

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ณัฐวุฒิ กลิ่นเกษร¹ และจอมเดช ตริเมฆ²

วันได้รับบทความ: 25 มกราคม 2564 วันแก้ไข: 20 กุมภาพันธ์ 2564 วันยอมรับเผยแพร่: 25 กุมภาพันธ์ 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และ 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จำนวน 7 คน และ 2) ประชาชนผู้เข้ามารับบริการ จำนวน 5 คน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสาเหตุและอุปสรรคการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ที่สำคัญหลักๆทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1) จำนวนปริมาณคดีที่มีมากขึ้น 2) ขาดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง 3) ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดีที่ใช้เวลานาน และ 4) นโยบายและการบังคับใช้กฎหมายยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงได้สร้างแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ได้แก่ 1) การลดจำนวนปริมาณคดี 2) การเพิ่มจำนวนกำลังพลเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3) การสร้างความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดี และ 4) การปรับปรุงนโยบายและการบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี

คำสำคัญ: แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ งานบริการประชาชน กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

¹ คณะอาญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

² วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต

A Guideline for Efficiency Enhancement in Public Service Provision for Officials in the Technology Crime Suppression Division

Nuttavut Klinkekorn¹ & Jomdet Trimek²

Received: January 25, 2021 Revised: February 20, 2021 Accepted: February 25, 2021

Abstract

This study aimed to 1) explore the problems and obstacles in the provision of public services of Technology Crime Suppression Division (TCSD) officials, 2) determine the level of efficiency in the provision of public services of TCSD officials, and 3) develop a guideline for efficiency enhancement in public services for TCSD officials. A qualitative research method was employed to collect data from in-depth interviews with two groups of key informants comprised of 1) seven TCSD officials and 2) five visitors who received public services from TCSD.

According to the research findings, there were four main aspects of causal factors and obstacles in the provision of public services of TCSD officials, including 1) an increase in the number of criminal cases, 2) a lack of specialized police officers, 3) time-consuming legal proceedings, and 4) ineffective policy and law enforcement. Therefore, this research has proposed a guideline for enhancing efficiency in public service provision for TCSD officials, including 1) decreasing the number of criminal cases, 2) increasing the number of police officers, 3) providing an understanding of legal proceedings for the public, and 4) improving policy and law enforcement measures in response to the situation of cybercrime.

Keywords: Efficiency Enhancement, Public Services, Technology Crime Suppression Division

¹ Faculty of Criminology and Justice Administration, Rangsit University (Corresponding author)

² College of Social Innovation, Rangsit University

บทนำ (Introduction)

การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าปัจจุบัน ส่งผลให้รูปแบบอาชญากรรมเกิดวิวัฒนาการและพัฒนาไปพร้อมกับสังคม โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันเป็นยุคดิจิทัลไร้พรมแดนที่มีความทันสมัย อยู่ใกล้ตัวกับชีวิตประจำวันมากที่สุด สะดวกสบาย ผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น จึงเป็นกลายเป็นช่องทางให้อาชญากรรมฉวยโอกาสเพื่อการกระทำความผิด และกลายเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้เกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีขึ้นในสังคมยุคปัจจุบันที่สร้างมูลค่าความเสียหายอย่างมหาศาล ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริงว่า จำนวนประชาชนที่ได้รับความสะดวกจากคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนั้น ไม่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางที่จะช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผู้เสียหายมาแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจำเป็นต้องรับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มาจากทั่วประเทศ ซึ่งในบางครั้งไม่สามารถดูแลอำนวยความสะดวก และการดูแลรับผิดชอบคดีให้กับประชาชนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญของหน่วยงานกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในปัจจุบันซึ่งยังคงมีขีดความสามารถที่จำกัดตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการประชาชน โดยจะทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในการนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามบทบัญญัติทางกฎหมาย บริการ พิทักษ์สิทธิ และผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

การทบทวนวรรณกรรม (Reviews of Literature)

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดทฤษฎีเหยื่ออาชญากรรม

บทบาทของเหยื่ออาชญากรรมเป็นปัจจัยสำคัญบางประการหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดอาชญากรรม แนวความคิดเกี่ยวกับเหยื่ออาชญากรรมได้เริ่มต้นขึ้นในช่วง ค.ศ. 1960-1970 ซึ่งทฤษฎีอาชญาวิทยาว่าด้วยเหยื่ออาชญากรรมจึงเป็นการศึกษาเกี่ยวกับตัวผู้เสียหาย บทบาทของเหยื่อ สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการกระทำความผิดขึ้น และยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเหยื่ออาชญากรรมกับระบบงานยุติธรรมทางอาญา (Barkan and Bryjak, 2004)

1.2 แนวคิดทฤษฎีการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

ทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity Theory) โดยCohen and Felson ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับกิจวัตรประจำวันของคน ทำให้คนตกเป็นเหยื่อ โดยกิจวัตรประจำวันของแต่ละคนซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ เป็นเหตุทำให้เกิดอาชญากรรม ได้แก่ เป้าหมายที่เหมาะสมในการเกิดอาชญากรรม (Suitable Target) ภาวะของการขาดการป้องกันไม่ให้เกิดอาชญากรรม (Absence of a Capable Guardian) และตัวอาชญากร (Likely Offender) (ปราณิศา วรธรรมรัตน์, 2551)

1.3 แนวคิดทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม

ได้อธิบายถึงสาเหตุหรือองค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีไว้ว่า

- 1) แรงจูงใจ (Motive) ผู้บุกรุกจะต้องมีเหตุผลในการที่จะเจาะเข้าสู่ระบบเครือข่าย ถึงแม้ว่าเหตุผลนั้นจะเป็นแค่เพื่อความสนุก
- 2) ความสามารถ/เครื่องมือ (Means) ผู้บุกรุกจะต้องมีความสามารถ คืออาจเป็นความรู้ทางด้านโปรแกรม หรือการใช้ซอฟต์แวร์ที่เขียนขึ้นมาสำหรับการบุกรุก
- 3) โอกาส (Opportunity) ผู้บุกรุกจะต้องมีโอกาที่จะเข้าสู่เครือข่ายได้ อาจโดยข้อบกพร่องของแผนความปลอดภัย ช่องโหว่ของซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมที่ใช้ ซึ่งเปิดโอกาสให้เข้าถึงได้หรืออาจเป็นการมาใช้อุปกรณ์ ดังนั้นถ้าไม่มีโอกาสหรือช่องทางที่อาจกระทำได้ผู้บุกรุกจะเปลี่ยนเป้าหมายอื่นแทน (ณัฐพัฒน์ ศิริพิงศ์วรรณ และพงษ์พิชญ ภัคดิณรงค์, 2558)

1.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Millet (1954 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง, 2544) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfaction and benefit produced) โดยความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

Becker and Neuhauser (1975 อ้างถึงใน คหาวุธ พรหมายน, 2545) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีปัจจัยประกอบดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

1.5 หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นแนวเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ
- 5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ
- 6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2564)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองวิจัยสำนักยุทธศาสตร์ตำรวจ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการสืบสวนและสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับมือกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านเทคนิคการสืบสวนสอบสวน และการรวบรวมพยานหลักฐานของผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และ การปรับใช้กฎหมายส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองมีปัญหาในการตีความบทบัญญัติของ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

ณรงค์ กุลนิเทศ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบและมาตรการแก้ปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ 1) สภาพปัญหาของอาชญากรรมไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย สามารถแบ่งเป็นประเด็นสำคัญ คือ

- 1.1 ปัญหาด้านข้อกฎหมาย-ฐานความผิด-เขตอำนาจ-ใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบ-ลักษณะพยาน
- 1.2 ปัญหาด้านเทคนิค -เทคนิคพัฒนาต่อเนื่อง-การศึกษา-เทคนิคในการเก็บหลักฐาน
- 1.3 แนวทางการปฏิบัติ -การประสานแนวทางปฏิบัติ ระหว่าง -ตำรวจ-อัยการ-ศาล
- 1.4 วัฒนธรรม -วัฒนธรรมที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ

ณัฐพัฒน์ ศิริพิงศ์วรรณ และพงษ์พิชญ์ รักดีณรงค์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานด้านการตรวจพิสูจน์อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ปัญหาเกี่ยวกับผู้กระทำความผิด และสภาพปัญหาการก่ออาชญากรรมคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด และมีอุปสรรคในด้านนโยบายและการใช้บังคับกฎหมายของเจ้าหน้าที่ ปัญหาทางด้านการบริหารจัดการองค์กร ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญพิเศษ ปัญหาการขาดความร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยงาน และปัญหาขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ การจัดสรรหางบประมาณให้เพียงพอ

ประดิษฐ์ แป้นทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางในการพัฒนากระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย กระบวนการพัฒนากระบวนการยุติธรรมที่สำคัญที่สุดคือ การปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัยและผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจำนวน 7 คน และ 2) ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์กับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจำนวน 5 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ สร้างจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีอาชญาวิทยา บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งแบบสัมภาษณ์ได้รับการตรวจสอบประเด็นการสัมภาษณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านอาชญาวิทยา

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย (Results)

1. ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

1.1 จำนวนปริมาณคดีที่มีมากขึ้น

เนื่องจากสถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยีในปัจจุบันที่มีแนวโน้มมากขึ้น กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจึงกลายเป็นหน่วยงานหลักเพียงหน่วยงานเดียวที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวน สอบสวน และรับร้องทุกข์ในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มาจากทั่วประเทศ ส่งผลให้จำนวนปริมาณคดีมีจำนวนมากและทำให้เจ้าหน้าที่เกิดภาระงานมาก จำนวนคดีที่ยังมีอยู่ไม่สามารถจำหน่ายออกได้อย่างต่อเนื่อง จึงกลายเป็นภาระงานที่สะสม ส่งผลโดยตรงกับคดีที่ต้องรับผิดชอบ และไม่สามารถที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง

1.2 ขาดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เรียนมาเฉพาะทางนั้น มีจำนวนตำแหน่งที่น้อยมาก ซึ่งการแต่งตั้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีนั้น ส่วนมากมาจากนักเรียนนายร้อยตำรวจ ซึ่งศึกษามาในสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้จบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจนั้น จะรับจากบุคคลที่จบจากสาขานิติศาสตร์ หรือจากสาขารัฐศาสตร์เป็นหลัก ซึ่งมีจำนวนน้อยที่มีจบการศึกษา เฉพาะสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จบในเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์กลับไม่มีความรู้ ความสามารถด้านกฎหมาย จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอยู่ไม่สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การที่จะบรรจุเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นอาจจะเป็นไปได้ด้วยความยากลำบาก และการแต่งตั้ง อาจจะทำให้เป็นปัญหา ต่อเนื่องจากเมื่อรับเจ้าหน้าที่เฉพาะทางมาทำงานดังกล่าว แต่หากมีช่องทางของความก้าวหน้าด้านสายงานอาชีพที่มากกว่า อาจจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเฉพาะทางมีการแต่งตั้งโยกย้ายไปยังหน่วยงานอื่นที่ไม่ตรงต่อความต้องการได้

1.3 ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดีที่ใช้เวลานาน

ด้วยกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินคดี บางครั้งประชาชนไม่เข้าใจในกระบวนการดำเนินงาน และกระบวนการทางกฎหมาย เนื่องจากมีปัจจัยเรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบ การประสานงานระหว่างหน่วยงานเอกชนภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการสืบหาพยานหลักฐาน และใช้เวลาในการสืบสวนสอบสวนมากเนื่องจากเป็นคดีที่มีความซับซ้อน จึงทำให้กระบวนการดำเนินคดีในบางครั้งเกิดความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดจึงมีข้อจำกัด และมีระยะเวลาทางกฎหมายที่จำกัด ซึ่งมีผลต่อการจับกุมผู้กระทำความผิด

1.4 นโยบายและการบังคับใช้กฎหมายยังขาดประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันนั้นเห็นว่าสามารถบังคับใช้ได้ แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ล้าหลัง ยังไม่เท่าทันต่อรูปแบบอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น และบทบัญญัติทางกฎหมายยังไม่ครอบคลุมการกระทำความผิดทั้งหมด พบว่ายังคงมีช่องว่างทางกฎหมายซึ่งทำให้ไม่สามารถเอาผิดกับผู้กระทำความผิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีความชัดเจนเรื่องบทบัญญัติข้อบังคับที่แน่ชัดในบางการกระทำความผิด อำนาจการตรวจสอบ การทำหนังสือ

ขอข้อมูลจากหน่วยงานเอกชนที่มีระยะเวลาที่จำกัด รวมไปถึงปัญหาทางด้านกฎหมายของประเทศต้นทางที่เป็นเจ้าของศูนย์บริการข้อมูลนั้นมีข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติตามกรอบระยะเวลา ซึ่งเป็นช่องโหว่ที่ทำให้ไม่อาจจับตัวผู้กระทำความผิดมารับโทษตามกฎหมายได้

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

2.1 ลดจำนวนปริมาณคดี

สาเหตุหลักมาจากสถานการณ์รูปแบบอาชญากรรมที่ได้พัฒนาเป็นอาชญากรรมที่ใช้เทคโนโลยีในการกระทำความผิด ผู้กระทำความผิดสามารถกระทำความผิดโดยไม่ต้องเผชิญหน้าโดยตรงกับเหยื่อหรือผู้เสียหาย โดยเหยื่อหรือผู้เสียหายมักจะประมาท ความโลภ ความต้องการ การหลงเชื่อกลลวงง่าย ไม่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน จึงทำให้เกิดความเสียหาย หากได้มีความระมัดระวัง ห่วงแหนข้อมูลของตนเองมากขึ้น การเตือนภัยกลโกงในกับคนใกล้ตัว ติดตามข่าวสารกลโกงออนไลน์ในชีวิตประจำวันให้มากยิ่งขึ้น ก็จะทำให้อาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีแนวโน้มลดลงได้ ซึ่งจะช่วยให้จำนวนปริมาณคดีลดลงได้อีกทางหนึ่ง

อีกทั้งหากสถานีตำรวจทั่วประเทศมีเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีอยู่ประจำในแต่ละสถานีตำรวจทั่วประเทศ เพื่อช่วยเหลือประชาชนให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ในประเทศไทย ในการรับร้องทุกข์ในคดีเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ก็จะทำให้สามารถแบ่งเบาภาระงานและจำนวนปริมาณคดีของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้มากขึ้น

2.2 การเพิ่มจำนวนกำลังพลเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีนั้นกลายเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์ที่สำคัญมากที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เนื่องจากกำลังพลนั้นเป็นส่วนที่ขับเคลื่อนการทำงานของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ หากมีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เพียงพอพร้อมทั้งมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ จะทำให้สามารถจัดการกับจำนวนปริมาณคดี ลดขั้นตอนการดำเนินคดีที่ซับซ้อน เกิดความรวดเร็วในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดี และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 การสร้างความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดี

เมื่อเกิดคดีเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เมื่อเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้ารับเรื่องราวร้องทุกข์ และคำปรึกษาเกี่ยวกับคดี จะต้องสร้างความเข้าใจกับประชาชนในขั้นตอนการดำเนินคดีอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น สามารถมองเห็นทิศทางการเป็นไปได้ในการดำเนินคดีและการได้รับการเยียวยา รวมไปถึงขั้นตอนกระบวนการสืบหาพยานหลักฐานที่มีความซับซ้อนมากกว่าคดีปกติ ซึ่งอาจเกิดความล่าช้าเนื่องจากเป็นคดีที่ต้องใช้เทคโนโลยีเฉพาะ การประสานงานจากหน่วยงานภายนอกในการขอข้อมูล ซึ่งอาจมีข้อจำกัดหลายประการ ทำให้สร้างความล่าช้าในการดำเนินคดีได้ อีกทั้งจะต้องปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีจำเป็นให้มากขึ้น หรือ

ปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในรูปแบบใหม่ๆอยู่เสมอ เพื่อลดระยะเวลาขั้นตอนและกระบวนการที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินคดี

2.4 การปรับปรุงนโยบายและการบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี

นโยบายและกฎหมายที่มีอยู่นั้นยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ยังคงมีความล้าหลัง ไม่ทันต่อสภาวะเหตุการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง การบังคับใช้บทบัญญัติทางกฎหมายที่มีช่องโหว่และไม่ชัดเจน รวมไปถึงอำนาจในการตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานเอกชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ซึ่งจะต้องพัฒนาแก้ไขปรับปรุงเพื่ออุดช่องว่างทางกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมกับพฤติการณ์ของกระทำความผิดของผู้กระทำความผิดให้เกิดความชัดเจน และเพิ่มการให้อำนาจในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีระยะเวลาที่มากขึ้น เพื่อนำข้อมูลและหลักฐานมาดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

1. ลดจำนวนปริมาณคดี

อาชญากรรมทางเทคโนโลยีในปัจจุบันมีลักษณะเฉพาะและความซับซ้อนมากกว่าอาชญากรรมในสมัยก่อนเป็นอย่างมาก อาทิ การฉ้อโกงซื้อ-ขายออนไลน์ การหลอกเอาข้อมูลส่วนตัว แสกเพื่อปรับเปลี่ยน/ขโมย/ทำลายข้อมูล หมิ่นประมาททางออนไลน์ ปลอมเป็นบุคคลอื่น Phishing Romance Scam หลอกโอนเงินผ่านโทรศัพท์ (Call Center) เป็นต้น ซึ่งความซับซ้อนทางเทคโนโลยีที่ผู้เสียหายหรือเหยื่อไม่เท่าทันกลายเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญที่เป็นสาเหตุให้เกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีขึ้น โดยสามารถอธิบายตามแนวคิดทฤษฎีอาชญาวิทยา ในเรื่องเหยื่ออาชญากรรม โดยมีหลักว่า ผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมเป็นสาเหตุของจุดเริ่มต้นแห่งการเกิดอาชญากรรม เนื่องจากเหยื่ออาชญากรรมอาจตั้งตนอยู่ในความประมาท หรือเป็นผู้ไม่เท่าทันกับเหตุการณ์ และเทคโนโลยี ซึ่งกลายเป็นหนทางที่นำไปสู่การเกิดอาชญากรรม เหยื่อหรือผู้เสียหายที่ปราศจากความรู้ที่เท่าทันรูปแบบอาชญากรรม ขาดความระมัดระวัง ขาดวิจารณญาณในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ จัดอยู่ในประเภทเหยื่อที่งุนงงให้เกิดอาชญากรรม โดยเป็นแรงส่งเสริมหรือแรงจูงใจให้ผู้กระทำความผิดก่ออาชญากรรม

ซึ่งตามแนวคิดทฤษฎีตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม โดยมีหลักว่า รูปแบบของวิถีชีวิตของคนทำให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้ ณ ที่นี้ หมายถึง รูปแบบการใช้ชีวิตคนในสังคมปัจจุบันมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เพียงแค่ปลายนิ้วก็สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ อยู่ที่ไหนในโลก ก็สามารถทำธุรกรรมได้ ความสะดวกสบายเช่นนี้ จึงกลายเป็นแรงจูงใจที่ทำให้อาชญากรคิดรูปแบบวิธีการก่ออาชญากรรมที่ซับซ้อน ตรวจสอบได้ยากและล่าช้าที่จะสามารถรู้ตัวอาชญากรได้ทันทั่วทั้ง

จึงกลายเป็นโอกาสที่จะเกิดอาชญากรรม โดยสามารถอธิบายได้จากแนวคิดทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม โดยมีหลักว่า สาเหตุหรือองค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเกิดจาก

1) แรงจูงใจ มีเหตุผลในการที่จะเจาะเข้าสู่ระบบเครือข่าย ไม่ว่าจะตั้งใจหรือแค่ลองฝีมือตนเอง 2) ความสามารถที่มีความเชี่ยวชาญสามารถหลอกเหยื่อได้ อาชญากรต้องเป็นความรู้ทางด้านโปรแกรมหรือวิธีการใช้ซอฟต์แวร์ในการกระทำความผิด และ3) โอกาส โดยอาศัยข้อบกพร่องของแผนความปลอดภัย ความไม่ระมัดระวังในการใช้ข้อมูลของเหยื่อ ความรู้ไม่เท่าทันรูปแบบอาชญากรรมทางเทคโนโลยีใหม่ๆที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน หากเราสามารถตัดโอกาสในการเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้ โดยการหาแนวทางป้องกัน จะช่วยให้อัตราการเกิดคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีลดลงได้ เมื่อปริมาณคดีลดลง ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการรับผิดชอบคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น

และหากมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีประจำสถานีตำรวจทุกสถานีทั่วประเทศจะทำให้ประชาชนสามารถเข้ามาร้องทุกข์ตามภูมิลำเนาที่เกิดเหตุของตนเองได้โดยไม่ต้องเข้ามาแจ้งความยังกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและยังสามารถลดปริมาณจำนวนคดีที่เข้ามายังกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้อีกทางหนึ่ง

2. การเพิ่มจำนวนกำลังพลเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แม้ว่าโครงสร้างในหน่วยงานกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพิ่งจะได้มีการตั้งหน่วยงานไม่นานนัก แต่การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความล่าช้ากว่ารูปแบบอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่ได้พัฒนาขึ้น การบรรจุเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามายังหน่วยงานกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยียังขาดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญต้องใช้ประสบการณ์ การฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีหรือโปรแกรมที่มีความเฉพาะในงานสืบสวนสอบสวนเป็นอย่างมาก อีกทั้งความรู้ทางด้านกฎหมายพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (ต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงใหม่เป็นพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560) ก็ยังขาดความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมาย ขาดเครื่องมือที่มีความเฉพาะในการสอบสวนสืบสวนส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอยู่นั้นไม่สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินคดี เมื่อปริมาณจำนวนคดีมีมากกว่าเจ้าหน้าที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานได้อย่างล่าช้าเป็นอย่างมาก ทำให้การช่วยเหลือและบริการประชาชนในเรื่องคดีที่เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบมีประสิทธิภาพลดลง

ฉะนั้นจึงแสดงให้เห็นว่า ด้านแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Millet (1954 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) โดยมีหลักว่า ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ และ 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ยังไม่เกิดความสอดคล้องตามทฤษฎีที่ได้กล่าวมาในข้างต้น เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่อคดีที่รับผิดชอบนั้นถือเป็นการปฏิบัติงาน เพื่อความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการร้องทุกข์ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่หลักของหน่วยงาน แต่ประสิทธิภาพในการทำงานของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยียังคงขาดประสิทธิภาพ

เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สัมพันธ์กับจำนวนปริมาณคดีที่ดูแลรับผิดชอบคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้าในการดำเนินคดี ประชาชนเกิดความไม่เข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดี และไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองวิจัยสำนักยุทธศาสตร์ตำรวจ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการสืบสวนและสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับมือกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ได้กล่าวโดยสรุปไว้ว่า 1) ความรู้ด้านเทคนิคการสืบสวนสอบสวนของผู้ปฏิบัติงาน การตีความทางด้านกฎหมายบทบัญญัติของ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 การรวบรวมพยานหลักฐานยังอยู่ในระดับที่น้อยในเรื่องของทักษะความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ ส่งผลให้กระบวนการ สืบสวนสอบสวนด้อยประสิทธิภาพลงไป

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพัฒน์ ศิริพิงศ์วรรณ และพงษ์พิชญ ภัคตินรงค์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานด้านการตรวจพิสูจน์อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้มีข้อเสนอแนะในการวิจัย มีอุปสรรคในด้านนโยบายและการใช้บังคับกฎหมายของเจ้าหน้าที่ ปัญหาทางด้านการบริหารจัดการองค์กร ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญพิเศษ ปัญหาการขาดความร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยงาน และปัญหาการขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ต้องจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ

3. การสร้างความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดี

คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นคดีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการสืบสวนสอบสวน เนื่องจากต้องทำหนังสือเพื่อประสานงานขอข้อมูลพยานหลักฐานจากหน่วยงานเอกชนภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นการสร้างขั้นตอนในกระบวนการในการดำเนินการที่มากขึ้นกว่าปกติ โดยประชาชนนั้นไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการที่ใช้ระยะเวลานาน เนื่องจากปริมาณงานที่มีมากความต้องการในการดำเนินงานย่อมล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร Becker and Neuhauser (1975 อ้างถึงใน คหาวุธ พรหมาน, 2545) โดยกล่าวว่า หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้นมีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอนจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่น้อยกว่า และผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแสดงให้เห็นว่าขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ใช้เวลาและมีความซับซ้อนนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

และสอดคล้องกับการบริหารหน่วยงานในภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพหรือหลักธรรมาภิบาลพระราชกฤษฎีกาการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีหลักสำคัญว่า 1) เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ 5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ 6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดีให้กับประชาชนได้เข้าใจ และได้ทราบถึงสถานะของคดีที่ได้รับมอบหมายให้มากขึ้น เป็นการแสดงถึงการดูแลและมีความใส่ใจ ซึ่งการสร้างความเข้าใจ ถือว่าเป็นการ

บริการประชาชนอีกทางหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนนั้นได้รับการอำนวยความสะดวก เกิดความพึงพอใจ และถือว่าเป็นการมุ่งเน้นเพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมไปถึงการลดขั้นตอนและกระบวนการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินคดีให้ทันต่อรูปแบบสถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา

4. การปรับปรุงนโยบายและการบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ยังคงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และรูปแบบอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น ซึ่งนโยบายเป็นตัวกำหนดแนวทางในการดำเนินการของหน่วยงาน ควรต้องปรับปรุงนโยบายให้เกิดความสอดคล้องกับรูปแบบอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ในด้านกฎหมายนั้นถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญซึ่งเป็นบทบัญญัติทางกฎหมายที่ตราไว้ให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษตามกฎหมายนั้น เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่า ในบางกรณีกฎหมายยังไม่สามารถให้คำจำกัดความได้ว่าเป็นความผิด กฎหมายให้อำนาจหน้าที่ไม่ครอบคลุม พฤติการณ์การกระทำความผิดของผู้กระทำความผิด รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อหาพยานหลักฐาน จึงทำให้กลายเป็นช่องโหว่ที่สามารถทำให้ผู้กระทำความผิด รอดพ้นจากถูกจับกุมได้ ซึ่งการกระทำผิดนั้นได้มีการพัฒนารูปแบบอย่างต่อเนื่อง กฎหมายจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดยปัญหาด้านกฎหมายกับกระบวนการยุติธรรมกลายเป็นที่ถกเถียงกันตลอดมา และมีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาเหล่านี้มาอย่างยาวนาน แต่ก็ยังไม่เห็นถึงการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องสภาพปัญหาของกระบวนการยุติธรรมอย่างจริงจัง ซึ่งกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นหน่วยงานในภาครัฐที่ประสบปัญหาทางด้านนโยบายและกฎหมายดังที่ชี้ให้เห็นในข้างต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการในการนำผู้กระทำความผิดมารับโทษตามกฎหมายและเยียวยาเหยื่อหรือผู้เสียหาย และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการประชาชน ซึ่งขัดต่อวัตถุประสงค์ของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่บังคับใช้กฎหมายที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและบริการประชาชน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประดิษฐ์ แปนทอง (2558) เรื่องปัญหาและแนวทางในการพัฒนากระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย โดยกระบวนการพัฒนากระบวนการยุติธรรมที่สำคัญที่สุด คือ การปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก การปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้สามารถใช้บังคับให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม และให้มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1.1 เสนอให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดเงื่อนไขคุณสมบัติและการบรรจุเจ้าหน้าที่ตำรวจในกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้ครอบคลุมชัดเจนตรงตามสายงานและต้องทำงานในสายงานดังกล่าวไม่ต่ำกว่า 5 ปี

1.2 เสนอให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ทำโครงการนำร่องให้แต่ละสถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีรับแจ้งความร้องทุกข์ หากเป็นกรณีเกิดคดีพิเศษให้ส่งเรื่องมายังกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีต่อไป

1.3 เสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุง พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ให้มีความชัดเจนและครอบคลุมการพฤติการณ์การกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้มากขึ้น เช่น เบอร์โทรศัพท์ที่ถูกจับกุมได้ในข้อหารับของโจรควรจะต้องมีกฎหมายระบุว่าเป็นทรัพย์สิน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

2.1 ควรจะจัดจ้างเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์เป็นกรณีพิเศษ หรือ Outsource เพื่อปฏิบัติงานประจำในแต่ละสถานีตำรวจทั่วประเทศในการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น สำหรับคดีเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีในคดีที่ไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นการลดภาระงานของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

2.2 ควรจัดทำสื่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในแบบที่เข้าใจง่ายทุกช่องทางโดยเฉพาะช่องทางสื่อออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนใช้เป็นแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้มากยิ่งขึ้น

2.3 ควรให้ข้อมูลและทำความเข้าใจกับประชาชนในกระบวนการขั้นตอนการดำเนินคดีให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.4 ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีคุณสมบัติที่เชี่ยวชาญทั้งทางด้านกฎหมายและคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น ให้เหมาะสมกับปริมาณภาระงานและประสิทธิภาพของการดำเนินคดี

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งถัดไป

3.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการกับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพื่อเป็นการประเมินผลในงานบริการประชาชน

3.2 ควรศึกษาแนวทางความเป็นไปได้ในการจัดทำโครงการนำร่องโดยการนำเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีประจำสถานีตำรวจ เพื่อรับแจ้งคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะ

เอกสารอ้างอิง (References)

- คชาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ณรงค์ กุลนิตเทศ. (2558). *รูปแบบและมาตรการแก้ปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์*. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 6. น. 224-237.
- ณัฐพัฒน์ ศิริพงศ์วรธน และพงษ์พิชญ์ รักดีณรงค์. (2558). *การพัฒนางานด้านการตรวจพิสูจน์*

อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรมสอบสวนคดีพิเศษ.วารสารวิชาการ
บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต,11(3),น.85-93.

ปราณิศา วงธรรมรัตน์.(2551). การคุ้มครองสิทธิ เบื้องต้นตามกฎหมายของผู้เสียหายจากการค้า
มนุษย์โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดหน่วยงานพิทักษ์เด็กและเยาวชน สตรีและการค้ามนุษย์ของ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ . (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
กรุงเทพมหานคร.

ประดิษฐ์ แป้นทอง.(2558). ปัญหาและแนวทางในการพัฒนากระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย.
วารสารกฎหมาย. 8(16), 71-86.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองวิจัยสำนักยุทธศาสตร์ตำรวจ .(2559) .การวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการ
สืบสวนและสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับมือกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์.สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2564, 12 มกราคม). หลักธรรมภิบาล. สืบค้นจาก
<http://www.socgg.soc.go.th/>.

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการ
บินทหารเรือ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) .มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

Barkan, S. E. & Bryjak, G. J. (2004). *Fundamentals of Criminal Justice*. New York: Pearson.