

การวิเคราะห์ศักยภาพการสื่อสารแจ้งเหตุ ระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุของเครือข่าย เฝ้าระวังความปลอดภัย เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี

Communication Potential Analysis for Reporting Incidents and the
Surveillance and Notification Systems of the Safety Surveillance Network
of Rangsit City Municipality, Pathum Thani Province

กรรณิกา กุกุดเรือ¹ จิราพร พวงอินทร์² ภูมิพจน์ น้อมชอบพิทักษ์³ และศิลปัสภา ศิริชัย⁴
Kannika Kukudrua, Jiraporn Poungin, Pimapot Nomchobpitak and Silsupa Sirichai

Received: September 07, 2024

Revised: December 20, 2024

Accepted: January, 14 2025

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการให้เมืองปลอดภัย โดยเฉพาะการจัดการเชิงพื้นที่ เป็นหนึ่งความท้าทายของการเติบโตของเมือง บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพการสื่อสารแจ้งเหตุและระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ ของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัย รวมถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนแนวทางแก้ไข พื้นที่นำร่องการศึกษา คือ เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม คัดเลือกชุมชนเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง รวมทั้ง 60 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารของเทศบาลนครรังสิต เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ ผู้นำชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 5 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนตลาดรังสิต ชุมชนก้านน้ส้ววลย์ ชุมชนซอย 83 ชุมชนคุ้มเกล้าเจริญสุข (ไทเทยีน) และหมู่บ้านเอื้ออาทรรังสิตคลอง 1 ผลการวิจัย พบว่า 1) เครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยของเทศบาลนครรังสิต มีศักยภาพในการสื่อสารแจ้งเหตุ และมีระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังต้องการเพิ่มศักยภาพดังกล่าวให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ประสิทธิภาพการสื่อสารแจ้งเหตุและระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุในพื้นที่ พบว่าเกิดจากความ

¹⁻⁴ คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ; Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy
Corresponding author, e-mail: earthoat@gmail.com, Tel. 090-9513456

เข้มแข็งของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยที่ประสานร่วมมือกัน และ 2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ การบูรณาการบริหารจัดการงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ การสนับสนุนบทบาทของเครือข่ายอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร กลไกการแจ้งเหตุ ซึ่งส่งผลนำไปสู่ความล่าช้าในการตอบสนองหรือให้ความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข เช่น การวางแผนบูรณาการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มการสนับสนุนการทำงานของ อปพร. เพิ่มวงรอบของสายตรวจติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ รวมถึงนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายเข้ามาช่วยในการสื่อสาร เฝ้าระวังและแจ้งเหตุ

คำสำคัญ: เครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัย, ระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ, ศักยภาพการสื่อสารแจ้งเหตุ

Abstract

Management for a safe city, especially spatial management, was one of the challenges of urban growth. This research article aimed to analyze the potential of communication for reporting incidents and the surveillance and reporting system of the safety surveillance network, including problems, obstacles, and solutions. The pilot study area was Rangsit City Municipality, Pathum Thani Province. The qualitative research was used by conducting in-depth interviews and focus group discussions. The target communities and key informants were selected, totaling 60 people, including the executives of Rangsit City Municipality, police officers, Pratunam Chulalongkorn Police Station, community leaders, and residents of 5 communities, namely Rangsit Market Community, Kamnan Sangwan Community, Soi 83 Community, Khumklao Charoen Suk (Thai Tayin) Community, and *Baan Eua Arthorn Rangsit Khlong 1*. The research results found that 1) the safety surveillance network of Rangsit City Municipality had the potential to communicate and report incidents and had an efficient surveillance and notification system. However, it still needed to increase such potential to be faster and more efficient. The efficiency of the communication and notification system in the area was found to be due to the

strength of the safety surveillance network that was coordinated; 2) problems and obstacles found were the integration of work management of related agencies, such as supporting the role of the Civil Defense Volunteer Network (CDV), the speed of police officers' work, the efficiency of communication channels, and the notification mechanism, which led to delays in response or assistance. Suggestions for solutions included planning the integration of work of related agencies, increasing support for CDV work, increasing the patrol cycle, installing CCTV cameras to cover the area, and introducing modern technology that was easily accessible to the public to help communicate, monitor, and report incidents.

Keywords: Safety Surveillance Network, Surveillance and Notification System, Potential for Communication and Notification

บทนำ

เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี เป็นพื้นที่ชุมชนเขตเมือง มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น เป็นทางผ่านสู่ภาคเหนือและภาคตะวันออก เป็นเมืองหน้าด่านก่อนเข้าสู่กรุงเทพฯ มีการอพยพเคลื่อนย้ายของแรงงาน และมีแรงงานต่างชาติจำนวนมากที่เข้ามาอาศัยและประกอบอาชีพ เนื่องจากสภาพพื้นที่ที่ตั้ง เส้นทางคมนาคมและระบบขนส่งสาธารณะที่สะดวก และใกล้สนามบิน รวมทั้งมีการลงทุนทั้งภาคอุตสาหกรรม ด้านพาณิชย์กรรมจำนวนมาก เช่น ห้างสรรพสินค้า ตลาดสี่มุมเมือง ตลาดไท รวมถึงมีการลงทุนด้านอสังหาริมทรัพย์ เกิดบ้านจัดสรรในพื้นที่จำนวนมากเพื่อรองรับการหลั่งไหลเคลื่อนที่ของประชาชน (ณัฐธิดา เอ็นบำรุง, 2562) ด้วยเหตุผลดังกล่าว เทศบาลนครรังสิต จึงขยายตัวสู่ความเป็นเมืองอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่ต้องเผชิญความไม่ปลอดภัยในรูปแบบต่าง ๆ ที่มาพร้อมกับการเติบโตของเมือง สะท้อนภาพชัดเจนตามสื่อสังคมออนไลน์และออฟไลน์อย่างต่อเนื่อง ในฐานะเทศบาลนครรังสิต เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหนึ่งในเครือข่ายของกฎบัตรแห่งชาติพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพดิจิทัลและแพลตฟอร์มการบริหารจัดการย่านอัจฉริยะ ตามกรอบกฎบัตรเมืองอัจฉริยะ (Smart City Charter) ซึ่งมีมิติด้านความปลอดภัยเป็นมิติหนึ่งในการพัฒนา การพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านความปลอดภัย (Smart Safety) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อการป้องกัน ฝ่าระวางอาชญากรรมและภัยอันตรายต่าง ๆ รวมถึงการจัดการความปลอดภัยในชีวิต

และทรัพย์สินของประชาชนในชุมชนอย่างเป็นระบบ (Phatphicha, L., 2020) ทั้งนี้กระบวนการสร้างเสริมความปลอดภัยในชุมชน เป็นความจำเป็นพื้นฐานด้านความปลอดภัยที่ควรดำเนินการในชุมชน เนื่องจากความปลอดภัยเป็นสิทธิที่ประชาชนทุกคนพึงมีพึงได้ โดยประชาชนมีสิทธิที่จะอยู่อาศัยอย่างปลอดภัย มีสิทธิที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และจัดการกับสิ่งแวดล้อมของชุมชน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย มีสิทธิที่จะตัดสินใจว่าสิ่งใดคืออันตราย อะไรคือปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดการบาดเจ็บและความไม่ปลอดภัย (วรวิทย์ อนันตสิทธิพงศ์, 2558) และจากการศึกษาของ Piškur, B., et al. (2014) ที่กล่าวถึงการแบ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการกับอาชญากรรมออกเป็น 2 ช่วง คือ 1) การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม (ก่อนเกิดเหตุ) และ 2) การมีส่วนร่วมในการปราบปรามอาชญากรรม (หลังเกิดเหตุ) และมีมุมมองเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมว่า ประชาชนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม เนื่องจากประชาชน “อยู่ตรงนั้น” และอาจจะทำให้คนร้ายตัดสินใจไม่ก่ออาชญากรรม เพราะกลัวว่าจะมีคนเห็นและนำไปสู่การจับกุมในที่สุด ตำรวจที่เป็นผู้ปกป้องที่ถูกต้อง อาจไม่สามารถป้องกันหรือควบคุมอาชญากรรมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากการ “ไม่อยู่ตรงนั้น”

คณะนักวิจัยได้ศึกษานำร่อง (Pilot Study) โดยการลงพื้นที่ภาคสนาม สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบไม่เป็นทางการกับนายกเทศมนตรีนครรังสิต หัวหน้าฝ่ายป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสงบ เจ้าหน้าที่ศูนย์ควบคุมและสั่งการนครรังสิต (Rangsit City Control and Command Center: RCC) เพื่อค้นหาประเด็นปัญหาความไม่ปลอดภัยและความต้องการเชิงพื้นที่ในการแก้ไขและพัฒนา โดยเฉพาะในประเด็นประสิทธิภาพและความสามารถในการสื่อสารแจ้งเหตุ ผลการศึกษานำร่องดังกล่าว พบประเด็นปัญหา (Pain Point) และแนวทางพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้คือ ความผิดพลาดในการสื่อสารแจ้งเหตุของอาสาสมัครด้านความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น การระบุข้อมูลติดต่อผู้แจ้งเหตุ การระบุตำแหน่งหรือจุดเกิดเหตุ รวมถึงจุดสังเกตหรือลักษณะสำคัญที่สามารถช่วยเจ้าหน้าที่ค้นหาสถานที่เกิดเหตุได้ เป็นต้น รวมถึงความไม่ปลอดภัยบนท้องถนน ปัญหาการจราจร ปัญหาอัคคีภัย การเฝ้าระวังจุดเสี่ยง จุดอับ จุดล่อแหลม ในชุมชน และการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่เสี่ยง โดยเฉพาะบริเวณสะพานลอย ซึ่งแนวทางการพัฒนาเชิงพื้นที่นั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารแจ้งเหตุให้กับอาสาสมัคร ปรับเนื้อหาการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรม ทบพวน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพิ่มการติดตั้ง CCTV เป็นต้น

จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ชุมชนในบริบทพื้นที่จริงพบว่า นายกเทศมนตรีนครรังสิตและทีมงาน มีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการพื้นที่ให้มีความปลอดภัย ลดจุดเสี่ยง

อาชญากรรม ลดอุบัติเหตุ แก้ปัญหาการจราจร ด้วยการเพิ่มไฟส่องสว่าง และวางแผนติดตั้ง CCTV ให้ครอบคลุมทุกจุดเสี่ยง สำหรับการเพิ่มศักยภาพให้กับเครือข่ายเฝ้าระวังและชุมชนให้ปลอดภัยนั้น ได้วางแผนร่วมกับคณะนักวิจัยในการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัย โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เป็นผู้ประสานการดำเนินงาน โดยต้องการข้อมูลด้านความสามารถในการสื่อสารแจ้งเหตุ และระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ ของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัย รวมตลอดถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะนักวิจัยจึงมุ่งหมายดำเนินการแก้ไขปัญหาตามความต้องการเชิงพื้นที่และผู้ใช้ประโยชน์ เพื่อให้เครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยของเทศบาลนครรังสิต สามารถเฝ้าระวังชุมชนและแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการบริการวิชาการตามพันธกิจของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ รวมถึงนำไปใช้ในการเรียนการสอนนักเรียนนายร้อยตำรวจ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานชุมชน และในงานตำรวจควบคุมกันไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพการสื่อสารแจ้งเหตุ และระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ ของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัย เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไข ของการสื่อสารแจ้งเหตุ และระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากชุมชนเป้าหมาย แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนที่มีจำนวนครัวเรือน 100 ครัวเรือนขึ้นไป และมีประชากรตั้งแต่ 800 คนขึ้นไป ประกอบด้วย ชุมชนตลาดรังสิต ชุมชนก้านสังวาลย์ ชุมชนซอย 83 ชุมชนคุ้มเกล้าเจริญสุข (ไทเทยีน) และหมู่บ้านเอื้ออาทรรังสิตคลอง 1

ระยะเวลาในการดำเนินวิจัยระหว่างเดือน ตุลาคม 2566 - กันยายน 2567

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 30 คน โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังความปลอดภัยชุมชนแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย ผู้บริหารของเทศบาลนครรังสิต จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ ที่มีประสบการณ์ในงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน อปพร. ที่ปฏิบัติงานด้านการ

ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน และผู้นำชุมชนและประชาชน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายทั้ง 5 ชุมชนดังกล่าวข้างต้น 1 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน (ชุมชนละ 4 คน)

2. การสนทนากลุ่ม จำนวน 30 คน โดยดำเนินการ 2 ครั้ง (ครั้งละ 15 คน) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย อปพร. จำนวน 10 คน ผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย 5 ชุมชน จำนวน 20 คน (ชุมชนละ 4 คน)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คณะนักวิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยการหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำเครื่องมือวิจัยทุกชุดให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของการใช้ภาษา หาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Item Objective Congruence: IOC) โดยเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ได้ค่า IOC=1

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแจ้งเหตุ
2. พิจารณาคัดเลือกชุมชนเป้าหมาย จำนวน 5 ชุมชน
3. ลงพื้นที่ภาคสนาม แนะนำตนเองกับผู้บริหารเทศบาลนครรังสิต ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ อปพร. ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครรังสิต ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ สร้างสัมพันธภาพ ความคุ้นเคย สร้างความเข้าใจ
4. ยื่นหนังสือขออนุญาตหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และเตรียมความพร้อมในการดำเนินกิจกรรม
5. การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการ เผ่าระวังความปลอดภัยชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากบริบทจริง ณ ปัจจุบัน เกี่ยวกับศักยภาพของเครือข่ายเผ่าระวัง และระบบการสื่อสารแจ้งเหตุ
6. การจัดสนทนากลุ่ม เพื่อฉายภาพให้กลุ่มเป้าหมายเห็นความสามารถในการสื่อสารแจ้งเหตุของเครือข่ายเผ่าระวังความปลอดภัย และระบบเผ่าระวังและแจ้งเหตุ

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะนักวิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และตีความ (Interpretation) ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม ตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation Technique) โดยใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูล (Investigator Triangulation) นำข้อมูลที่ได้สร้างข้อสรุปเพื่อตอบคำถามการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ประเด็นศักยภาพการสื่อสารแจ้งเหตุ และระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ พบว่า เครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยของเทศบาลนครรังสิต มีศักยภาพในการสื่อสารแจ้งเหตุ และมีระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุที่มีประสิทธิภาพ โดยส่วนใหญ่สื่อสารแจ้งเหตุใน 2 รูปแบบคือ 1) สื่อสารด้วยวาจา (Verbal) ผ่านช่องทางหลัก คือการพูดคุยผ่านโทรศัพท์มือถือกับสายด่วน 191 และการพูดคุยแบบเผชิญหน้าตัวต่อตัวเพื่อแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ควบคุมและสั่งการของเทศบาลนครรังสิต (Rangsit City Control and Command Center: RCC) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน หรือนิติบุคคลของหมู่บ้าน เพื่อให้ดำเนินการประสานต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ 2) สื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ทโฟน ด้วยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ทั้งไลน์ส่วนตัวและไลน์กลุ่ม รวมทั้ง Line Official Account (Line OA) ศูนย์ควบคุมและสั่งการนครรังสิต และมักใช้การสื่อสารในรูปแบบของการพิมพ์ข้อความ การแนบไฟล์ภาพ หรือวิดีโอของเหตุการณ์ เพื่อให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวไว้ ดังนี้

“...พี่ก็จะแจ้ง 191 หรือไปที่เทศบาลหรือ สน. แจ้งด้วยตัวเอง ถ้าเป็นเหตุที่ไม่เร่งด่วนนะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

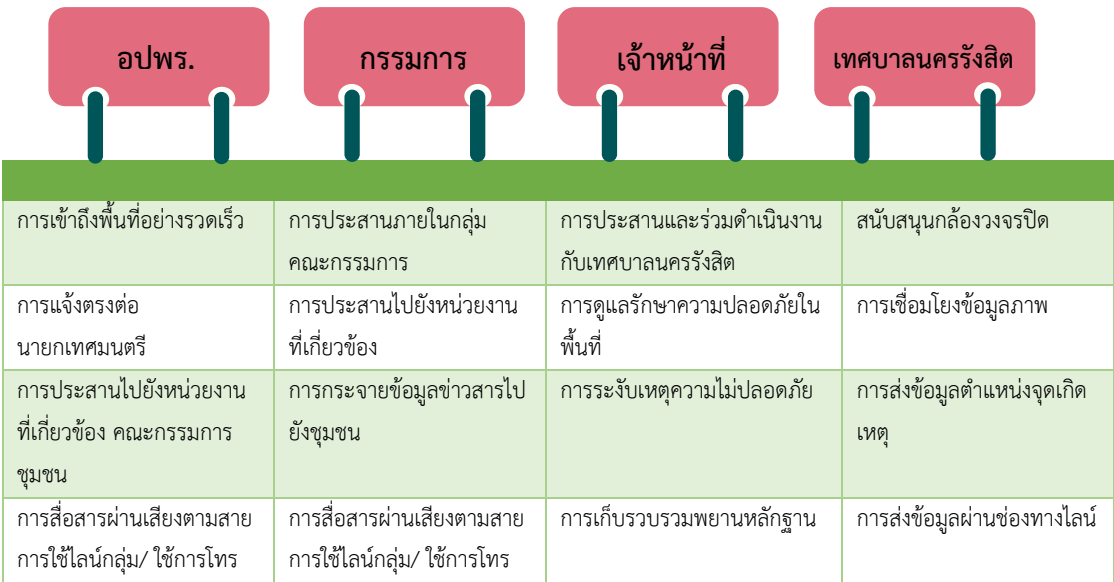
“...ส่วนมากก็จะโทรศัพท์ค่ะ...ถ้าเป็นอุบัติเหตุหรือร้ายแรงภายในชุมชนหรือบ้านบริเวณใกล้เคียงที่เกิดเหตุก็จะแจ้งตำรวจ 191 หรือสน. ใกล้เคียงให้มารับเหตุ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“...ใช้ช่องทางไลน์เป็นหลัก...หลักการคือเข้าจุดเกิดเหตุก่อน ถ้าดำเนินการเองได้ก็จะดำเนินการ หากไม่ไหว ก็จะแจ้งกับทางเทศบาล ไลน์กลุ่ม...การตอบสนองถือว่าเร็ว อย่างถ้าเจ้าหน้าที่ไม่เห็นโดยตรง จะมีบุคคลอื่น ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในไลน์กลุ่มอยู่แล้วประสานดำเนินการ สั่งการได้ง่าย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“...เราจะสื่อสารไปยังกลุ่มคนว่าตอนนี้มีเหตุด่วน เหตุร้ายนะ เราจะใช้ระบบไลน์กลุ่มทั้งกรรมการและลูกบ้าน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

ในด้านการเฝ้าระวังและแจ้งเหตุในพื้นที่ชุมชนของเทศบาลนครรังสิต มีกระบวนการในการประสานงานและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมใน 2 แนวทางด้วยกันคือ 1) การแจ้งไปยังสายด่วนหรือหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง และ 2) การแจ้งประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน หรือนิติบุคคล ซึ่งจะรับผิดชอบดำเนินการและประสาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ในบางกรณีอาจดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลือเบื้องต้น แล้วจึงแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้าดำเนินการ รวมทั้งการแจ้งเหตุให้บุคคลในพื้นที่ทราบ โดยใช้เสียงตามสาย และมีการใช้ระบบกล้องวงจรปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน ซึ่งศักยภาพของระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ สะท้อนได้จากเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยในการประสานและดำเนินการ ตามแผนภาพ



ภาพที่ 1 การประสานและการดำเนินการของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัย

จะเห็นได้ว่าศักยภาพของการสื่อสารแจ้งเหตุ ระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ ที่ทำให้สามารถป้องกันดูแลสมาชิกในชุมชนได้เป็นอย่างดีนั้น เกิดจากความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยของพื้นที่ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) การรวมกลุ่ม การสอดส่องดูแล ในการเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ ทำให้เกิดความเข้มแข็งของเครือข่ายความร่วมมือในด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงาน 2) การเตรียมความพร้อมในการเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ รวมถึงหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือหลังเกิดเหตุ มีความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ และความชำนาญในการตอบสนองเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน 3) มีช่องทางในการสื่อสารและการประสานงานที่หลากหลาย อาทิ กลุ่มไลน์ของชุมชนและเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม ที่ช่วยกันเฝ้าระวังเหตุความไม่ปลอดภัยในพื้นที่ ตลอดจนป้ายประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ช่องทางการแจ้งเหตุ อีกทั้งยังมีช่องทางการรับเรื่องของศูนย์ควบคุมและสั่งการนครรังสิต (Rangsit City Control and Command Center: RCC: RCC) ที่สามารถส่งข้อมูลและตำแหน่งที่เกิดเหตุ 4) มี

ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชนที่ดีและเข้มแข็ง บุคคลในชุมชนรู้จักกันเป็นอย่างดีและให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการเฝ้าระวังอาชญากรรม และ 5) การใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการติดต่อประสานงาน ทำให้สามารถส่งต่อข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงพื้นที่และช่วยเหลือได้ทันเหตุการณ์

2. ประเด็นปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไข ของการสื่อสารแจ้งเหตุ และระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ มีดังนี้

2.1 ปัญหาและอุปสรรค

1) การบริหารจัดการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ เทศบาลนครรังสิต สถานีตำรวจ หรือชุมชน ในการวางแผนการบูรณาการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งต่างมีผลทำให้การสื่อสารแจ้งเหตุไม่ได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงที หรือเกิดความล่าช้าของการเข้าถึงที่เกิดเหตุ รวมตลอดถึงข้อจำกัดของหน่วยงาน ในด้านกลไกการแจ้งเหตุ ที่ไม่มีการบูรณาการการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการทำงานหลายขั้นตอน หรือมีรายละเอียดการปฏิบัติมาก หรือไม่มีระบบการเชื่อมโยงข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ทำให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินการ

2) การสนับสนุนบทบาทการทำงานของ อปพร. เช่น มิติด้านนโยบายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ขาดการอำนวยความสะดวกในการทำงาน และความต่อเนื่องในการสนับสนุนการทำงาน จากการปรับเปลี่ยนผู้บริหารหรือนโยบายการบริหาร รวมถึงการสนับสนุนสวัสดิการที่สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับ อปพร. ในพื้นที่ และความต้องการในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร และการลงทุนด้านเครื่องมือ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ตอบสนองเหตุฉุกเฉินในพื้นที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ ทั้งจากสภาพการจราจรที่มีความหนาแน่น ช่องทางในการติดต่อประสานงาน ความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน หรือโครงสร้างของระบบ ทำให้ยากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการให้เทศบาลนครรังสิตติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในติดตาม วิเคราะห์ และเก็บเป็นข้อมูล รวมถึงการแบ่งปันข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปดำเนินงานด้านการเฝ้าระวังและระงับเหตุอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องการให้มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลและบุคคลที่ให้ข้อมูล

4) ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร อาทิ การไม่สามารถติดต่อประสานงานหรือแจ้งเหตุได้ตามข้อมูลหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้ ความสามารถในการให้ข้อมูลของบุคคลในเหตุการณ์ การสื่อสารที่มีหลายระดับในกลุ่มไลน์ ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการสื่อสารและแจ้งเหตุ และนำไปสู่ความล่าช้าในการตอบสนองหรือให้ความช่วยเหลือ ได้มีการนำเสนอการใช้แอปพลิเคชันเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ โดยให้เชื่อมโยงฟังก์ชันการทำงานกับศูนย์ควบคุมและสั่งการนครรังสิต ให้ครอบคลุมความสามารถในการแจ้งเหตุอาชญากรรม เหตุฉุกเฉินด้านสุขภาพและชีวิต รวมถึงเหตุการณ์ทั่วไป เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามาช่วยเหลือและระงับเหตุได้ทันทั่วทั้งพื้นที่ โดยการมีระบบการสื่อสารแจ้งเหตุที่สามารถขอความช่วยเหลือฉุกเฉินหรือ SOS (Save Our Souls) ที่เข้าถึงได้โดยง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกต่อการใช้งาน การตอบสนองที่รวดเร็ว มีระบบลงทะเบียนข้อมูลผู้แจ้งเหตุ เพื่อป้องกันการแจ้งซ้ำว่เท็จ หรือผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้แจ้งเหตุ มีฐานข้อมูลกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุ พร้อมผู้รับผิดชอบข้อมูลตั้งแต่ต้นทางตลอดจนถึงปลายทาง ด้วยระบบการสื่อสาร 2 ทาง คือตอบรับการแจ้งเหตุและการแจ้งผลลัพธ์หลังปฏิบัติ

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค ตามที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวไว้ อาทิ

“...พวกพี่ก็เป็นประชาชนคนนึงในเขตเทศบาลเมือง พวกพี่ก็ต้องมีส่วนร่วมในการคิดสิ ไม่ใช่ว่าคุณไปเอาใครก็ไม่รู้ บริบทชุมชนนั้นอาจจะไม่ตรงกับบริบทชุมชนพี่ก็ได้... ต้องมีกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกกระดับชั้นตั้งแต่แรก...พื้นที่ของพวกพี่นี่การเมืองระดับท้องถิ่นมันแรงมาก พอคนมาใหม่ก็ต้องเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ พอคนมาใหม่ 4 ปี มันแปดเดียวนะ กว่าจะเข้ารูปเข้ารอย ปีครึ่ง 2 ปี แป๊บเดียว ปัญหาอย่างนึงคือเรื่องของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างคนทำงาน...แต่ถามถึงคนที่ได้รับผลกระทบคือใคร ก็ประชาชนอย่างเรา...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“...ไม่ค่อยสนับสนุนระบบ อปพร. เพราะมีทีมเหยี่ยวเวหาอยู่เป็นอาสาสมัครเหมือนกัน...เหยี่ยวเวหาไม่มีสังกัด แต่ อปพร. มีสังกัดกับเทศบาล ไม่ได้สังกัดกระทรวง พอผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสนใจ บทบาทเลยน้อยลง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“...ติดต่อ สภ.๗ เจ้าหน้าที่กว่าจะส่งเข้ามา ช้ามาก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“...แบบว่า มันจะมาเข้าไปนิดนึง ไม่ทันใจ มันก็เรื่องปกติอยู่แล้วว่า บางทีเค้ารดติดบ้าง การจราจรติดขัด ถ้าเกิดเหตุตอนเย็นอย่างเนี้ยไม่ต้องพูดถึงเลย บางทีอยู่เส้นรังสิต-นครนายกเนี่ยมันติดมาก ติดมาก ๆ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“...โทรศัพท์มีเป็นบางครั้งที่จะติดต่อไม่ได้ ไม่ได้บ่อย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“...มีบางท่านไม่ค่อยอ่านไลน์ แบบทำงานอยู่ นาน ๆ จะอ่านสักที แล้วเหตุการณ์
มันก็ผ่านไปแล้ว ถูกแก้ไขแล้วอะไรแบบนี้ บางคนเพิ่งจะมาอ่านไลน์...” (ผู้ให้ข้อมูลที่

6)

“...มีการรับสายช้า อย่างคราวที่เกิดเหตุคนคลุ้มคลั่ง ...” (ผู้ให้ข้อมูลที่ 7)

“...มันเป็นเบอร์แบบต้องต่อภายในอะไรอย่างนี้ กว่าจะถึงข้า...” (ผู้ให้ข้อมูลที่ 8)

2.2 แนวทางแก้ไข

1) เทศบาลนครรังสิต ควรสนับสนุนการทำงานของ อปพร. อย่างต่อเนื่อง พัฒนาศักยภาพกำลังคน เริ่มต้นตั้งแต่คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมทางด้านร่างกาย ความสามารถเข้าถึงและเข้าใจในระบบการทำงาน ฝึกอบรมส่งเสริมด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ รวมถึงควรลงทุนในเครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ตอบสนองเหตุฉุกเฉินในพื้นที่ได้ เช่น โดรน การพัฒนาช่องทางขอความช่วยเหลือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน การแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ความเชื่อมโยงถึงกันของระบบและความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็น เช่น ตำแหน่ง เส้นทาง การเข้าถึง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าถึงจุดเกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว หรือทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) การเพิ่มวงรอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในการดูแลตรวจตราพื้นที่ ชุมชน การติดตั้งตู้แดงเพิ่มเติม การเชื่อมโยงระบบแจ้งเตือนภัยภายในชุมชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ต้องรอให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้ทำการกระจายข่าว รวมถึงการใช้เทคโนโลยีหรือ เครื่องมือที่ทันสมัยในการสื่อสาร ติดตาม วิเคราะห์ และเก็บข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ประโยชน์ในการเฝ้าระวังและระงับเหตุให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ใช้แอปพลิเคชันเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเฝ้าระวังและ แจ้งเหตุ รวมถึงเพิ่มศักยภาพการสื่อสารแจ้งเหตุไปด้วยพร้อมกัน โดยให้เชื่อมโยงฟังก์ชันการทำงาน กับศูนย์ควบคุมและสั่งการนครรังสิต (ศูนย์ RCC) ครอบคลุมความสามารถในการแจ้งเหตุ อาชญากรรม เหตุฉุกเฉินด้านสุขภาพและชีวิต รวมถึงเหตุการณ์ทั่วไปอื่น ๆ ได้ เพื่อให้การ ประสานงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือผู้แจ้งเหตุได้อย่างทันท่วงที เน้นการใช้งาน หรือแจ้งเหตุได้ง่าย และให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ประเด็นแนวทางแก้ไข ตามที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวไว้ อาทิ

“...ควรมีการทำโครงการ หรืองานต่าง ๆ ต่อเนื่อง ไม่ใช่ว่าเปลี่ยนนายก ทุกอย่างก็หยุด ควรมีการรันต่อในโครงการดี ๆ ที่ประชาชนได้ประโยชน์...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“...อยากให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพด้านตัวบุคคล ไม่ควรฝึกทฤษฎีอย่างเดียว ควรฝึกปฏิบัติด้วย ฝึกซ้ำ ๆ บ่อยๆ...มีการตรวจสอบและฝึกซ้อมการเผื่อระวังให้มากขึ้น ตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ ต้องเน้นให้บุคคลกรเกิดความปลอดภัยด้วยนะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“...ในอนาคต...เราจะมีโดรน ในการบินลาดตระเวนแล้วก็ดูพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงของเมือง เช่น ป้าย โฆษณา เช่น รถติดซ้ำซาก น้ำท่วมซ้ำซากว่าทำไมถึงมีเป็นแบบนี้...แล้วก็เป็นการเก็บ Database เชิงลึกของกายภาพ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“...อยากให้มีตำรวจเข้ามา ตู๋แดง เพราะว่าผมเผื่อระวังกันอย่างเดียวนะ บางพวกก็เกรงกลัว บางพวกส่วนใหญ่ก็จะไม่เกรงกลัว ถ้ามีตู๋แดงเข้ามามันก็จะตึงอย่างนึงสำหรับว่าพวกที่มาก่ออาชญากรรมเนี่ยมันจะได้เกรงกลัว...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“...ก็อย่างที่ผมว่าไปเนี่ย อยากให้มีตู๋แดงแต่เขาดำเนินขอไปแล้ว แต่จะมาติดตั้งเมื่อไหร่ก็ไม่รู้...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“...ถ้าเกิดมีแอปพลิเคชันขึ้นมา ไม่ต้องไปผ่านหลายขั้นตอน มันจะไวกว่า...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศักยภาพในการสื่อสารแจ้งเหตุ และระบบเผื่อระวังและแจ้งเหตุ การที่เครือข่ายเผื่อระวังความปลอดภัย ในพื้นที่เทศบาลนครรังสิต ใช้รูปแบบการสื่อสารแจ้งเหตุทั้งในรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา ผ่านโทรศัพท์มือถือและแบบเผชิญหน้า และการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้การสื่อสารแจ้งเหตุนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับข้อมูลการศึกษาของนิภาพร สงคำ (2560) ที่กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยี (Technologies Communication) เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ทั้งเรื่องความสะดวกรวดเร็ว ความสามารถสื่อสารได้อย่างกว้างขวาง ทั้งด้านข้อมูลและบุคคล ส่วนในด้านระบบเผื่อระวังและแจ้งเหตุ เทศบาลนครรังสิต มีกระบวนการดำเนินการและการประสานไปยังสายด่วนอปพร. สถานีตำรวจ ประธานชุมชน หรือช่องทางของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการ

ประสานและดำเนินการของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยดังกล่าว ได้รับความร่วมมือจาก อปพร. และประชาชนเป็นอย่างดี ถือเป็นความเข้มแข็งที่สำคัญของชุมชน ดังที่ชโรชัย ชัยวิลาส, พรณรจน์ แก้ววิเศษ, มณิรัตน์ คำอินทา, อัยยาดดา แก้วกำแพง และนันทพันธ์ คดคง (2565) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของกลุ่มอาสาสมัครกับประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ สามารถสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มีความผูกพันใกล้ชิดกับประชาชน และทราบบริบทของพื้นที่เป็นอย่างดี แม้แต่ภาครัฐยังจำเป็นต้องพึ่งพาการทำงานของ อปพร. เพื่อแบ่งเบาภาระการทำงาน

นอกจากนี้ ระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุในพื้นที่ชุมชน ยังได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดี โดยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จะมีการประสานดำเนินงานร่วมกับเทศบาลนครรังสิต ในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานจากกล้องวงจรปิด เชื่อมโยงข้อมูลภาพ ส่งข้อมูลตำแหน่งจุดเกิดเหตุ หรือตำแหน่งที่ต้องการข้อมูล เป็นต้น แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของระบบและวิธีดำเนินการที่ดีของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยในพื้นที่เทศบาลนครรังสิต ดังการศึกษาวิจัยที่สนับสนุนแนวทางการดำเนินการนี้ของดวงอนุชา บุตรชาติ (2564) ที่พบว่าในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน การสื่อสารและประสานงานที่ทันท่วงที มีการส่งข้อมูลภาพ ระบุตำแหน่งที่แม่นยำของผู้เผชิญเหตุ หรือพบเห็นเหตุการณ์เป็นคนแรก จะช่วยอำนวยความสะดวก และเพิ่มความรวดเร็วในการช่วยเหลือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะสามารถไปยังจุดเกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาที่ต้องใช้ในการค้นหาตำแหน่งที่แน่นอน และยังช่วยจัดสรรอุปกรณ์ในการช่วยเหลือ เช่น ยานพาหนะ อุปกรณ์ช่วยชีวิต หรือทีมงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงจุด ช่วยลดความเสี่ยงและความสูญเสีย รวมถึงข้อมูลตำแหน่งที่แม่นยำยังช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานงานร่วมกันได้ดีขึ้น

ทั้งนี้ระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นอย่างยิ่งต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ตามที่เครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยเทศบาลนครรังสิต มีการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการติดต่อประสานงาน อาทิ กลุ่มไลน์ของชุมชนและเครือข่าย ทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม ทำให้สามารถส่งต่อข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงพื้นที่และช่วยเหลือได้ทันเหตุการณ์ ช่วยเพิ่มความสามารถในการป้องกันและรับมือได้ทันเวลา ทำให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจและปลอดภัยมากขึ้น ตามที่ทรงพล สิมาร์ตัน (2562) กล่าวไว้ว่า การตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินได้ทันเวลา ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและความมั่นใจในสังคม ประชาชนจะรู้สึกปลอดภัย สงบสุขในการดำรงชีวิตประจำวัน และช่วยสร้างสังคมที่เข้มแข็งพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไข

2.1 ในการสื่อสารแจ้งเหตุ และระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ ของเทศบาลนครรังสิต มีประเด็นท้าทาย ในด้านโครงสร้างของระบบ รวมถึงข้อจำกัดของหน่วยงาน เครื่องมือ ระบบกลไก ในการสื่อสาร ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร การติดต่อประสานงาน รวมตลอดจน ความสามารถในการให้ข้อมูลของบุคคลในเหตุการณ์ ที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการสื่อสารแจ้งเหตุ นับเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเพื่อเพิ่มศักยภาพของการสื่อสารแจ้งเหตุอีกทางหนึ่ง ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของณัชชา ศิริธนาธร (2563) ที่ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของการสื่อสารแจ้งเหตุ คือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการตัดสินใจ ระดับความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม อีกทั้งประเด็นปัญหาเรื่องการบูรณาการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การขาด การวางแผนและการทำงานร่วมกัน ความซ้ำซ้อนในการทำงานของแต่ละหน่วยงานรวมถึงขาดการ สนับสนุนบทบาทของเครือข่าย ทั้งที่ทุกภาคส่วนได้มีการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการภาครัฐ ในการให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแบบบูรณาการ ที่เน้นการมีส่วนร่วมจากหลายภาคส่วน (ราชกิจจานุเบกษา, 2561) ทั้งด้านวิชาการและการสร้างนวัตกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาและ เสริมสร้างศักยภาพคนก็ตาม ซึ่งการสร้างศักยภาพจากการมีส่วนร่วมนั้น Atinga, R. A., Agyepong, I. A. & Ekena, R. K. (2019) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนา ชุมชน ที่ได้รับอิทธิพลจากความสามารถของชุมชนที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความพยายาม บางอย่างเพื่อรักษาผลประโยชน์ร่วมกัน และสุธาวี กลิ่นอุบล (2562) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของ ชุมชน อาทิ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วม ในผลประโยชน์และการประเมินผล มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชน

2.2 แนวทางแก้ไขการสื่อสารแจ้งเหตุ และระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ มีประเด็น สำคัญคือ ในส่วนของอปพร. ที่ต้องการให้เทศบาลนครรังสิตเพิ่มศักยภาพ โดยสนับสนุนให้มีการ ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จัดการฝึกซ้อมการเฝ้าระวังตามระดับความรุนแรงของ เหตุการณ์ การฝึกอบรมส่งเสริมด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของกริช ฤทธิสี, สังคม ศุภรัตน์กุล, ธนภฤต ทูริสุทธิ์ และพงษ์ศักดิ์ ศรีจันทร์ (2560) ที่กล่าวถึงการสนับสนุนการปฏิบัติงานของ อปพร. จะเป็นความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบเฝ้าระวังที่จะทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจว่าจะ ได้รับความสะดวกเหลือในเวลาที่ต้องการ ลดความเสียหายและความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้ รู้สึกปลอดภัยว่าความช่วยเหลือจะมาถึงที่พื้นที่ที่จำเป็น มีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น ดังนั้น จึงควรมีการเสริมสร้างทักษะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับ อปพร. อย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ ในการเพิ่มศักยภาพการสื่อสารแจ้งเหตุให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามาช่วยเหลือและระงับเหตุได้ทันทั่วถึง ด้วยการเสนอให้มีระบบการสื่อสารแจ้งเหตุที่สามารถขอความช่วยเหลือฉุกเฉินหรือ SOS ที่เข้าถึงได้โดยง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกต่อการใช้งาน การตอบสนองที่รวดเร็ว มีระบบลงทะเบียนข้อมูลผู้แจ้งเหตุ เพื่อป้องกันการแจ้งซ้ำซ้อน หรือผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้แจ้งเหตุ มีฐานข้อมูลกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุ พร้อมผู้รับผิดชอบข้อมูลตั้งแต่ต้นทางตลอดจนถึงปลายทาง ด้วยระบบการสื่อสาร 2 ทาง คือตอบรับการแจ้งเหตุและการแจ้งผลลัพธ์หลังปฏิบัติ สอดคล้องกับข้อค้นพบของปวีณา ลิ้มปิติปราการ, พัจณา ธาณี, ปณีย ชื่นทัพไทย และปณิตา สุขุมาลัย (2565) ที่ศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบการสื่อสารแบบ Real time จะทำให้ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทันเวลาอย่างเหมาะสม

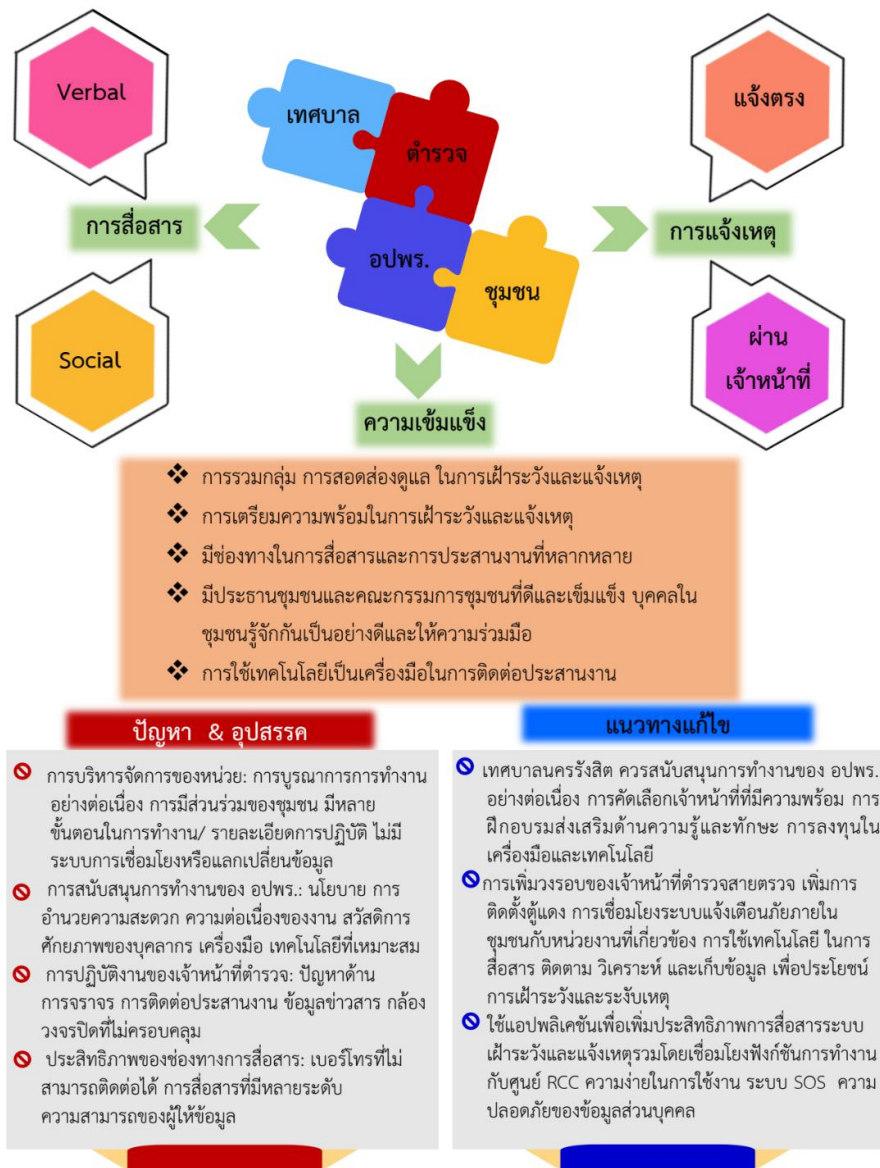
อีกหนึ่งประเด็นที่มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไข คือการใช้แอปพลิเคชันเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ และการสื่อสารแจ้งเหตุ โดยเสนอให้คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและผู้แจ้งเหตุด้วย ข้อมูลส่วนตัวผู้แจ้งเหตุต้องเป็นความลับ ผู้สามารถเข้าถึงต้องจำกัดเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง คุณสมบัติของระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินควรมีประสิทธิภาพในการรักษาความลับของข้อมูล และมีความปลอดภัยสูง โดยการบริหารจัดการระบบข้อมูล ต้องกำหนดบุคคลผู้มีสิทธิเท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงหรือเรียกดูข้อมูลได้ ร่วมกับการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบส่วนตัว และสามารถดำเนินการได้ทันทีทันใด ดังการศึกษาวิจัยของนฤมล อมรรัตน์ วิทยา และจรัส อติวิทยากรณ์ (2564) และอรรธรณ น้อยวัฒน์ (2556) ที่กล่าวสอดคล้องกันว่า ระบบไม่ควรเปิดเผยข้อมูลกับผู้ไม่มีสิทธิเข้าถึง ไม่ให้ผู้ไม่มีสิทธิเข้ามาล่วงรู้ เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล เป็นการสร้างความเชื่อมั่นกับผู้แจ้งเหตุว่าจะได้รับความปลอดภัย

นอกจากนี้ ในส่วนข้อเสนอแนะเรื่องการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการติดต่อสื่อสาร การเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ นั้น สอดคล้องกับการดำเนินการในหลายประเทศ อาทิ ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ หรือญี่ปุ่น ที่จะมีข้อความฉุกเฉินเตือนภัยจากทีมรัฐบาล หรือส่งตรงจากนายกรัฐมนตรี ถูกส่งผ่านระบบ Cell Broadcast ที่เป็นวิธีการส่งข้อความผ่านระบบเครือข่ายมือถือไปยังผู้ใช้โทรศัพท์มือถือหลายคนในพื้นที่ในเวลาเดียวกัน (นริศฯ สุมะมานนท์, 2564) ส่วนกรณีใช้การใช้แอปพลิเคชันในการเชื่อมโยงฟังก์ชันการทำงานกับศูนย์ควบคุมและสั่งการนครรังสิต (Rangsit City Control and Command Center: RCC, RCC) นั้น คณะนักวิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวเพื่อ

ดำเนินการในส่วนของการแอปพลิเคชันที่มีการเชื่อมโยงกับศูนย์ RCC ซึ่งจะได้มีการนำเสนอบทความวิจัยเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเฝ้าระวังและแจ้งเหตุต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิเคราะห์ศักยภาพการสื่อสารแจ้งเหตุ และระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ ของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัย เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี รวมถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข คณะนักวิจัยรวบรวมข้อมูลเสนอเป็นองค์ความรู้ดังแผนภาพ



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารเทศบาลนครรังสิต ควรมีนโยบายขับเคลื่อนการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สถานีตำรวจ โรงพยาบาล ด้านการสื่อสารแจ้งเหตุ การเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ เพื่อเป็นการป้องกันรวมถึงลดการลดความรุนแรงของเหตุการณ์ในพื้นที่
2. ผู้บริหารเทศบาลนครรังสิต ควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะการบริหารสถานการณ์เบื้องต้นให้กับเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัย
3. ผู้บริหารเทศบาลนครรังสิต ควรมีนโยบายต่อยอดพัฒนาศูนย์เตือนภัยออนไลน์ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประจำท้องถิ่น ให้เชื่อมโยงและครอบคลุมทุกหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและเน้นการเข้าถึงได้ของประชาชนทุกระดับ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การนำข้อมูลด้านความเข้มแข็งของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยด้านการสื่อสารแจ้งเหตุ การเฝ้าระวังและแจ้งเหตุของเทศบาลนครรังสิต ในด้านความร่วมมือ การเตรียมความพร้อม การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงระบบการบริหารจัดการของชุมชน ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการดำเนินการในการเฝ้าระวังและแจ้งเหตุในชุมชนอื่น ๆ ต่อไป
2. นำข้อมูลการดำเนินการ ช่องทางการติดต่อประสานงานของเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัย ไปใช้ในการวางแผนป้องกันปราชัย ทั้งเหตุอาชญากรรม อุบัติภัย และการเจ็บป่วย ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่กู้ภัย เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เพื่อเพิ่มศักยภาพในการป้องกันเหตุและการเข้าช่วยเหลือในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้มีที่มาจากโครงการวิจัยและนวัตกรรมเรื่อง “การพัฒนาวัตกรรมการจัดการสื่อสารแจ้งเหตุ เพื่อเพิ่มศักยภาพเครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยจากฐานราก ของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี” ซึ่งเป็นหนึ่งภายใต้แผนงาน การเพิ่มมูลค่าด้านระบบเฝ้าระวังความปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนงานมูลฐาน (Fundamental Fund; FF) จาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย

และนวัตกรรม (สกว.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งคณะนักวิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บัญชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ รองผู้บัญชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ผู้บังคับบัญชา และ คณะอนุกรรมการส่งเสริมคุณภาพการวิจัยและนวัตกรรม โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่ให้โอกาสและ สนับสนุนให้การดำเนินโครงการสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คณะนักวิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ขอบคุณนายกเทศมนตรีนครรังสิต และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และเสียสละเวลาเข้าร่วมโครงการ ให้ข้อมูลอันเป็น ประโยชน์ยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กริช ฤทธิสี, สังคม สุภรัตน์กุล, ธนกฤต ทูริสุทธิ์ และพงษ์ศักดิ์ ศรีจันทร์. (2560). การกำหนด ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ใน กำกับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 12(39), 101-110.
- ชโรชัย ชัยวิลาศ, พรรณรจน์ แก้ววิเศษ, มณีรัตน์ คำอินทา, อัยยาดา แก้วกำแพง และนนทพันธ์ คต คง. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่น. *วารสารการบริหารนิติ บุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(9), 427-437.
- ณัชชา ศิริธนาธร. (2563). *เอกสารคำสอนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น*. มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม. เข้าถึงได้จาก <https://e-book.npru.ac.th/?act=MDEwMF9ib29rX2RldGFpbC5waHA=&bid=277>
- ณัฐธิดา เย็นบำรุง. (2562). *เมืองรังสิต นวัตกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.furd.in.th/cities/articles/view/Drq7QbbzQdkz/>
- ดวงอนุชา บุตรชาติ. (2564). *ศึกษาการพัฒนาระบบปรับแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านแอปพลิเคชันและการ ประยุกต์ใช้โมเดลการเรียนรู้ของเครื่องเพื่อช่วยตัดสินใจสั่งการ*. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรม ศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทรงพล สีมาร์ตัน. (2562). *ความปลอดภัยในชุมชน*. เข้าถึงได้จาก <https://prezi.com/28qjbwidt6e4/presentation/?frame=6ac834cc920be1d70d913a50790da25eef17a87f>
- นริศา สุมะมานนท์. (2564). *ชวนดูระบบ SMS ข้อความเตือนภัยฉุกเฉินจาก 4 ทวีปทั่วโลก*. *Urban creature*. เข้าถึงได้จาก <https://urbancreature.co/emergency-alerts/>

- นฤมล อมรรัตน์วิทยา และจรัส อติวิทยากรณ. (2564). ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 12* (น. 1035-1048). สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นิภาพร สงคำ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปวีณา ลิ้มปิติปรการ, พจนาภา ธาณี, ปณิยา ชื่นทัพไทย และปณิตตา สุขุมาลัย. (2565). การพัฒนาระบบการสื่อสารแบบ Real time สำหรับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในผู้สูงอายุเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 12* (น. 762-774). สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580. (2561, 13 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก, หน้า 30-44.
- วรวิทย์ อนันตสิทธิพงศ์. (2558). *หน่วยที่ 2 การสร้างเสริมความปลอดภัยในชุมชน*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/a/ckw.ac.th/kurwarit/khru-phu-sxn>
- สุธาวี กลิ่นอุบล. (2562). *การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง บ้านหัวเขาจีน ตำบลห้วยยางโทน อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรรธรณ น้อยวัฒน์. (2556). *กระบวนการจัดการความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการจัดการความรู้*. เข้าถึงได้จาก https://www.stou.ac.th/schools/shs/booklet/book56_3/km.html
- Atinga, R. A., Agyepong, I. A. & Esena, R. K. (2019). Willing but unable? Extending theory to investigate community capacity to participate in Ghana's community-based health planning and service implementation. *Evaluation and Program Planning*, 72, 170-178.
- Phatphicha, L. (2020). *SmartBlock: ออกแบบย่านอัจฉริยะให้เวิร์ก ‘พื้นที่ & เทคโนโลยี’ ต้องแมตช์กัน*. เข้าถึงได้จาก <https://www.salika.co/2020/08/22/thailand-smart-city-charter/>

Piškur, B., et al. (2014). Participation and social participation: are they distinct concepts?. *Clin Rehabil*, 28(3), 211-220. doi: 10.1177/0269215513499029