรวจสอบ ITA, ควบคุมพฤติกรรม, และดำเนินการเรื่องร้องเรียน/วินัยอย่างเป็นระบบ (9) Service Mind เน้นการบริการและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมี Mindset ที่ถูกต้อง

ปัญหาการรู้ดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานระดับสถานีตำรวจ

จากการปฏิบัติงานในบริบทของสถานีตำรวจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในแต่ละสายงาน แม้ว่าทางผู้บังคับบัญชาในระดับสูง มีนโยบาย แผนงานในการขับเคลื่อนบุคลากรให้มีความรู้ด้านดิจิทัลให้แก่ข้าราชการตำรวจอย่างต่อเนื่อง แต่ในสถานีตำรวจในภาพรวม ก็ยังพบปัญหาการรู้ดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานระดับสถานีตำรวจ ได้แก่ (1) ปัญหาด้านทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Skills and Competency Gaps) เช่น การขาดทักษะด้านเทคโนโลยีในผู้ปฏิบัติงานสูงอายุ รวมทั้ง ข้อจำกัดในทักษะการสืบสวนทางดิจิทัล (2) ปัญหาด้านทรัพยากร ระบบ และสภาพแวดล้อม (Resource and System Deficiencies) เช่น ความล้าสมัยของอุปกรณ์และประสิทธิภาพต่ำ อุปสรรคในการเข้าถึงและเสถียรภาพของอินเทอร์เน็ต ปัญหาความไม่เชื่อมโยงของระบบข้อมูล ปัญหาแรงจูงใจและภาระงานดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น รวมทั้ง ปัญหาที่เกิดจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของตำรวจ เช่น การขาดจริยธรรมและความระมัดระวังในการสื่อสารดิจิทัล จากกรณีเกิดกรณีข่าวสารปรากฏบทสนทนาในกลุ่มแอปพลิเคชันไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์หลุดออกสู่สาธารณะ ในส่วน 5 สายงานสถานีตำรวจ พบปัญหาด้านการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น

1.งานอำนวยการ หากบางสถานีตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้สูงอายุซึ่งกำลังพลบางนายอาจเรียนรู้ได้ช้า ขาดความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี อาจส่งผลกระทบในการนำเทคโนโลยี

สมัยใหม่มาใช้ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานเช่น คอมพิวเตอร์ กล้องวงจรปิด มีอายุการใช้งานจำกัด ประสิทธิภาพต่ำอันเนื่องมาจากการใช้งานเป็นระยะเวลานาน และการบริหารจัดการภายในสถานีตำรวจ แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จากการสังเกตการณ์ของผู้เขียน นอกจากนี้ จากการที่ทุกสถานีตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1 – 9 ต้องเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งผู้ที่จะสามารถขับเคลื่อนดังกล่าวนอกจากหัวหน้าสถานีตำรวจแล้ว ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต และทักษะอื่นๆ ที่รวมแล้วคือทักษะดิจิทัล ถึงแม้ว่าการเข้าร่วมการประเมินดังกล่าวของสถานีตำรวจเข้าสู่ปีที่ 3 (พ.ศ.2567) ผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2567 ผลการประเมินผ่านดีเยี่ยม 261 สถานี ผ่านดี 815 สถานี ผ่าน 251 สถานี ต้องปรับปรุง 138 สถานี และต้องปรับปรุงโดยด่วน 19 สถานี (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2567)

2.งานป้องกันปราบปราม ในปัจจุบัน แอปพลิเคชันหลักที่ใช้ในงานคือ POLICE 4.0 หากเกิดอุปสรรคเรื่องการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งมาจากปัจจัยเรื่องเครื่องมือ(โทรศัพท์) และสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือแม้แอปพลิเคชันเกิดขัดข้อง(ระบบล่ม) โดยเฉพาะพื้นที่ที่ต่างจังหวัด หรือแม้กระทั่งหากเกิดเหตุ เกิด กระแสไฟฟ้าดับ ส่งผลให้เสาสัญญาณโทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถจ่ายสัญญาณให้ผู้ใช้งานได้ ก็จะทำให้เกิดข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน จากการสังเกตการณ์ของผู้เขียนและในการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ตลอดจนการตรวจสอบบุคคลเบื้องต้นเพื่อคัดกรองบุคคลต้องสงสัย เช่น แอปพลิเคชัน CRIME สามารถใช้สืบค้นบุคคลตาม หมายเลข หากเกิดข้อขัดข้องดังกล่าว ข้างต้น เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจเสียโอกาสในการสืบค้นประวัติบุคคลต้องสงสัยในสถานการณ์ เฉพาะหน้าซึ่งอาจทำให้ผู้ต้องหาตามหมายจับหลบหนี พ้นการจับกุม

3.งานจราจร นอกจากแอปพลิเคชันข้างต้นที่ใช้งานข้างต้น การขับเคลื่อนงานจราจรของสถานีตำรวจมีการเพิ่มภาระงานในการลงระบบจราจรอันได้แก่ การบันทึกผลการตั้งจุดตรวจผ่านระบบควบคุมการตั้งจุดตรวจ TPCC (Thai Police Checkpoint Control) ตลอดจนงานที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อีกทั้งการบังคับใช้กฎหมาย กวดขันวินัยจราจร ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและกระทบความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน

4.งานสืบสวน นอกจากแอปพลิเคชันข้างต้นที่ใช้งาน ทักษะในการใช้งานสื่อดิจิทัลเพื่อใช้ประโยชน์ในการสืบสวน เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถส่งผลให้ติดตามจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายได้ แต่

ข้อจำกัดที่ยังปรากฏคือผู้กระทำผิดสามารถปกปิดตัวตนและแหล่งที่อยู่ของตนได้จากสภาพของอินเทอร์เน็ต ซึ่งยากต่อการสืบสวนติดตาม (ฉันทกฤษ พรหมจันทร์, 2560)

5.งานสอบสวน ยังพบอุปสรรคในการปฏิบัติ คือ ยังไม่สามารถพัฒนาไปสู่ระบบการแจ้งความผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ อันเนื่องจากการยืนยันตัวตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนถึงการรวบรวมพยานหลักฐาน การสอบสวน คำให้การ ยังต้องดำเนินการเป็นเอกสาร และลงลายมือชื่อในคำให้การ และสำนวนการสอบสวนต้องใช้เอกสารฉบับจริง และกระบวนการสอบสวนมีขั้นตอนที่ซับซ้อน แต่อาจพัฒนาในรูปแบบการมีระบบการติดตามผลการทำคดีตั้งแต่การยื่นเอกสารจนถึงกระบวนการสอบสวนให้กับพนักงานอัยการ ทั้งนี้ ปัญหาในการปรับเปลี่ยนคดีต่างๆเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่จะเกิดจากระบบข้อมูลในแต่ละหน่วยงานไม่สอดคล้องกัน หน่วยงานในประเทศไทยยังยึดติดกับรูปแบบการทำงานในด้านเอกสาร ขาดการเชื่อมต่อข้อมูล การแยกกันทำงาน ถ้ามีการแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับใบรายงานบันทึกประจำวัน ซึ่งอาจเปลี่ยนเป็นระบบที่สร้างความเป็นอัตลักษณ์ของใบรายงานให้มีความแตกต่างกับใบรายงานปกติ ให้ยากต่อการเลียนแบบของมิจฉาชีพ และมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเชื่อมั่นและรับรองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กัญญ์วรา พะวัน, 2565)

แนวคิด/ ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลขององค์กรตำรวจ ขึ้นอยู่กับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี บทความนี้จึงนำแนวคิดและทฤษฎีสำคัญมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและออกแบบแนวทางการพัฒนาบุคลากรใน 5 สายงานหลัก โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจและการบริหารบุคคล และ ทักษะความฉลาดรู้เรื่องดิจิทัล

1.ทฤษฎีการจูงใจและการบริหารบุคคล

ทฤษฎีเหล่านี้ถูกนำมาใช้เพื่อทำความเข้าใจและวิเคราะห์ปัญหาด้านแรงจูงใจ (Motivation) ทิศนคติ (Attitude) และการบริหารจัดการบุคลากร (Personnel Management) ที่เป็นรากฐานของการยอมรับและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs theory) ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไปสูง เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป มี 5 ลำดับขั้น (Abraham Maslow, 1954) คือ (1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งอยู่ในลำดับต่ำสุด (2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)

เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความมั่นคงปลอดภัยจะเกิดขึ้น (3) ความต้องการความรัก และสังคม (Belonging and Love Needs) (4) ความต้องการการยอมรับและการยกย่อง (Esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการเพื่อให้ผู้อื่นยอมรับนับถือและมีความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนความต้องการมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความปรารถนาความสำเร็จในชีวิตที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนที่อยู่ทำในสิ่งที่ตนคิดว่ามีความสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ ทฤษฎีนี้มีความสำคัญในการวิเคราะห์ว่าปัญหาด้านการรู้ดิจิทัลและทรัพยากร (เช่น อุปกรณ์/อินเทอร์เน็ต) นั้นส่งผลกระทบต่อความต้องการในระดับใดของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่ง ฤชณพงศ์ พุตระกูล (2567) ได้อธิบายการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามแนวคิดความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจเข้าใจ และเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการในระดับที่สามารถทำได้ หากผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้เอื้อต่อการตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ก็มีแนวโน้มที่จะสามารถจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้ ในทางกลับกัน หากผู้บังคับบัญชาล้มเหลวที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้น บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมตอบสนองความต้องการของตนเอง ละเลยไม่สนใจการทำงาน ขาดความรับผิดชอบ ทำงานไม่ได้เป็นไปในก็จะส่งผลให้ทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ ภารกิจของหน่วยงาน ส่งผลให้การทำงานของบุคคลนั้นไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ เป็นที่น่าสังเกตว่า บางคนต้องการการตอบสนองด้วยตัวเงิน ขณะที่บางคนต้องการ การตอบสนองด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้การยอมรับ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้นำที่ดีที่จะเข้าใจความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนในที่ทำงาน

1.2 ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Y) (McGregor, 1960) ใช้ในการจำแนกพฤติกรรมของมนุษย์ออกเป็นสองรูปแบบเพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม โดยเฉพาะการควบคุมดูแลและการมอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบดิจิทัล

1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Trimmreck, 2001) อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยแบ่งเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน/อนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมการทำงานดิจิทัล (ปัจจัยค้ำจุน) และแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี (ปัจจัยจูงใจ)

2.ทักษะความฉลาดรู้เรื่องดิจิทัล (Digital Literacy Skills)

Renee Hobbs (2011) ทำเสนอ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึง (Access) การวิเคราะห์และประเมิน (Analyze & Evaluate) การสร้างสรรค์ (Create) การสะท้อนคิดและจริยธรรม

(Reflect) และ การมีส่วนร่วมทางสังคม (Act) ซึ่งกรอบนี้ถูกนำมาใช้โดยตรงในการประเมินช่องว่างทักษะของผู้ปฏิบัติงานตำรวจ และออกแบบแนวทางการพัฒนา

การแก้ไขปัญหาการรู้ดิจิทัลของตำรวจผู้ปฏิบัติงานระดับสถานีตำรวจแต่ละสายงาน

การแก้ไขปัญหาและพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับสถานีตำรวจ จากการวิเคราะห์ปัญหาของแต่ละสายงาน โดยใช้หลักการของทฤษฎีการจูงใจ (Maslow, Herzberg, McGregor) และทักษะความฉลาดรู้เรื่องดิจิทัล (Renee Hobbs) เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุดใน 3 มิติหลัก คือ บุคลากร ระบบสารสนเทศ และจริยธรรม ค้นพบแนวทางการพัฒนาใน 5 สายงานหลักของสถานีตำรวจ ดังนี้

1. งานอำนวยการ (เน้นการเข้าถึง การบริหารจัดการ และแรงจูงใจ)

เพื่อแก้ไขปัญหาด้านอุปกรณ์ล้ำสมัย การขาดทักษะของผู้ปฏิบัติงานสูงอายุ และแรงจูงใจในการขับเคลื่อน ITA จึงควรใช้ทฤษฎี Maslow และ Herzberg (Hygiene Factors) เพื่อตอบสนองปัจจัยพื้นฐาน และพัฒนาทักษะ Access/Analyze ของ Renee Hobbs

1.1 การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยค่าจูง (Maslow & Herzberg) โดยการจัดหาอุปกรณ์และเครือข่าย จัดสรรงบประมาณจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) และปัจจัยค่าจูง (Hygiene Factors)

1.2 การพัฒนาบุคลากรเฉพาะกลุ่มและสร้างชุมชนการเรียนรู้ (Access & Esteem Needs) โดยการอบรมทักษะดิจิทัลแบบ Tailor-made จัดหลักสูตรอบรมที่เน้นทักษะ การเข้าถึง (Access) และการใช้งานระบบ E-Document สำหรับผู้ปฏิบัติงานสูงอายุโดยเฉพาะ และส่งเสริมให้บุคลากรที่มีทักษะเป็น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Digital Champion) เพื่อตอบสนองความต้องการการยอมรับ (Esteem Needs)

1.3 การประยุกต์ใช้ Digitalization ในงานธุรการ (Analyze & Evaluate) โดย นำระบบ E-Document มาใช้ให้ครอบคลุมและใช้ Cloud Storage เพื่อการจัดเก็บข้อมูลที่ปลอดภัยและเข้าถึงได้จากทุกที่ ซึ่งต้องอาศัยทักษะ การวิเคราะห์และประเมิน (Analyze & Evaluate) ข้อมูลของบุคลากร

2. งานป้องกันปราบปราม (เน้นความเสถียรของระบบ และการบริหารการใช้งาน)

เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่เสถียรของแอปพลิเคชัน (POLICE 4.0, CRIME) และความเสี่ยงจากการละเมิดสิทธิ์ จึงต้องใช้ทฤษฎี Herzberg (Hygiene) เพื่อสร้างความพึงพอใจ และทฤษฎี McGregor (X/Y) เพื่อการบริหารการใช้งาน

2.1 การพัฒนาระบบสำรองและการทำงานแบบออฟไลน์ (Access & Hygiene) พัฒนาแอปพลิเคชันหลักให้รองรับการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลแบบออฟไลน์ได้ (Access) เพื่อให้สามารถใช้งานได้แม้ในกรณีที่อินเทอร์เน็ตมีปัญหา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานเชิงพื้นที่

2.2 การควบคุมและส่งเสริมการใช้งานตามมาตรฐาน (McGregor's X/Y) ใช้ทฤษฎี X/Y ในการบริหาร ใช้การควบคุมและตรวจสอบการใช้งานแอปพลิเคชันดิจิทัลอย่างใกล้ชิด (Theory X) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน SOP ในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมให้กลุ่มที่มีทักษะด้านดิจิทัลเป็นผู้นำโครงการพัฒนาแนวทางใหม่ ๆ ในการใช้เทคโนโลยี (Theory Y)

2.3 การนำ AI มาช่วยในการวิเคราะห์และป้องกันอาชญากรรม (Analyze & Evaluate) พัฒนา AI/Machine Learning เพื่อช่วยคัดกรองข้อมูล นำเทคโนโลยีมาช่วยคัดกรองข้อมูลที่ได้รับแจ้งและประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรม

3. งานจราจร (เน้นการจูงใจ การใช้ข้อมูล Real-time และการมีส่วนร่วมทางสังคม)

เพื่อแก้ไขปัญหาภาระงานที่เพิ่มขึ้นและผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับประชาชน จึงต้องใช้ทฤษฎี Herzberg (Motivators) เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ และทักษะ Act ของ Renee Hobbs เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม

3.1 การสร้างแรงจูงใจและโอกาสความก้าวหน้า (Herzberg's Motivators) ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ โดยจัดอบรมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและการบริหารจราจรขั้นสูง และสร้างโอกาสให้ข้าราชการตำรวจได้นำเสนอนวัตกรรม (เช่น โครงการ Looker Studio ในงานสัมมนาวิชาการ) เพื่อเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivators)

3.2 การพัฒนาระบบ Real-time เพื่อประสิทธิภาพ (Create & Analyze) พัฒนาแอปพลิเคชันที่รองรับข้อมูลจราจรแบบ Real-time พัฒนาระบบให้สามารถบันทึกข้อมูลและแสดงผลสรุปการวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบันบนอุปกรณ์พกพา เช่น การนำโครงการบริหารจัดการข้อมูลด้วย Looker Studio และ LINE Notify มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุ (พิธีสิทธิ์ หนูพยนต์, 2567)

3.3 การส่งเสริมการรับรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน (Act) ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลสร้างความสัมพันธ์ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ใช้สื่อดิจิทัลในการเผยแพร่ภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน (Act) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและความโปร่งใส ซึ่งช่วยลดผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายจราจร ยกตัวอย่างกรณีจากเพจ ตำรวจทำดี (2567) ได้เผยแพร่วิดีโอเกี่ยวกับการช่วยเหลือประชาชนของตำรวจโพธิ์ศรีสุวรรณที่เกิดเหตุรถลงข้างทาง มีประชาชนแสดงความคิดเห็นดังตัวอย่างตามภาพ และมีเพจ ตำรวจทำดีนำไปเผยแพร่



ภาพที่ 1 แสดงภาพเหตุการณ์ช่วยเหลือประชาชน และเพจ “ตำรวจทำดี” นำไปเผยแพร่

ที่มา: (ตำรวจทำดี, 2567)

4. งานสืบสวน (เน้นทักษะขั้นสูง การวิเคราะห์ และความปลอดภัยข้อมูล)

เพื่อแก้ไขปัญหาข้อจำกัดในการสืบสวนทางดิจิทัลและความสามารถของผู้กระทำผิดในการปกปิดตัวตน จึงต้องเน้นการพัฒนาทักษะ Analyze & Evaluate และ Create ขั้นสูงของ Renee Hobbs

4.1 การอบรมทักษะการสืบสวนทางไซเบอร์ขั้นสูง (Analyze & Evaluate) จัดหลักสูตร OSINT และ Cyber Investigation จัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถใช้งานเครื่องมือ OSINT (Open Source Intelligence) และเทคนิคการสืบสวนอาชญากรรมทางไซเบอร์ได้อย่างเชี่ยวชาญ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแสวงหาและวิเคราะห์พยานหลักฐานดิจิทัล

4.2 การพัฒนาระบบการจัดเก็บและคุ้มครองข้อมูล (Reflect) พัฒนาแนวทางการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัว จัดทำแนวทางปฏิบัติและระเบียบที่ชัดเจนในการจัดเก็บและใช้ข้อมูลดิจิทัลที่ได้จากการสืบสวน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ์และความเป็นส่วนตัวของพยานและผู้ต้องสงสัย

5. งานสอบสวน (เน้นการปรับปรุงระบบและการใช้หลักฐานดิจิทัล)

เพื่อแก้ไขปัญหาความซับซ้อนของกระบวนการสอบสวน การยึดติดกับเอกสาร และความไม่เชื่อมโยงของระบบ จึงต้องใช้ Proactive Management และพัฒนาทักษะ Reflect/Analyze

5.1 การใช้การบริหารเชิงรุกในการปรับระบบสอบสวน (Proactive Management) นำ AI และเทคโนโลยีมาช่วยงานเอกสาร สนับสนุนโครงการพัฒนาเทคโนโลยีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (เช่น พนักงานสอบสวน AI) เพื่อลดงานเอกสารที่ซ้ำซ้อน และสร้างนวัตกรรมการแจ้งเตือนรอบ การตรวจสำนวนการสอบสวนในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังตัวอย่างที่ตำรวจภูธรภาค 2 ร่วมมือกับ สจล. และ อมตะ (โพสทูเดย์, 2568)

5.2 การพัฒนาแพลตฟอร์มการแจ้งความออนไลน์และ e-Filing (Create & Access) พัฒนาระบบยืนยันตัวตนและการแจ้งความ พัฒนาแพลตฟอร์มที่รองรับการแจ้งความออนไลน์อย่าง เต็มรูปแบบ โดยมีระบบยืนยันตัวตนที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนา ระบบ e-Filing ให้สามารถ เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้ เพื่อสร้างความเป็นอัตลักษณ์ของใบรายงานบันทึกประจำวัน (กัญญวรา พะวัน, 2565)

5.3 การอบรมการใช้ข้อมูลดิจิทัลเป็นหลักฐาน (Analyze & Evaluate) อบรมการรวบรวมและ นำเสนอหลักฐานดิจิทัล อบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้ข้อมูลดิจิทัลเป็นหลักฐานในกระบวนการสอบสวนตาม หลักนิติวิทยาศาสตร์ไซเบอร์ เพื่อให้สำนวนคดีมีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับยุคดิจิทัล

แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของตำรวจ (ภาพรวม)

เพื่อแก้ไขปัญหาด้านจริยธรรม การรั่วไหลของข้อมูล และภาพลักษณ์องค์กร (Reflect) มี แนวทางดังนี้

1. การเสริมสร้างจริยธรรมและความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Reflect) โดย กำหนดมาตรการ และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการใช้สื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์สำหรับข้าราชการตำรวจ เพื่อ ป้องกันปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลที่อาจเกิดความเสียหาย และเน้นการตระหนักถึงการรักษาความลับ ของทางราชการ และในการอบรม ควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์และหลักสิทธิ ส่วนบุคคล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ทักษะ การสะท้อนคิด (Reflect) ถึงผลกระทบทางกฎหมายและ จริยธรรมก่อนการสื่อสารในฐานะเจ้าหน้าที่รัฐ

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนและความโปร่งใส (Act) ควรพัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ โดย กำหนดแพลตฟอร์มออนไลน์ให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เพื่อเพิ่ม ความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร (ITA) ผ่านการใช้ทักษะ การมีส่วนร่วมทางสังคม (Act) อย่างสร้างสรรค์

สรุป

บทความนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ ศึกษาสภาพปัญหาการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของตำรวจระดับสถานีตำรวจใน 5 สายงานหลัก วิเคราะห์หาข้อสรุปจากปัญหาที่พบและเสนอแนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของแต่ละสายงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลอย่างสมบูรณ์และเป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และการประเมิน ITA

จากการศึกษาและสังเกตการณ์สภาพปัญหาการรู้ดิจิทัลในสถานีตำรวจ พบปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานใน 2 มิติหลัก คือ (1) ปัญหาด้านทรัพยากร ระบบ และสภาพแวดล้อม พบการขาดแคลนและล้าสมัยของอุปกรณ์เทคโนโลยี ข้อจำกัดด้านเสถียรภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในพื้นที่ต่างจังหวัด และความไม่เชื่อมโยงของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดการยึดติดกับงานเอกสารฉบับจริงในงานสอบสวน และ (2) ปัญหาด้านทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน พบช่องว่างของทักษะ (Competency Gaps) โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสูงอายุ รวมถึงข้อจำกัดในทักษะขั้นสูง เช่น ทักษะการสืบสวนทางดิจิทัล และในภาพรวมยังพบปัญหาด้าน จริยธรรม และความระมัดระวังในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

การวิเคราะห์ปัญหาการรู้ดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานได้นำแนวคิดและทฤษฎีสำคัญมาเป็นกรอบในการดำเนินการ ได้แก่ (1) การวิเคราะห์แรงจูงใจและปัจจัยพื้นฐาน ใช้ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) และ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ในการวิเคราะห์ว่าปัญหาด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่เพียงพอ (เช่น อินเทอร์เน็ตลំ, อุปกรณ์เก่า) เป็นการละลายปัจจัยจำเป็น (Hygiene Factors) และความต้องการพื้นฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ยอมรับและใช้เทคโนโลยี (2) การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน ใช้ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Y) เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารบุคลากร โดยเฉพาะงานที่ต้องควบคุมการใช้งานระบบอย่างใกล้ชิด (Theory X) และงานที่ต้องการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Theory Y) ในการใช้เทคโนโลยี และ (3) การวิเคราะห์ทักษะดิจิทัล ใช้ ทักษะความฉลาดรู้เรื่องดิจิทัล 5 ด้านของ Renee Hobbs (Access, Analyze & Evaluate, Create, Reflect, Act) เป็นกรอบในการจำแนกช่องว่างของทักษะ (Skill Gaps) ในแต่ละสายงาน และออกแบบแนวทางการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านที่จำเป็น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทักษะดิจิทัลของตำรวจให้มีมาตรฐานที่สูงกว่ามาตรฐานกลาง และบริหารงบประมาณในการพัฒนาระบบไอทีให้มีความเสถียร

2.กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความร่วมมือในการจัดทำหลักสูตรอบรมด้านการรู้ดิจิทัลสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และมีหลักฐานรองรับคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถในด้านการรู้ดิจิทัล

3.สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) ควรกำหนดแพลตฟอร์มมาตรฐาน และพัฒนาปรับปรุงแพลตฟอร์มที่มีอยู่ให้มีความเสถียร ลดความซ้ำซ้อน ที่ช่วยให้หน่วยงานตำรวจจนถึงระดับสถานีตำรวจสามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างเกิดประสิทธิภาพ

4.สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ควรมีมาตรการร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการเฝ้าระวังและป้องกัน ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นกับระบบดิจิทัลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ ควรมีหลักสูตรอบรมดิจิทัลสำหรับข้าราชการตำรวจทุกระดับ เช่น การใช้ระบบฐานข้อมูลอาชญากรรม การวิเคราะห์ข้อมูลจากกล้องวงจรปิด และการใช้ AI ช่วยวิเคราะห์คดี และจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถใช้งานเครื่องมือ OSINT (Open Source Intelligence) เพื่อสืบสวนอาชญากรรมทางไซเบอร์ได้

2.การจัดหาอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐาน ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ไอทีที่ทันสมัยให้กับสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล และปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสถานีตำรวจให้มีความเสถียร ลดปัญหาระบบล่มระหว่างปฏิบัติงาน

3.การพัฒนาระบบดิจิทัลภายในใช้ระบบ E-Document ให้ครอบคลุมทุกสถานีตำรวจเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล ซึ่งช่วยลดภาระด้านธุรการลง รวมทั้ง การนำระบบ Machine Learning และ AI ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อวางแผนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.การเสริมสร้างจริยธรรมและความปลอดภัยทางไซเบอร์ ควรกำหนดมาตรการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับ ทั้งข้อมูลบุคคลต้องสงสัย บุคคลที่อยู่ระหว่างเฝ้าติดตาม ทำการสืบสวน ฯลฯ และมีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดการข้อมูลดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับคดี รวมทั้งกำหนดแนวทางการ

ใช้สื่อดิจิทัลสำหรับข้าราชการตำรวจเพื่อป้องกันปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ที่อาจเกิดความเสียหายได้

5. การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยควรกำหนดแพลตฟอร์มออนไลน์ให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และสามารถใช้งานได้ต่อเนื่องไม่ใช่ลักษณะไฟไหม้ฟาง รวมทั้งจัดทำโครงการส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เท่าทันภัยคุกคามในยุคดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ ได้

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัญญ์วรา พะวัน. (2565). แนวทางการพัฒนาระบบการแจ้งความผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจเมืองปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤษณพงศ์ พุตระกูล. (2567). ปฏิรูปตำรวจ. กรุงเทพฯ. เอเชียดิจิทัล การพิมพ์.
- ณัทกฤษ พรหมจันทร์. (2560). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อหาตำแหน่งที่อยู่ของผู้กระทำความผิดในคดีอาญา. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ตำรวจทำดี. (2567). เจ้าหน้าที่ตำรวจพบเห็นรถ. สืบค้น 15 ธันวาคม 2568, จาก <https://www.facebook.com/share/p/1E88Xe98HC/>
- พีรสิทธิ์ หนูพันธ์. (2567). โครงการการบริหารจัดการข้อมูลด้วย Looker Studio และ LINE Notify ในการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุทางถนนเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรฉลอง จังหวัดภูเก็ต. ใน บทความผลงานวิชาการงานสัมมนาระดับชาติ เรื่องความปลอดภัยทางถนน ครั้งที่ 16 “สานพลังเข้มแข็ง” สร้างกลไกเข้มแข็ง เพื่อถนนไทยปลอดภัย (หน้า 69–71). ตีพิมพ์.
- โพสทูเดย์. (2568). ก้าวล้ำวงการตำรวจไทย! ภูธรภาค 2 ดัน “พนักงานสอบสวน AI” รับแจ้งความฉับไว. สืบค้น 15 ธันวาคม 2568, จาก <https://www.posttoday.com/ai-today/720645>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2555). คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 537/2555 ลงวันที่ 27 กันยายน 2555 เรื่อง การกำหนดอำนาจ หน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ. สืบค้น 15 ธันวาคม 2568, จาก https://www.policebangsue.org/ita/02_005.pdf

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับติดต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2566. สืบค้น 15 ธันวาคม 2568, จาก <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/660620.pdf>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2568). แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สุภานี นวกุล. (2567). การบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ. เค.พี. จันทรเกษม.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2567). รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐระดับต่ำกว่ากรม ประจำปี พ.ศ. 2567. สืบค้น 15 ธันวาคม 2568, จาก <https://itap.nacc.go.th/v/report/public?t=police&y=2024>
- Hobbs, R. (2011). Empowering learners with digital literacy. Knowledge Quest. 39(5), 12–17.
- Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. Harper & Row.
- McGregor, D. (1960). The human side of enterprise. McGraw-Hill Education.
- Trimmreck, T. C. (2001). Managing motivation and developing job satisfaction in the health care work environment. Journal of Health Care Management. 20(1), 42–58.