

แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374
ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล



โดย

พันเอก ประชญา เอี่ยมคง

ผู้อำนวยการกอง สำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติ

สำนักปฏิบัติการกิจการรักษาความมั่นคงภายในกองทัพบก

วิทยาลัยการทัพบก

กันยายน 2566

บทคัดย่อ

ผู้วิจัย	พันเอก ปรัชญา เอี่ยมคง
เรื่อง	แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรเพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน
วันที่	6 กันยายน 2565 จำนวนคำ : 8,803 จำนวนหน้า : 31
คำสำคัญ	โปรแกรมประยุกต์บนเว็บ, เครือข่ายข่าวภาคประชาชน, กลไกความร่วมมือภาคีเครือข่ายความมั่นคง
ชั้นความลับ	ไม่มีชั้นความลับ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานของระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรในปัจจุบัน วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ สัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จนได้แนวทางการพัฒนาระบบที่เหมาะสม ได้แก่ 1) การเสริมสร้างอัตราความพร้อมด้านบุคลากรและองค์ความรู้ในทุกกระดับ 2) สนับสนุนงบประมาณในการทำงานให้ครอบคลุมทุกมิติทั้งระบบการรับแจ้งเหตุ กิจกรรมตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องที่ได้รับแจ้งเหตุ และกิจกรรมตรวจสอบการทำงาน 3) การเพิ่มบทบาทให้ กอ.รมน.ภาค ช่วยติดตาม ระบบ Call Center 1374 เพื่อสนับสนุนการทำงานของ กอ.รมน.จังหวัด 4) การเสริมสร้างภาคีเครือข่ายหน่วยงานรับแจ้งเหตุความมั่นคงให้เกิดการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน 5) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีระบบส่วนกลางในการเชื่อมโยงข้อมูล 6) การใช้ประโยชน์จากชุดรวบรวมและตรวจสอบข่าวสาร และเครือข่ายข่าวภาคประชาชน และ 7) การนำโปรแกรม Application Line Official มาเป็นช่องทางรับแจ้งเหตุ

การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกระดับทั้งระดับนโยบายและระดับผู้ปฏิบัติงาน หากมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะทำให้ระบบ Call Center 1374 ได้รับความสนใจมากขึ้น และสามารถเป็นเครื่องมือที่ช่วยรัฐบาลในการแก้ปัญหาความมั่นคงให้กับประชาชนได้

ABSTRACT

AUTHOR : Colonel Prachya Eaimkhong
TITLE : Guidelines for the development of the Security Crisis Management System 1374 of the National Security Agency to support the resolution of security disasters for the people
DATE : 6 September, 2023 **WORD COUNT** : 8,803 **PAGES** : 31
KEY TERMS : Web Application, public's intelligence network, Cooperation Mechanisms for Security Network Parties
CLASSIFICATION : Unclassified

This research The objective is to study the work of the Security Management System 1374 of the current Security Operations Division within the Kingdom. Analyze the factors that affect The researcher studied the data from academic documents. Interview with executives and relevant workers. Until getting an ideal system development approach Accompanying 1) Strengthening the readiness of personnel, duties and knowledge at all levels 2) Supporting work budgets to cover all dimensions, including the incident notification system. Investigation activities of the subject of notification And work monitoring activities 3) Adding Role for Korn. The region helped track the Call Center 1374 system to support the operation of the Kor.Korn.Province 4) Strengthening Parties Network Security Agency for Joint Data Integration 5) Developing Information Technology to Have a Central System for Data Linking 6) Taking advantage of Collecting and reviewing news And the public news network and 7) Application Line Official Gogram as an incident

The implementation of these guidelines requires cooperation from all levels of stakeholders, both policy and worker. If there is continuous development, the Call Center 1374 system will receive more attention and can be a tool helping the government to solve security problems for the people.

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดีโดยความกรุณาของ พันเอกหญิง นवलสมร จรวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา พันเอก ดร. เจน สุขศรีทอง ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำและแนวคิดที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเอกสารวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรเพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน และ พลโท ศักดา คล้ามีศรี ผู้อำนวยการสำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กอ.รมน. ในฐานะหัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแล และ พันเอก ชัยสิทธิ์ ภาวศุทธิกุล ผู้รับผิดชอบระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ที่กรุณาให้ข้อมูลการทำงานในปัจจุบัน ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ปฏิบัติงานและดูแลระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ทุกท่านที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาฯ เพื่อให้การแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาปรับใช้ในเอกสารวิจัยฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ขอขอบคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน โดยเฉพาะ พันโท บินเเด็จ ศรีมุกดา ที่สนับสนุนข้อมูลสถิติการทำงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้การทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จและเป็นไปตามวัตถุประสงค์

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมถึงผู้ที่มีส่วนร่วมในเอกสารวิจัยนี้ทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์อันก่อให้เกิดผลดีต่อวิทยาลัยการทัพบกและประเทศชาติสืบไป

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
วิธีการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 บทวิเคราะห์	7
ความเป็นมา หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยที่เกี่ยวข้อง คุณลักษณะ และขั้นตอนการทำงานของระบบ.....	7
แผนในแต่ละระดับนโยบายที่เกี่ยวข้อง.....	13
วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง.....	15
แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของ กอ.รมน. ในการสนับสนุนแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน.....	21
บทที่ 3 บทอภิปราย	24
บทที่ 4 บทสรุป	29
ข้อเสนอแนะ.....	30
เอกสารอ้างอิง	
ประวัติย่อผู้วิจัย	

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580¹ ด้านความมั่นคง มีเป้าหมายสำคัญคือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข” โดยใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมกันระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล จากการประเมินของคณะที่ปรึกษาด้านข่าวกรอง ภายใต้การทำงานของคณะที่ปรึกษาสภาความมั่นคงแห่งชาติ² ได้ประเมินภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ที่มีแนวโน้มเป็นปัญหามากขึ้น ประกอบไปด้วย 1) ความแตกแยกทางความคิดคนในสังคม 2) ความไม่เชื่อมั่นต่อระบบและสถาบันการเมือง 3) การขาดสมดุลของการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4) โรคระบาดหรือโรคอุบัติใหม่ 5) ความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 6) การก่อการร้าย 7) แรงงานต่างด้าวและผู้หลบหนีเข้าเมือง 8) อาชญากรรมข้ามชาติ และ 9) ยาเสพติด

ดังนั้นเพื่อให้ประเทศไทยสามารถเผชิญต่อภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อประเทศ ทั้งด้านการเมือง การทหาร เศรษฐกิจ และสังคมจิตวิทยา จึงได้มีการกำหนดแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (1) ประเด็นความมั่นคง (พ.ศ.2561-2580)³ ประกอบไปด้วย 5 แผนย่อยสำคัญได้แก่ 1) การรักษาความสงบภายในประเทศ 2) การป้องกันและแก้ไขปัญหามีผลกระทบต่อความมั่นคง 3) การพัฒนาศักยภาพของประเทศให้พร้อมเผชิญภัยคุกคามที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ 4) การบูรณาการความร่วมมือด้านความมั่นคงกับอาเซียนและนานาชาติรวมถึงองค์กรภาครัฐและที่มีใช้ภาครัฐ และ 5) การพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม โดยแต่ละแผนย่อยจะมีกระทรวงและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นหน่วยรับผิดชอบในการขับเคลื่อนแต่ละแผนปฏิบัติการ ทั้งนี้ แผนย่อยการพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม ที่อยู่ภายใต้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (1) ประเด็นความมั่นคง (พ.ศ.2561-2580)³ กำหนดให้กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.) รับผิดชอบอำนวยการ

ประสานงาน สั่งการ ปฏิบัติการ และกำกับดูแลในการขับเคลื่อนแผนย่อยด้านการรักษาความสงบภายในประเทศ และแผนย่อยการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง

กอ.รมน. จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ. 2551⁴ เป็นส่วนราชการในรูปแบบเฉพาะ ขึ้นตรงต่อสำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรทั้งในสถานการณ์ภาวะปกติและภาวะไม่ปกติ ตามพระราชบัญญัติฯ พ.ศ. 2551⁴ และแก้ไขเพิ่มเติมตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติที่ 51/2560⁵ โดยบทบาทตามมาตรา 7(4) กำหนดให้ กอ.รมน. เสริมสร้างให้ประชาชนตระหนักในหน้าที่ที่ต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ สร้างความรักความสามัคคีของ คนในชาติ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่กระทบต่อความมั่นคงภายในราชอาณาจักรและความสงบเรียบร้อยของสังคม จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่เพิ่มขีดความสามารถการทำงานของ กอ.รมน. ในการบริการให้ความช่วยเหลือประชาชนและเสริมสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อป้องกัน ระงับ ยับยั้ง ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประเทศและประชาชน สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570⁶ ที่ต้องการพัฒนาบริการภาครัฐที่ตอบโจทย์ประชาชนและเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ดังนั้น ผอ.รมน. (เลขาธิการ กอ.รมน.ปฏิบัติราชการแทนฯ) จึงได้กรุณาอนุมัติให้หน่วยขึ้นตรง กอ.รมน. ได้แก่ สำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กอ.รมน. (สบข.กอ.รมน.) รับผิดชอบอำนวยการระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร⁷ เพื่อให้บริการประชาชนในการแจ้งเหตุและเกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความมั่นคงตามยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง โดยมีการดำเนินการมาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ทั้งนี้ สรุปการแจ้งเหตุความมั่นคงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564⁸ มีจำนวนเรื่องการแจ้งเหตุความมั่นคง 679 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ และเกิดผลสัมฤทธิ์ 290 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.7 สรุปการแจ้งเหตุความมั่นคงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565⁹ มีจำนวนเรื่องการแจ้งเหตุความมั่นคง 724 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ และเกิดผลสัมฤทธิ์ 486 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 67.13 โดยผลการดำเนินการมีจำนวนร้อยละการแก้ไขปัญหาความสำเร็จที่เพิ่มขึ้น แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง

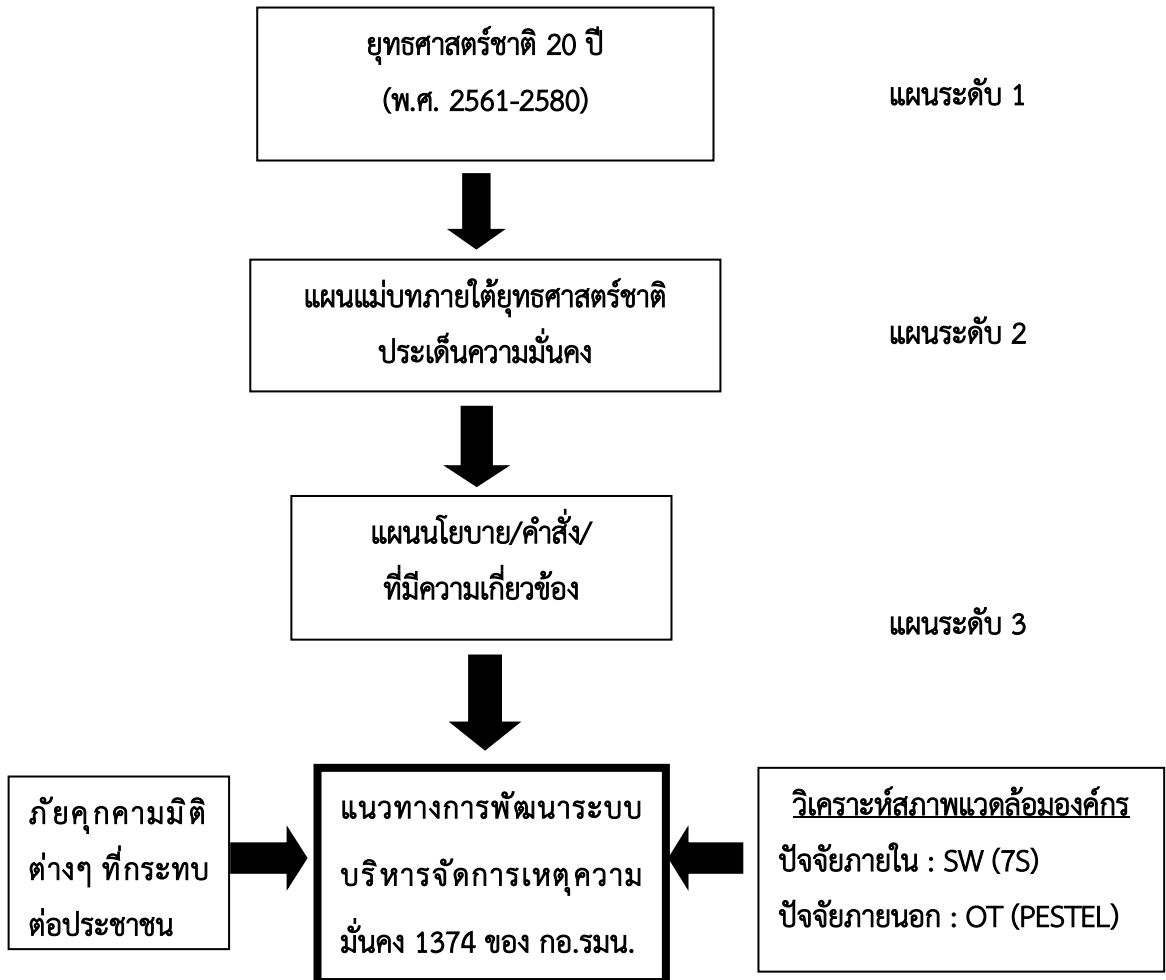
จากสถานการณ์ของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ท่ามกลางบริบทของความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน และความคลุมเครือ (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity : VUCA) ¹⁰ ทำให้การแก้ไขปัญหาความมั่นคงให้กับประชาชนมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลันของเทคโนโลยี (Disruptive Technology) ¹¹ ส่งผลให้ประชาชนที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารหรือรับทราบข้อมูล ปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้อาจส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของภาครัฐ และระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของ กอ.รมน.

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรเพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน” โดยศึกษาถึงกระบวนการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการทำงานของระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรในปัจจุบัน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรในการสนับสนุนการแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา

1 รูปแบบการวิจัย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ตามที่วิทยาลัยการทัพบกกำหนด

2 ขอบเขตการศึกษา

2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน เนื่องจาก

พิจารณาแล้วว่าระบบการให้บริการดังกล่าวมีความสำคัญในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความมั่นคงให้กับประชาชน เป็นช่องทางการติดต่อระหว่างภาครัฐและประชาชน ในการร่วมบูรณาการแก้ไขปัญหา และทำให้ภาครัฐมีข้อมูลด้านความมั่นคงเบื้องต้นในการประเมินปัญหาภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

2.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาข้อมูลในสองลักษณะได้แก่

2.2.1 ศึกษาแผนระดับนโยบายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (แผนระดับ 1), แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นด้านความมั่นคง (แผนระดับ2) และแผน/คำสั่ง/นโยบายที่มีความเกี่ยวข้อง (แผนระดับ3) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาภัยคุกคามในมิติต่างๆ

2.2.2 ศึกษาการทำงานของระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรจากเอกสาร รวมทั้ง การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงทิศทางการพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสารทางวิชาการ ระเบียบคำสั่ง/นโยบายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มานำไปวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อจัดทำแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะ

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วยกิจกรรมจำนวน 6 ขั้นตอนโดยใช้ระยะเวลาดำเนินการ 6 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2565 ซึ่งสามารถนำเสนอเอกสารวิจัยที่สมบูรณ์ได้ภายในเดือนพฤษภาคม 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนการทำงานของระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

2. ทราบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

3. ทราบแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน และสามารถเป็นกลไกหลักกลไกหนึ่งในการแก้ปัญหาของรัฐบาล

บทที่ 2

บทวิเคราะห์

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (ระบบ Call Center 1374) เพื่อ สนับสนุนการแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง 1) ความเป็นมา หน้าที่บทบาทหน่วยที่เกี่ยวข้อง คุณลักษณะและขั้นตอนการทำงานของระบบ 2) แผนในแต่ละระดับ 3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง 4) การวิเคราะห์ ทางเลือกในการพัฒนาระบบ และ 5) แนวทางการพัฒนาระบบที่เหมาะสมกับ สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ในแต่ละประเด็นดังนี้

ความเป็นมา หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยที่เกี่ยวข้อง คุณลักษณะและขั้นตอน การทำงานของระบบ

1. ความเป็นมา กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.) เป็น ส่วนราชการในรูปแบบเฉพาะ ขึ้นตรงต่อสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมี วิสัยทัศน์ และ พันธกิจการขับเคลื่อนตามแผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ. 2566 (กอ.รมน.)¹² ดังนี้

วิสัยทัศน์ : กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร เป็นองค์กรหลักใน การบูรณาการ อำนาจการและประสานการปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงภายใน ราชอาณาจักร เพื่อให้เกิดความมั่นคงของรัฐและความสงบสุขของประชาชน

พันธกิจ :

- 1) การติดตาม แจ้งเตือน ประเมินแนวโน้มของสถานการณ์ภัยคุกคามด้านความ มั่นคงทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร
- 2) การบูรณาการแนวทางการดำเนินงานในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาความมั่นคง
- 3) อำนาจการ ประสานงาน เสริมการปฏิบัติ ป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคง ตามแผนปฏิบัติการ แผนงานโครงการ หรือการปฏิบัติงานตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ติดตามและประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคความมั่นคงตามแผนปฏิบัติการ แผนงานโครงการที่รองรับแผนแม่บทประเด็นความมั่นคง และแผนระดับ 2 อื่นๆ

5) ส่งเสริมทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมป้องกันและแก้ไขปัญหาคความมั่นคง

6) สร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนถึงหน้าที่ที่ต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และเพื่อสร้างความสามัคคีของคนในชาติ

ระบบ Call Center 1374¹³ มีหน้าที่รับแจ้งเหตุความมั่นคงและบริการข้อมูลสาธารณะ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สนับสนุนงานหลักตามพันธกิจ กอ.รมน. คือส่งเสริมทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมป้องกันและแก้ไขปัญหาคความมั่นคง รวมทั้งสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบางพันธกิจของ กอ.รมน. เช่น ข้อมูลปัญหาคความมั่นคงที่ได้รับแจ้ง โดยระบบให้บริหารครอบคลุมในพื้นที่ 77 จังหวัด ทั้งในพื้นที่ กอ.รมน.(ส่วนกลาง) และพื้นที่ กอ.รมน.จังหวัด รวมทั้งมี Page Facebook 1374 ที่ช่วยประชาสัมพันธ์และสามารถเป็นช่องทางเสริมในการรับแจ้งเหตุ

2. ความรับผิดชอบของหน่วยที่เกี่ยวข้อง ระบบ Call Center 1374 จะมีการแบ่งระดับพื้นที่ความรับผิดชอบ และการดำเนินการของหน่วยงานดังนี้

2.1 พื้นที่กรุงเทพมหานคร : ระบบ Call Center 1374 พื้นที่ กอ.รมน.(ส่วนกลาง) จะให้บริการครอบคลุมพื้นที่ดังกล่าว รับผิดชอบโดยสำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กอ.รมน. (สบข.กอ.รมน.)

2.2 พื้นที่จังหวัดในประเทศไทยทั้ง 76 จังหวัด (ไม่รวมพื้นที่กรุงเทพมหานคร) : ระบบ Call Center 1374 พื้นที่ กอ.รมน.จังหวัด จะให้บริการครอบคลุมพื้นที่ดังกล่าว รับผิดชอบโดย กอ.รมน.จังหวัด ยกเว้น กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในกรุงเทพมหานคร (กอ.รมน. กทม.)

2.3 Page Facebook 1374 รับผิดชอบโดย ศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง กอ.รมน. (ศดม. กอ.รมน.)

2.4 การรับผิดชอบด้านเทคนิค รับผิดชอบโดย ศดม.กอ.รมน.

2.5 การอำนวยการระบบในภาพรวม รับผิดชอบโดย สบข.กอ.รมน.

3. บทบาทหน้าที่และอำนาจของหน่วยที่เกี่ยวข้อง ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 312 /2562¹⁴ เรื่อง การจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงาน หน้าที่และอำนาจของส่วนงาน และ อัตรากำลังของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ทำให้ กอ.รมน. จังหวัด ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ ระบบ Call Center 1374 ในพื้นที่จังหวัด, ศดม.กอ.รมน. และ สบช.กอ.รมน. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคนิค และการอำนวยการของระบบ มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

3.1 หน้าที่และอำนาจ กอ.รมน. จังหวัด : รับผิดชอบและสนับสนุนการรักษาความมั่นคงภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของจังหวัดนั้นตามที่ ผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (ผอ.รมน.) มอบหมาย

3.2 หน้าที่และอำนาจ ศดม.กอ.รมน.

3.2.1 กำหนดนโยบาย วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และ ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการปฏิบัติด้านไซเบอร์ ของ กอ.รมน.

3.2.2 จัดทำแผน แผนงานและโครงการ รวมทั้งตรวจสอบวิเคราะห์และประเมินผล ตามภารกิจ

3.2.3 ประสานงานเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการด้านความมั่นคงเกี่ยวกับไซเบอร์กับ หน่วยงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2.4 ร่วมปฏิบัติงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 หน้าที่และอำนาจ สบช.กอ.รมน.

3.3.1 รับผิดชอบการดำเนินการของคณะกรรมการบูรณาการและขับเคลื่อนงาน การรักษาความมั่นคงภายใน

3.3.2 ขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของ กอ.รมน. ร่วมกับส่วนราชการ พลเรือน ตำรวจ ทหาร และภาคส่วนต่างๆ ในการป้องกันแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3.3 รวบรวมสถานการณ์ความมั่นคงและบริหารจัดการข้อมูล เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาขั้นต้น และทำหน้าที่ศูนย์อำนวยการเมื่อเกิดสถานการณ์ในภาวะไม่ปกติ

3.3.4 ร่วมปฏิบัติงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

จากหน้าที่และอำนาจตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 312 /2562¹⁴ จะเห็นได้ว่า กอ.รมน.จังหวัด รับผิดชอบการรักษาความมั่นคงในพื้นที่จังหวัด ศตม.กอ.รมน. มีภารกิจดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และ สบข.กอ.รมน. มีภารกิจดำเนินการเกี่ยวกับรวบรวมสถานการณ์ความมั่นคงและบริหารจัดการข้อมูล เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาขั้นต้น จึงทำให้ทั้งสามหน่วยงานมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่อระบบ Call Center 1374

4. คุณลักษณะและขั้นตอนการทำงาน

ระบบ Call Center 1374 อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุได้ในทุกพื้นที่ และทุกเวลา โดยหากแจ้งเหตุพื้นที่จังหวัดใด กอ.รมน.จังหวัดนั้น ก็จะทำการรับสายกรณีนอกเวลาราชการระบบจะมีบริการโอนสายมายัง กอ.รมน.(ส่วนกลาง) และจะมีการเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (log file) หมายเลขโทรศัพท์ประชาชนผู้แจ้งเหตุบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550¹⁵ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560¹⁶ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562¹⁷ ในส่วนของข้อมูลการรับแจ้งเหตุจะถูกบันทึกลงในระบบโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (Web Application) จัดเก็บเป็นฐานข้อมูลกลาง และกำหนดสิทธิผู้เข้าถึงและมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลโดยตัวระบบแบ่งการทำงานตามระเบียบปฏิบัติประจำการรับแจ้งเหตุความมั่นคง 1374¹⁸ ดังนี้

4.1 ผู้รับแจ้งเหตุความมั่นคงได้รับแจ้งเหตุฯ จากผู้แจ้งที่มีการโทรศัพท์เข้ามาในพื้นที่กรุงเทพฯ หรือจังหวัดต่างๆ ผู้รับแจ้งฯ สอบถามเพื่อระบุตัวตนของประชาชนผู้แจ้งเหตุ หลังจากนั้นจะดำเนินการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ

4.2 ฝ่ายอำนวยการ สบข.กอ.รมน. ตรวจสอบคัดกรองข้อมูลขั้นต้น และมอบภารกิจ

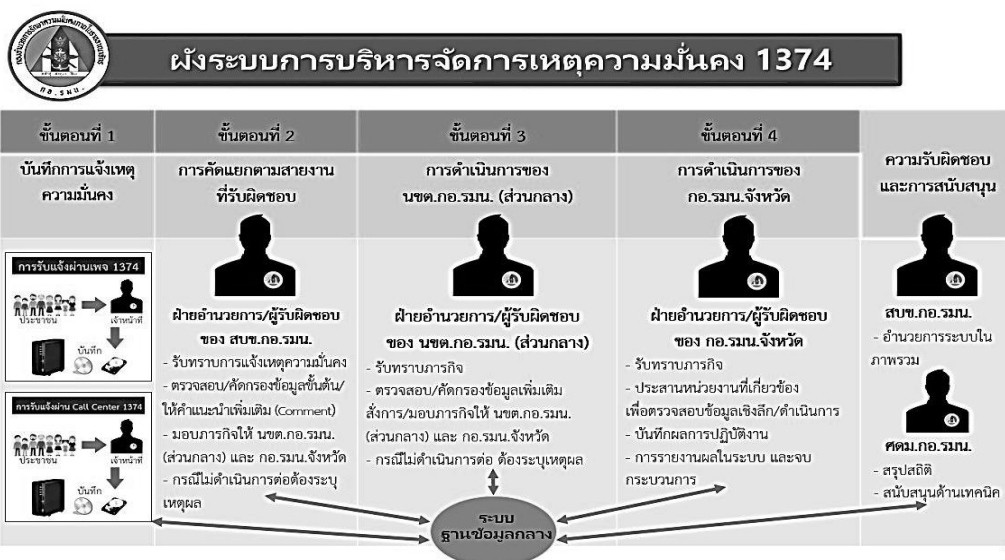
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ นขต.กอ.รমন. (ส่วนกลาง), กอ.รমন.ภาค, กอ.รমন.จังหวัด และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อเหตุความมั่นคงที่ได้รับแจ้ง

4.3 ฝ่ายอำนวยการ นขต.กอ.รমন. (ส่วนกลาง) รับทราบภารกิจ ตรวจสอบคัดกรอง ข้อมูล และมอบภารกิจให้ กอ.รমন.จังหวัด และ นขต.กอ.รমন. (ส่วนกลาง) โดยบางเรื่องที่ได้รับอาจเกี่ยวข้องกับ นขต.กอ.รমন.(ส่วนกลาง) หน่วยงานอื่นที่ต้องมีการบูรณาการร่วมกัน หรือบางเรื่อง นขต.กอ.รমন. ที่รับทราบภารกิจอาจแก้ไขจนจบภารกิจได้ด้วยตนเอง

4.4 กอ.รমন.จังหวัด รับทราบภารกิจ ตรวจสอบข้อมูลเชิงลึก ดำเนินการแก้ปัญหา และรายงานผลการปฏิบัติให้ทราบ

หมายเหตุ กอ.รমন.จังหวัด หากได้รับการแจ้งเหตุจากประชาชนหรือผู้แจ้งเหตุโดยตรง จะต้องบันทึกข้อมูลผู้แจ้งเหตุ และปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติประจำการรับแจ้งเหตุ ความมั่นคง 1374¹⁸ และเมื่อการดำเนินการเสร็จสิ้นให้รายงานผลการปฏิบัติให้ทราบ

จากขั้นตอนการปฏิบัติที่กล่าวมา เมื่อการให้บริการแก้ไขปัญหาสิ้นสุด ระบบ Call Center 1374 จะดำเนินการเก็บข้อมูลสถิติเอาไว้ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการชี้แจงต่อผู้แจ้งเหตุ หรือประชาชน เมื่อมีการโทรเข้ามาเพื่อสอบถามความคืบหน้า รายละเอียดตาม แผ่นภาพที่ 2 ขั้นตอนการทำงานระบบ Call Center 1374



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการทำงานระบบ Call Center 1374

5. ขอบเขตข้อมูลการรับแจ้งเหตุ ข้อมูลการแจ้งเหตุความมั่นคงตามระเบียบปฏิบัติประจำการรับแจ้งเหตุความมั่นคง 1374¹⁸ จะครอบคลุมปัญหาตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (1) ประเด็นความมั่นคง (พ.ศ.2561-2580)³, แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2566-2580 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)¹⁹, นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ.2562-2565²⁰ และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2566-2570²¹ โดยเรื่องประเด็นปัญหาที่รับแจ้งได้แก่ 1) ภัยคุกคามต่อสถาบันหลักของชาติ 2) ปัญหาด้านพลังงาน อาหาร และน้ำ 3) ปัญหาด้านการเมือง 4) ปัญหาด้านความปลอดภัยของชีวิตมนุษย์ ที่อยู่อาศัยและทรัพย์สิน 5) ปัญหาด้านความเป็นธรรม โปร่งใส และสมานฉันท์ 6) ปัญหาด้านการประกอบอาชีพ 7) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ 8) ปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 9) ปัญหาด้านแรงงานต่างด้าว 10) ปัญหาด้านยาเสพติด 11) ปัญหาด้านอาชญากรรมและภัยคุกคามข้ามชาติ 12) ปัญหาด้านความไม่มั่นคงตามแนวชายแดน 13) ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ 14) ปัญหาด้านภัยพิบัติ 15) ปัญหาด้านการทุจริตคอร์รัปชัน 16) ปัญหาด้านการก่อการร้าย 17) ปัญหาด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน 18) ปัญหาด้านการหลบหนีเข้าเมือง 19) ปัญหาด้านการค้ามนุษย์ 20) ปัญหาด้านจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้ จากสถิติที่ได้ทำการสำรวจการรับแจ้งเหตุในรอบปีงบประมาณ 2565²² ทราบว่าปัญหาของผู้แจ้งเหตุส่วนใหญ่ 3 ลำดับแรกคือ 1) ปัญหาด้านความปลอดภัยของชีวิตมนุษย์ ที่อยู่อาศัยและทรัพย์สิน 2) ปัญหาด้านยาเสพติด และ 3) ปัญหาด้านแรงงานต่างด้าว รายละเอียดตามแผนภาพที่ 3 สถิติการรับแจ้งเหตุปีงบประมาณ 2565

ลำดับที่	รวม กอ.รมน.ภาค 1-4	จำนวน
1	ด้านความปลอดภัยของชีวิตมนุษย์ ที่อยู่อาศัยและทรัพย์สิน	534
2	ด้านยาเสพติด	128
3	ด้านแรงงานต่างด้าว	48
4	ด้านผลประโยชน์ทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางบก	26
5	ด้านการทุจริตและคอร์รัปชัน	21
6	ด้านพลังงาน อาหาร และน้ำ	11
7	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์	6
8	ด้านผู้หลบหนีเข้าเมือง	4
9	ด้านภัยพิบัติต่างๆ	2
10	ด้านสถาบันหลักของชาติ	2
11	ด้านการค้ามนุษย์	1
12	ด้านความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความสมานฉันท์	1
13	ด้านอาชญากรรมและภัยคุกคามข้ามชาติ	1
	รวมทั้งสิ้น	785



ภาพที่ 3 สถิติการรับแจ้งเหตุปีงบประมาณ 2565

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลการเก็บสถิติบุคคลผู้แจ้งเหตุจากเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุใน
 ห้วง 1 ธันวาคม พ.ศ.2565 – 22 มีนาคม พ.ศ. 2566²³ ตรวจสอบว่าจากกลุ่มบุคคลจำนวน
 คน 286 คน กลุ่มอายุในห้วงที่แจ้งเหตุมากที่สุดได้แก่ กลุ่มช่วงอายุ 22-41 ปี (Gen Y)
 จำนวน 155 คน รองลงมาคือกลุ่มช่วงอายุ 42-57 ปี (Gen x) จำนวน 111 คน ดังนั้นจึง
 สันนิษฐานได้ว่ากลุ่มช่วงวัย Gen x และ Gen y เป็นกลุ่มที่มีความสนใจในสถานการณ์ความ
 มั่นคงมากที่สุด และควรพิจารณาพัฒนาระบบ Call Center 1374 ให้สามารถเข้าถึง
 กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวมากขึ้น รายละเอียดตามแผนภาพที่ 4 สถิติประชาชนที่แจ้งเหตุความ
 มั่นคง

สถิติการแจ้งเหตุความมั่นคงของประชาชนผ่านระบบ Call Center 1374					
อายุ	พ.ศ. 2565				ยอดรวม
	พ.ศ. 2566				
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
1. Baby Boomer: อายุ 58 ปี ขึ้นไป (เกิดก่อน พ.ศ. 2508)	3	7	5	3	18
2. Gen x : อายุ 42-57 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2508-2523)	27	37	27	20	111
3. Gen Y : อายุ 22-41 (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2524-2543)	33	47	40	35	155
4. Gen z: อายุต่ำกว่า 22 (เกิด พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป)	0	1	0	1	2
					286
update เวลา 08.00		ผู้บันทึก	นส.พัชรา ศิลปรัตน์		
วันที่ 22 มีนาคม 2566			Supervisor		

ภาพที่ 4 สถิติประชาชนที่แจ้งเหตุความมั่นคง

แผนในแต่ละระดับนโยบายที่เกี่ยวข้อง

แผนระดับ 1 : ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580¹ ด้านความมั่นคง มีเป้าหมาย
 ที่สำคัญในภาพรวมระยะ 20 ปี 5 ประการ คือ 1) ประชาชน อยู่ดี กินดี และมีความสุข 2)
 บ้านเมืองมีความมั่นคงในทุกมิติและทุกระดับ 3) กองทัพ หน่วยงานความมั่นคง ภาครัฐ
 ภาคเอกชน และภาคประชาชน มีความพร้อมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคง 4)
 ประเทศไทยมีบทบาทด้านความมั่นคงเป็นที่ชื่นชมและได้รับการยอมรับโดยประชาคม
 ระหว่างประเทศ และ 5) การบริหารจัดการความมั่นคงมีผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมอย่างมี
 ประสิทธิภาพ โดยมีตัวชี้วัดคือ 1) ความสุขของประชากรไทย 2) ความมั่นคงปลอดภัยของ

ประเทศ 3) ความพร้อมของกองทัพ หน่วยงานด้านความมั่นคง และการมีส่วนร่วมของ
 ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคความมั่นคง
 4) บทบาทและการยอมรับในด้านความมั่นคงของไทยในประชาคมระหว่างประเทศ และ
 5) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม

แผนระดับ 2 : แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (1) ประเด็นความมั่นคง (พ.ศ.2561-
 2580)³ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2566-2580 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)¹⁹
 ประกอบไปด้วย 5 แผนย่อย ได้แก่ 1) การรักษาความสงบภายในประเทศ 2) การป้องกัน
 และแก้ไขปัญหามีผลกระทบต่อความมั่นคง 3) การพัฒนาศักยภาพของประเทศ ให้พร้อม
 เผชิญภัยคุกคามที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ 4) การบูรณาการความร่วมมือด้านความ
 มั่นคงกับอาเซียนและนานาชาติ รวมถึงองค์กรภาครัฐและที่มีใช้ภาครัฐ และ 5) การพัฒนา
 กลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ
 1) ประเทศชาติมีความมั่นคงในทุกมิติ และทุกระดับเพิ่มขึ้น และ 2) ประชาชนอยู่ดี กินดี
 และมีความสุขดีขึ้น โดยมีตัวชี้วัดคือ ดัชนีสันติภาพโลก และ ดัชนีวัดความสุขของประชากร
 ไทย นอกจากนี้ยังมีนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ.2562-
 2565²⁰, นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2566-2570²¹ และ
 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570⁶ โดยเป็นแผนที่
 มุ่งหมายให้ทุกภาคส่วนบูรณาการร่วมกันในการแก้ไขปัญหาคความมั่นคง

แผนระดับ 3 : ร่างแผนรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ.2566-2570²⁴
 และแผนปฏิบัติการราชการรายปี พ.ศ.2566 (กอ.รณน.)¹² ได้ถูกจัดทำขึ้นโดย กอ.รณน. เพื่อ
 ใช้ในการอำนวยการ ประสานการปฏิบัติการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนาที่ กอ.รณน.
 รับผิดชอบ ตามแผนย่อยด้านการรักษาความสงบภายในประเทศ แผนย่อยด้านการป้องกัน
 และแก้ไขปัญหามีผลกระทบต่อความมั่นคง และแผนย่อยด้านการบริหารจัดการความ
 มั่นคงแบบองค์รวม รวมทั้งนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ
 พ.ศ. 2566-2570²¹ เพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง โดยแนวทางการพัฒนาที่
 กอ.รณน. รับผิดชอบบูรณาการและขับเคลื่อน และมีส่วนร่วมบูรณาการกับส่วนราชการที่
 เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติภายใต้การปกครอง
 ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข 2) การเสริมสร้างความปลอดภัย

ในชีวิตและทรัพย์สินและความมั่นคงของมนุษย์ 3) การพัฒนาการเมือง 4) การสร้างความสามัคคีปรองดองของคนในชาติ 5) การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด 6) การป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงทางไซเบอร์ 7) การป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ 8) การบริหารจัดการผู้หลบหนีเข้าเมือง 9) การป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อการร้าย 10) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 11) การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ 12) การเฝ้าระวังและป้องกันประเด็นทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง 13) การป้องกันและแก้ไขปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ 14) การรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร 15) การรักษาความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติพื้นที่ชายแดน 16) การรักษาความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติทางทะเล 17) การพัฒนาประเทศเพื่อความมั่นคงและช่วยเหลือประชาชน 18) การพิทักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 19) การขับเคลื่อนตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน และ 20) การแก้ไขปัญหาความมั่นคงเฉพาะกรณี 21) แนวทางพัฒนาการบูรณาการข้อมูลด้านความมั่นคง 22) การรักษาความมั่นคงด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 23) การรักษาความมั่นคงด้านอาหารและน้ำ 24) การรักษาความมั่นคงทางพลังงาน และ 25) การเสริมสร้างความมั่นคงของชาติจากภัยทุจริต ทั้งนี้ เป้าหมายรวมของแผนรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรคือ ประเทศชาติมีความมั่นคงในทุกมิติและทุกระดับ ปัญหาความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบันได้รับการแก้ไขจนไม่ส่งผลกระทบต่อการบริหารและพัฒนาประเทศ ประชาชนอยู่ดีกินดีและมีความสุข สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข หน่วยงานความมั่นคงสามารถขับเคลื่อนงานในความรับผิดชอบ และประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

1 วิเคราะห์ความสอดคล้องของแผน 3 ระดับ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center 1374

1.1 แผนระดับ 1 : ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580¹ ด้านความมั่นคงมีแผนงานย่อยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1.1 เกี่ยวข้องทางตรงได้แก่ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (1) ประเด็นความมั่นคง (พ.ศ.2561-2580)³ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2566-2580 (ฉบับ

แก้ไขเพิ่มเติม)¹⁹ โดยมีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องคือ บ้านเมืองมีความมั่นคงในทุกมิติทุกระดับเพิ่มขึ้น ประชาชนอยู่ดีกินดีและมีความสุขดีขึ้น

1.1.2 เกี่ยวข้องทางอ้อมได้แก่ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ.2562-2565²⁰, นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2566-2570²¹ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570⁶ โดยมีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องคือ ให้ทุกภาคส่วนพัฒนาศักยภาพในการขับเคลื่อนแก้ปัญหาความมั่นคง เสริมสร้างบริการภาครัฐแก่ประชาชน และเปิดโอกาสให้ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม

1.1.3 จากการพิจารณาแผนย่อยที่เกี่ยวข้องที่นำไปสู่แผนระดับ 2 คือ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (1) ประเด็นความมั่นคง (พ.ศ.2561-2580)³ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2566-2580 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)¹⁹

1.2 แผนระดับ 2 : จากแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (1) ประเด็นความมั่นคง (พ.ศ.2561-2580)³ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2566-2580 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)¹⁹ มีแผนย่อยการพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวมเป็นตัวขับเคลื่อน โดยมีแนวทางคือบูรณาการกลไกการบริหารจัดการความมั่นคงของทุกหน่วยงานให้เกิดความพร้อม รวมทั้งบูรณาการข้อมูลด้านความมั่นคงให้สามารถสนับสนุนการวางแผนและแก้ไขปัญหาความมั่นคงได้ทุกรูปแบบ

1.3 แผนระดับ 3 : จากแผนย่อยการพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม กอ.รมน. ได้จัดทำร่างแผนรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ. 2566-2570²⁴ และแผนปฏิบัติการราชการรายปี พ.ศ.2566 (กอ.รมน.)¹² จากนั้น ผอ.รมน. (เลขาธิการ กอ.รมน.ปฏิบัติการแทนฯ) ได้กรณออนุมัติแผนงานโครงการของสำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กอ.รมน. (สบข.กอ.รมน.)²⁵ ประกอบด้วย “โครงการจ้างเหมาปฏิบัติงาน Call Center หมายเลข 1374” และ “โครงการกำกับติดตาม ประเมินผล การบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374” เพื่อตอบสนองแผนย่อยการพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม รวมทั้งพันธกิจงานส่งเสริมทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคง

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบ Call Center 1374

เนื่องด้วย สบข.กอ.รมน. เป็นหน่วยรับผิดชอบอำนวยการระบบ Call Center 1374 และ ศดม.กอ.รมน. เป็นหน่วยรับผิดชอบด้านเทคนิค ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ศึกษาสภาพแวดล้อมปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ในภาพรวมของหน่วยงานที่รับผิดชอบและระบบไปพร้อมกัน โดยใช้ ทฤษฎี 7S Framework และ Pestel ตามลำดับดังนี้

2.1 จุดแข็ง

2.1.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบมี “โครงการจ้างเหมาปฏิบัติงาน Call Center หมายเลข 1374” และ “โครงการกำกับ ติดตาม ประเมินผล การบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374” ที่สามารถขับเคลื่อนการทำงานของระบบ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดการทำงานที่ชัดเจน นอกจากนี้โครงการดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับแผนในทุกระดับ (แผนระดับ 1-3)

2.1.2 บุคลากรที่รับผิดชอบมีความเข้าใจแผนงาน/โครงการ และมีคู่มือการทำงาน รวมทั้งหน่วยรับผิดชอบได้อบรมพัฒนาองค์ความรู้เรื่องระบบ Call Center 1374 ให้บุคลากร กำลังพล กอ.รมน. และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ เพื่อเสริมความเข้าใจในการทำงานร่วมกันของบุคลากรทุกระดับ

2.1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุของ สบข.กอ.รมน. ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ กอ.รมน.ส่วนกลาง รับผิดชอบการรับแจ้งเหตุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และรับสายนอกเวลาราชการในทุกพื้นที่ทั่วประเทศนั้น การคัดสรรบุคลากรดังกล่าวจะเน้นผู้ที่มีทักษะการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเกณฑ์ดี และสุขภาพร่างกายแข็งแรง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2.1.4 โครงสร้างการทำงานมีการติดต่อระหว่าง กอ.รมน. ส่วนกลาง กับ กอ.รมน. จังหวัด และกำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานให้หน่วยภายใน กอ.รมน. รับผิดชอบแก้ไข ปัญหา รวมทั้งมีบริการออนไลน์มายังเจ้าหน้าที่ส่วนกลางกรณีนอกเวลาราชการ เพื่อให้ระบบสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2.1.5 มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานได้แก่ การใช้ Firewall จัดเก็บข้อมูลการจราจรคอมพิวเตอร์ การนำระบบ Web Application บันทึกข้อมูลพื้นฐานผู้แจ้ง

เรื่องที่รับแจ้งเหตุ และสถานะการแก้ไขปัญหาในระบบ เพื่อช่วยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ และกำลังพล กอ.รมน. รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้แจ้งเหตุกรณีสอบถามข้อมูลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหา โดยผู้มีสิทธิการใช้งานได้แก่ผู้แทนหน่วยขึ้นตรง กอ.รมน. (ส่วนกลาง) ที่เกี่ยวข้อง, ผู้แทน กอ.รมน.จังหวัด และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ ของ สบข.กอ.รมน. นอกจากการดำเนินการดังกล่าวแล้วยังมีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงการทำงาน

2.1.6 มีการประชุมชี้แจงติดตามสถานการณ์ประจำวัน ของหน่วยขึ้นตรง กอ.รมน. เพื่อให้หน่วยที่เกี่ยวข้องรับทราบ ติดตาม และรายงานผลการแก้ไขปัญหาควบคู่ไปกับระบบ Call Center 1374

2.1.7 กอ.รมน.จังหวัด มีการบูรณาการประสานงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จังหวัดในการลงติดตามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่แจ้งเหตุ เพื่อแก้ไขปัญหา

2.1.8 มีการจัดหาอุปกรณ์สารสนเทศได้แก่ IP Phone สนับสนุน กอ.รมน. (ส่วนกลาง) และ กอ.รมน. จังหวัด เพื่อประโยชน์ในการประสานงานและประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อระหว่างกัน

2.1.9 ผู้บริหารสูงสุดของสำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กอ.รมน. สร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และใส่ใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามแผนงาน/โครงการ ของหน่วยงาน

2.2 จุดอ่อน

2.2.1 ระบบ Web Application ไม่ได้กำหนดสิทธิการเข้าถึงให้กับบุคลากรจาก กอ.รมน.ภาค ทำให้ไม่ทราบความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหา และไม่สามารถประสานงาน กำกับดูแล และสนับสนุนการดำเนินการให้กับ กอ.รมน.จังหวัด ได้ทันทั่วถึง

2.2.2 ระบบ Call Center 1374 ขาดโปรแกรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการรับแจ้งเหตุ ได้แก่ ระบบบริการรับแจ้งเหตุอัตโนมัติผ่านทางโทรศัพท์หรือ website หากมีการเสริมในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้รับสายได้มากขึ้น และอำนวยความสะดวกให้กับ

ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังขาดระบบแจ้งสถานการณ์การแก้ปัญหา ให้กับประชาชนผู้แจ้งเหตุทราบ เนื่องจากปัจจุบันประชาชนผู้แจ้งเหตุจะต้องโทรติดต่อสอบถามความคืบหน้าเอง

2.2.3 บุคลากรของ กอ.รมน.จังหวัด ขาดอัตราผู้ปฏิบัติหน้าที่รับแจ้งเหตุความมั่นคง โดย กอ.รมน.จังหวัด ได้แก้ปัญหาด้วยการจัดกำลังพลที่บรรจุหน้าที่ต่างๆ ทำหน้าที่แทน ทำให้ทักษะการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ไม่ดีเท่าที่ควร นอกจากนี้การหมุนเวียนการปฏิบัติงานสำหรับกำลังพลที่ช่วยราชการของ กอ.รมน. ตามวงรอบแต่ละปีงบประมาณ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในช่วงแรกเกิดปัญหาความเข้าใจในระบบการทำงาน

2.3 โอกาส

2.3.1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580¹ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบบริหารจัดการภาครัฐ ส่งเสริมให้ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยเชื่อมโยงการ ให้บริการสาธารณะต่างๆ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถ ติดต่อบริการราชการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้ ประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570⁶ ต้องการพัฒนาบริการภาครัฐให้ตอบโจทย์ ประชาชนและผู้ประกอบการ เปิดโอกาสให้ภาคส่วนมีส่วนร่วม ปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็น รัฐบาลดิจิทัล โดยมีกลยุทธ์การจัดทำข้อมูลของหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัล และสามารถ เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2.3.2 กอ.รมน. ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)²⁶ อำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถโทรฟรีเพื่อแจ้งเหตุ จากสถิติในรอบปีงบประมาณ 2565²² ที่มีประชาชนส่วนใหญ่ แจ้งปัญหา ในด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ยาเสพติด และแรงงานต่างด้าว นั้น แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อ กอ.รมน. ในการแก้ไขปัญหา

2.3.3 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2566-2570²¹ ด้านที่ 16 การบูรณาการข้อมูลความมั่นคง มีเป้าหมายให้มีฐานข้อมูลหรือชุดข้อมูลร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (BigData) ด้านความมั่นคง เพื่อนำไป แก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงในระดับชาติ โดยมอบให้ กอ.รมน. เป็นหน่วย เจ้าภาพรับผิดชอบในการบูรณาการขับเคลื่อน

2.3.4 กฎหมายด้านความมั่นคง ได้แก่ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ.2551⁴ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550¹⁵ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560¹⁶ มีข้อกำหนดในการป้องกันการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของผู้ไม่หวังดี และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562¹⁷ มาตรา 4 ที่ไม่บังคับการดำเนินการของหน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ ที่จำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความมั่นคงของบุคคลบางกลุ่มเพื่อความมั่นคงของรัฐ เพื่อการรักษาความปลอดภัยของประชาชน ข้อกำหนดดังกล่าวจึงทำให้มีส่วนช่วยในการเสริมการทำงานของระบบ Call Center 1374 ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การเก็บบันทึกข้อมูลการจราจรคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลเชิงลึก การให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ในการลงพื้นที่พิสูจน์ทราบข้อมูลผู้แจ้งเหตุ

2.4 อุปสรรค

2.4.1 สถานการณ์ทางการเมืองภายหลังการเลือกตั้ง หากมีการเปลี่ยนแปลงตัวอำนาจทางการเมือง อาจทำให้มีการปรับลดบทบาทการทำงานของ กอ.รมน. ลง

2.4.2 การเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลันของเทคโนโลยี (Disruptive Technology) ส่งผลให้ประชาชนที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ต้องการการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

การวิเคราะห์ทางเลือกยุทธศาสตร์

จากการศึกษาถึงขั้นตอนระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบ พบว่ามีจุดแข็งมากกว่าจุดอ่อน และมีโอกาสมากกว่าอุปสรรค โดยระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของ กอ.รมน. (ระบบ Call Center 1374) มีการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ มีกลไกการทำงานที่ชัดเจน มีการบูรณาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก กอ.รมน. รวมทั้งมีกฎหมายด้านความมั่นคงรองรับในการปฏิบัติงาน แต่สิ่งที่ควรดำเนินการให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้นคือ การดำรงความต่อเนื่องในการดำเนินการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารจัดการบุคลากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินการ และการสร้างกลไกความร่วมมือ โดยจะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

และสัมพันธ์กันทั้งด้านนโยบาย และการปฏิบัติงาน เพื่อให้รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน

แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของ กอ.รมน. ในการสนับสนุนแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน

จากการศึกษาการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก และทางเลือกยุทธศาสตร์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบ Call Center 1374 นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาระบบให้ดีขึ้นทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ระดับนโยบาย

1.1 ด้านแผนงาน/โครงการ : พิจารณา “โครงการจ้างเหมาปฏิบัติงาน Call Center หมายเลข 1374” และ “โครงการกำกับ ติดตาม ประเมินผล การบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374” ของ สบช.กอ.รมน. เป็นโครงการสำคัญ (Flagship Project) และบรรจุอยู่ในแผนปฏิบัติราชการรายปี ของ กอ.รมน. เป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการทำงานของระบบ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสามารถปรับปรุง หรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ด้านกำลังพล : เพิ่มอัตราตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุความมั่นคงโดยเฉพาะให้ กอ.รมน. จังหวัด และกำหนดหน้าที่ของงาน (Job Description) ในตำแหน่งดังกล่าวให้ชัดเจนทั้งขอบเขตหน้าที่ พื้นฐานความรู้ดิจิทัลเบื้องต้น

1.3 ด้านงบประมาณ : สนับสนุนงบประมาณให้กำลังพลที่ได้รับภารกิจลงพื้นที่ติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการแก้ไขปัญหา จากการรับแจ้งเหตุความมั่นคงของระบบ Call Center 1374

1.4 ด้านเทคโนโลยี : หน่วยงานระดับรัฐบาลควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีระบบส่วนกลาง เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 สามารถเชื่อมโยงกับศูนย์รับแจ้งเหตุของแต่ละส่วนราชการ เช่น ศูนย์มีสกวัน 1899 ศูนย์ยาเสพติด 1665 ศูนย์ดำรงธรรม 1567 ระบบ Call Center 1374 ฯลฯ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการคัดแยกและส่งต่อข้อมูลประเด็นปัญหาการรับแจ้งเหตุความมั่นคงให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว

1.5 ด้านกลไกความร่วมมือ : สร้างกลไกความร่วมมือภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานความมั่นคง เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งเหตุของส่วนราชการต่างๆ กับ ระบบ Call Center 1374 เกิดการบูรณาการร่วมกัน อันจะส่งผลให้หน่วยงานความมั่นคงสามารถรับมือต่อภัยคุกคามรูปแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระดับปฏิบัติงาน

2.1 ด้านเทคโนโลยี :

2.1.1 พัฒนาระบบ Web Application ให้สามารถกำหนดสิทธิการเข้าถึงของบุคลากรจาก กอ.รมน.ภาค ในการติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาในระบบ เพื่อทราบถึงความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาของ กอ.รมน. จังหวัด และอำนวยความสะดวกการแก้ไขปัญหาให้กับ กอ.รมน.จังหวัด ได้อย่างทันที่

2.1.2 นำระบบ Application Line Official เป็นช่องทางในการรับบริการแจ้งเหตุอัตโนมัติ และการแจ้งสถานะการแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนผู้แจ้งเหตุทราบ เนื่องจากข้อกำหนดการใช้งานของระบบกำหนดให้ประชาชนผู้ใช้บริการยืนยันตัวบุคคล โดยผู้ใช้บริการจะสามารถติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาความมั่นคงจากระบบ Application Line Official ได้ด้วยตนเอง

2.2 ด้านกำลังพล :

2.2.1 เสริมสร้างบุคลากรที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบ Call Center 1374 ให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานด้านความมั่นคง และทักษะความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งก่อนและระหว่างปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงกรอบเวลาการสับเปลี่ยนบุคลากรที่ปฏิบัติงานช่วงระหว่างปีงบประมาณ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้เมื่อมีการสับเปลี่ยนกำลัง

2.2.2 สร้างความรักความผูกพันในองค์กรด้วยการส่งเสริมสร้างความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ และผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

2.3 ด้านกลไกความร่วมมือ : ใช้ประโยชน์จากชุดรวบรวมและตรวจสอบข่าวสาร (ชรด.) ที่บรรจุปฏิบัติงานในส่วนของ กอ.รมน.ภาค และ กอ.รมน.จังหวัด รวมทั้งเครือข่ายข่าวภาคประชาชน ที่นอกเหนือจากประชาชนผู้แจ้งเหตุทั่วไป เข้าร่วมเป็นเครือข่ายผู้แจ้งเหตุความมั่นคงของระบบ Call Center 1374 ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นต่อการมีส่วนร่วมการแจ้งเหตุความมั่นคงเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 3

บทอภิปราย

ในการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (ระบบ Call Center 1374) เป็นการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสารทางวิชาการ พร้อมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาการทำงาน วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องทั้งความเชื่อมโยงทางยุทธศาสตร์ในแต่ละระดับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบ ทำให้พัฒนาทางเลือกในการแก้ปัญหาในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) การพัฒนาแผนงาน/โครงการ ที่มีอยู่ให้เป็นโครงการสำคัญของ กอ.รมน. 2) การเสริมสร้างบุคคลากรทั้งด้านการบรรจุอัตราและถ่ายทอดองค์ความรู้ 3) การสนับสนุนงบประมาณปฏิบัติการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงการแจ้งเหตุ 4) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีระบบส่วนกลาง 5) การใช้ประโยชน์จากชุดรวบรวมและตรวจสอบข่าวสารและเครือข่ายข่าวภาคประชาชน 6) การให้สิทธิการเข้าถึงระบบกับบุคคลากรจาก กอ.รมน. ภาค เพื่อติดตามสถานะการแก้ไขปัญหา 7) การนำ Application Line Official มาเป็นช่องทางรับแจ้งเหตุ และ 8) การสร้างกลไกความร่วมมือภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานความมั่นคงเพื่อให้ศูนย์รับแจ้งเหตุของส่วนราชการต่างๆ เกิดการบูรณาการร่วมกัน โดยผู้วิจัยมองว่าหากมีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจังจะส่งผลให้ระบบ Call Center 1374 ประสิทธิภาพมากขึ้น ได้รับความสนใจจากประชาชนมากขึ้น และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

งานวิจัยและเอกสารที่สอดคล้องแนวทางการพัฒนาระบบ

1. งานวิจัยของ ปรีทัศน์ วรรณสิทธิ์²⁷ เรื่อง การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง : กรณีศึกษาปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ ที่ผลวิจัยเสนอให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กับระบบของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ให้เป็นระบบเดียวกันเพื่อดำเนินภารกิจร่วมกัน สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบ ที่หน่วยงานระดับรัฐบาลควรมีการพัฒนาเทคโนโลยี

สารสนเทศให้มีระบบส่วนกลาง เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 สามารถเชื่อมโยงกับศูนย์รับแจ้งเหตุของแต่ละส่วนราชการต่างๆ

2. งานวิจัยของ ศักดิ์เสนา พงศ์กัลด ²⁸ เรื่องแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กอ.รมน. ที่ผลวิจัยเสนอให้มีการบรรจุแต่งตั้งบุคคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีคุณลักษณะขีดความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับบรรจุแต่งตั้งในด้านทักษะความรู้ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบด้านกำลังพลที่เสนอให้เพิ่มอัตราตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุความมั่นคงโดยเฉพาะให้ กอ.รมน.จังหวัด และกำหนดหน้าที่ของงาน (Job Description) ในตำแหน่งดังกล่าวให้ชัดเจนทั้งขอบเขตหน้าที่ พื้นฐานความรู้ดิจิทัลเบื้องต้น

3. งานวิจัยของ ศักดา อนุศาสนรักษ์ ²⁹ เรื่องกลไกการทำงานของ กอ.รมน. ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ที่ผลวิจัยเสนอให้มีการพัฒนาความพร้อมของบุคคลากรและทักษะองค์ความรู้เป็นลำดับแรก สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบด้านกำลังพลที่เสนอให้เสริมสร้างบุคคลากรที่จะต้องทำงานเกี่ยวกับระบบ Call Center 1374 ให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานด้านความมั่นคง และทักษะความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งก่อนและระหว่างปฏิบัติหน้าที่

4. งานวิจัยของ ศาสวัต วิเศษศรี ³⁰ เรื่องปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของกำลังพลกรมกิจการพลเรือนทหารบก ที่ผลวิจัยเสนอให้มีการพิจารณาให้โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงความคิดเห็น สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบด้านกำลังพลในเรื่องการสร้างความรักความผูกพันในองค์กรด้วยการส่งเสริมสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ และผู้บริหารเปิดโอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

5. การสร้างกลไกความร่วมมือภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานความมั่นคง เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งเหตุของส่วนราชการต่างๆ กับ ระบบ Call Center 1374 เกิดการบูรณาการร่วมกันนั้น จำเป็นต้องชี้ให้เห็นถึงความสำคัญที่จะต้องเกิดการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างกรณีการแก้ไขปัญหาเสพติด ในการดำเนินการได้มีคำสั่งประธานกรรมการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดในสถานการณ์โควิด 19 ที่ 1/2565 ³¹ ลงนามโดย

พลเอกประวิทย์ วงศ์สุวรรณ รองนายกรัฐมนตรี ได้จัดตั้งแต่งตั้งคณะทำงาน กำกับและติดตามการรับแจ้ง(สายด่วน) และการรับส่งผู้ป่วยยาเสพติด เข้าสู่กระบวนการรักษา โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ร่วมบูรณาการจัดตั้งสายด่วนเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. งานวิจัยของ ปิยภัทร มงเพชร³² เรื่องแนวทางการพัฒนาเครือข่ายข่าวภาคประชาชน รองรับงานด้านข่าวของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ที่ผลวิจัยเสนอให้มีการเสริมสร้างให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานด้านการข่าว โดยชุดรวบรวมและตรวจสอบข่าวสาร (ขรต.) ซึ่งเป็นเครื่องมือของ กอ.รมน. เพื่อพัฒนาเสริมสร้างเครือข่ายข่าวภาคประชาชนเผื่อระวังพื้นที่ในระดับยุทธวิธี ให้แจ้งเบาะแสภัยคุกคามที่อาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ ผ่านระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ได้โดยตรง สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบด้านกำลังพลในเรื่องการใช้ประโยชน์จาก ขรต. ที่บรรจุปฏิบัติงานในส่วน กอ.รมน.ภาค และ กอ.รมน.จังหวัด รวมทั้งเครือข่ายข่าวภาคประชาชน ที่นอกเหนือจากประชาชนผู้แจ้งเหตุทั่วไป เข้าเป็นเครือข่ายผู้แจ้งเหตุความมั่นคงของระบบ Call Center 1374

การเปรียบเทียบกับวิธีปฏิบัติที่ดี (Good practice) ของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือหากปัญหาอยู่ในขอบเขตหน้าที่ และส่งต่อเรื่องราวให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการกรณีปัญหายอยู่นอกขอบเขตหน้าที่ รวมทั้งเป็นหน่วยให้บริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชน โครงสร้างการจัดประกอบด้วย

1. ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับคือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการโดยสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมที่อยู่ภายใต้หน่วยงานระดับกรมของกระทรวงมหาดไทย

2. ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับคือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

การรับเรื่องราวร้องทุกข์จะดำเนินการรับเรื่องในทุกประเภท ทุกมิติของทุกหน่วยงาน โดยช่องทางการรับแจ้งมีจำนวนทั้งสิ้น 7 ช่องทางหลัก ได้แก่

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
2. ทำหนังสือส่งไปรษณีย์ตู้ ปณ. 101 กระทรวงมหาดไทย, ศาลากลางจังหวัด, ที่ว่าการอำเภอ
3. โทรศัพท์สายด่วน 1567 ตลอด 24 ชั่วโมง
4. เว็บไซต์ <https://damrongdham.moi.go.th> ตลอด 24 ชั่วโมง
5. แอปพลิเคชัน มือถือ MOI 1567 ตลอด 24 ชั่วโมง
6. หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หรือศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า กรณีนายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีลงพื้นที่
7. ตู้ราชสีห์ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน

ในส่วนขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะขอยกขั้นตอนการปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ตามคู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย³³ ดังนี้

1. ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางช่องทางต่างๆ และหน่วยงานที่รับและส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหน่วยงานภายนอกและภายในกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการส่งข้อมูลให้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์เอง
2. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องและมอบเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละระดับ หน่วยงานระดับกรมของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานจังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริง

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานสรุปผลมายังศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทย

4. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยสรุป วิเคราะห์ รายงานผลตามลำดับชั้นจนถึง ปลัดกระทรวงมหาดไทยเพื่อพิจารณาสั่งการ/ยุติเรื่อง และแจ้งผลให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบ

นอกจากนั้นได้ทำการจัดทำคู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย³³ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมในทุกระดับนำไปเป็นแนวทางในการทำงานและประยุกต์ใช้ และเป็นการเสริมสร้างความรู้ทั่วไปสำหรับการพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ โดยภายในคู่มือจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำแนะนำขั้นตอนการทำงาน และความรู้พื้นฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

จากข้อมูลสรุปได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมมีความสอดคล้องกับผลวิจัยที่เสนอให้ระบบ Call Center 1374 มีการพัฒนาในเรื่อง การพัฒนาแผนงาน/โครงการ ที่มีอยู่ให้เป็นโครงการสำคัญ การเสริมสร้างบุคลากรในด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ และการนำ Application Line Official มาเป็นช่องทางรับแจ้งเหตุ และการสร้างกลไกความร่วมมือภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานความมั่นคง เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งเหตุของส่วนราชการต่างๆ เกิดการบูรณาการร่วมกัน

บทที่ 4

บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาภัยความมั่นคงให้กับประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (ระบบ Call Center 1374) ทำให้สามารถหาแนวทางในการพัฒนาระบบ Call Center 1374 ให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น โดยการวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ตามแนวทางที่วิทยาลัยการทัพบกกำหนด โดยศึกษาข้อมูลจากแผนนโยบายการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ เอกสารผลงานวิจัยทางวิชาการ และตัวอย่างการปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อนำมาวิเคราะห์ และกำหนดทางเลือกที่เหมาะสม สรุปได้ดังนี้

ระบบ Call Center 1374 เป็นระบบที่ให้บริการรับแจ้งเหตุให้กับประชาชนหรือผู้แจ้งเหตุ และมีกลไกการทำงานที่เป็นขั้นตอนทั้งการบันทึกข้อมูลผู้แจ้งเหตุ การมอบภารกิจให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยขอบเขตข้อมูลการรับแจ้งเหตุจะตอบสนองประเด็นปัญหาตามแผนย่อยในแต่ละระดับของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง และการดำเนินการอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายด้านความมั่นคงของประเทศ แต่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและการบริโภคข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชนทำให้ ระบบ Call Center 1374 ยังไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อยุคสมัยและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยทางเลือกที่เหมาะสมได้มีการแบ่งเป็น 2 ระดับคือ ระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติงาน ตามที่ได้กล่าวในบทที่ 3 และควรนำแนวทางการปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมมาประยุกต์ใช้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. พัฒนาระบบ Call Center 1374 ให้มีความพร้อมตามหลักบริหาร 4 M ได้แก่

ด้านบุคลากร (Man) : บรรจุกำลังพลในอัตราตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุความมั่นคงโดยเฉพาะให้ กอ.รมน. จังหวัด และการถ่ายทอดองค์ความรู้พื้นฐานการทำงานต่อบุคลากรที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบ Call Center 1374 ในแต่ละประเภท

ด้านงบประมาณสนับสนุน (Money) : จัดทำเป็นโครงการสำคัญของ กอ.รมน. โครงการจ้างเหมาปฏิบัติงาน Call Center หมายเลข 1374” และ “โครงการกำกับติดตาม ประเมินผล การบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374”

ด้านวิธีการทำงาน (Method) : เพิ่มบทบาทให้ กอ.รมน.ภาค เป็นหน่วยในการช่วยติดตาม ระบบ Call Center 1374 เพื่อสนับสนุนการทำงานให้กับ กอ.รมน.จังหวัด และเสริมสร้างภาคีเครือข่ายหน่วยงานรับแจ้งเหตุความมั่นคงให้เกิดการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน

ด้านเครื่องมือ (Machine) : นำระบบ Application Line Official มาเป็นช่องทางรับแจ้งเหตุ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงของประชาชน

2. เสริมสร้างเครือข่ายข่าวภาคประชาชน และชุดรวบรวมและตรวจสอบข่าวสาร ให้สามารถร่วมเป็นเครือข่ายผู้แจ้งเหตุความมั่นคง ระบบ Call Center 1374

3. พัฒนาให้ระบบรับแจ้งเหตุของทุกหน่วยงานอยู่บนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศเดียวกัน หากไม่สามารถกระทำได้ควรมีองค์กรกลาง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 หรือศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงาน เชื่อมต่อข้อมูล ปัญหาเหตุความมั่นคงไปยังหน่วยต่างๆ เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยในครั้งนี้ได้ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติการรับแจ้งเหตุความมั่นคงเบื้องต้น แต่หากสามารถนำข้อมูลการรับแจ้งเหตุความมั่นคงของทุกภาคส่วนมาประมวลผล วิเคราะห์ แสดงผลในเชิงสถิติให้ทราบ จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การจะทำเช่นนั้นได้จำเป็นต้องมีระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่หรือที่เรียกว่า BigData

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาในเรื่อง “การประยุกต์ใช้ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อสนับสนุนระบบการบริหารจัดการเหตุความมั่นคงของส่วนราชการ” เนื่องจากจะช่วยให้หน่วยงานความมั่นคงมีข้อมูลเบื้องต้น และสามารถเตรียมรับมือป้องกันภัยคุกคามที่จะเกิดขึ้นร่วมกันได้ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

1. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 135 ตอนที่ 82 ก หน้า 1. 2561.
2. คณะที่ปรึกษาด้านการข่าวกรอง. การประเมินกำลังอำนาจของชาติ (National Power) และภัยคุกคามรูปแบบใหม่. วาสารมุมมองความมั่นคง 2564 ; 7 : 12-5.
3. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (1) ประเด็นความมั่นคง (พ.ศ.2561-2580), ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 51 ก หน้า 1. 2562.
4. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ.2551, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 39 ก หน้า 33. 2551.
5. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 51 (พ.ศ.2560), ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 134 ตอนพิเศษ 285 ง หน้า 13. 2560.
6. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 139 ตอนพิเศษ 258 ง หน้า 1. 2565.
7. หนังสือ สำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ต่วนมาก ที่ นร 5107/395 เรื่อง ขออนุมัติหลักการระบบบริหารจัดการเหตุความมั่นคง 1374 ลง 20 พฤษภาคม 2563.
8. สำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร. สรุปการแจ้งเหตุความมั่นคง 1374 ในห้วงเดือน ตุลาคม 2563 -กันยายน 2564. [เอกสารไม่ตีพิมพ์]. 2564.
9. สำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร. สรุปการแจ้งเหตุความมั่นคง 1374 ในห้วงเดือน ตุลาคม 2564 -กันยายน 2565. [เอกสารไม่ตีพิมพ์]. 2565.
10. ดร. จำเนียร จวงตระกูล. บทความรับเชิญ โลกป่วย คนเปลี่ยน งานแปลก วิธีการทำงานแบบใหม่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะปรับตัวอย่างไรให้อยู่รอด?. แพรวภาพสินธุ์ 2562; 3: 332
11. ศุภภัทรวริศรา เกตุสุนทร, ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี. การศึกษาในยุค Disruptive Technology .การบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น 2564; 3: 77-78

12. แผนปฏิบัติการราชการรายปี พ.ศ. 2566 กอ.รณน. [เข้าถึงเมื่อ 22 มกราคม 2566]. เข้าถึงได้จาก <http://www.isoc.go.th>
13. ไพรุจน์ คำชุม, พลโท. 1374 กอ.รณน. เป็นที่พึงของประชาชนในทุกโอกาส. ใน: ดนัย วัฒนา รุ่งอุทัย, พลตรี. ความมั่นคงใหม่. พิมพ์ครั้งแรก. นนทบุรี: บริษัท ไทภูมิ พับลิชชิ่ง จำกัด; 2565. หน้า 215-234
14. คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 312/2562 เรื่องการจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงาน หน้าที่และอำนาจของส่วนงาน และอัตรากำลังของ กอ.รณน., ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนพิเศษ 296 ง หน้า 17. 2562.
15. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124 ตอนที่ 27 ก หน้า 4. 2550.
16. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ (ฉบับ 2) พ.ศ.2560, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 134 ตอนที่ 10 ก หน้า 24. 2560.
17. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 64 ก หน้า 52. 2562.
18. คำสั่งกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรที่ 601/2564 เรื่อง ระเบียบปฏิบัติประจำการรับแจ้งเหตุความมั่นคง 1374.
19. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2566-2580 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม), ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 140 ตอนพิเศษ 51 ง หน้า 4. 2566.
20. นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ.2562-2565, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 124 ก หน้า 34. 2562.
21. นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ.2566-2570, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 140 ตอนที่ 21 ก หน้า 1. 2566.
22. สำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร. สรุปสถิติการรับแจ้งเหตุปีงบประมาณ 2565. [เอกสารไม่ตีพิมพ์]. 2565.
23. สำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร. สถิติบุคคลผู้แจ้งเหตุจากเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุในหัวขั้ว 1 ธันวาคม พ.ศ. 2565 – 22 มีนาคม พ.ศ. 2566. [เอกสารไม่ตีพิมพ์]. 2566.

24. ร่างแผนรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ. 2566-2570. เข้าถึงได้จาก <http://www.isoc.go.th>
25. หนังสือ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ความมั่นคง ที่ นร 5103/1457 เรื่องขออนุมัติ แผนงาน/โครงการของ สบข.กอ.รมน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ลง 21 ตุลาคม 2565
26. หนังสือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ สทช 2408/5051 เรื่องการยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการ เลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ลง 18 กุมภาพันธ์ 2564
27. ปรีทัศน์ วรรณสิทธิ์. การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน ยุคดิจิทัลรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง. วิทยาลัยการทัพบก ; 2564.
28. ศักเสมา พงษ์กัลลัด, พันเอก. แนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากร บุคคลของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร. วิทยาลัยการทัพบก; 2559.
29. ศักดา อนุศาสนรักษ์, พันเอก. กลไกการทำงานของกองอำนวยการรักษาความมั่นคง ภายในราชอาณาจักร ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง. วิทยาลัย การทัพบก ; 2562.
30. ศาสวัต วิเศษศรี, พันเอก. ปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของกำลัง พลกรมกิจการพลเรือนทหารบก. วิทยาลัยการทัพบก ; 2556.
31. คำสั่งประธานกรรมการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดในสถานการณ์โควิด 19 ที่ 1/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน กำกับและติดตามการรับแจ้ง(สายด่วน) และการรับส่ง ผู้ป่วยยาเสพติด เข้าสู่กระบวนการรักษา ลง 31 มิถุนายน 2565.
32. ปีย์ภัทร มองเพชร, พันเอก. แนวทางการพัฒนาเครือข่ายข่าวภาคประชาชนรองรับ งานด้านข่าวของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร. วิทยาลัยการทัพบก; 2565.
33. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์ดำรงธรรม. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย [อินเทอร์เน็ต]. 2566 [เข้าถึงเมื่อ 22 มกราคม 2566]. เข้าถึงได้จาก <http://www.damrongdhama.moi.go.th/home/ebook>

ประวัติย่อผู้วิจัย

ยศ ชื่อ

พันเอก ประชญา เอี่ยมคง

วัน เดือน ปีเกิด

29 พฤศจิกายน 2517

ประวัติสำเร็จการศึกษา

พ.ศ. 2535

โรงเรียนเตรียมทหาร รุ่นที่ 33

พ.ศ. 2540

วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

พ.ศ. 2556

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า รุ่นที่ 44

โรงเรียนเสนาธิการทหารบก

หลักสูตรหลักประจำชุดที่ 91

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2540

ผบ.มว.วิทยุถ่ายทอด ร้อย.สายและวิทยุถ่ายทอด
ส.พัน.1 รอ.

พ.ศ. 2542

รอง ผบ.ร้อย.วิทยุและศูนย์ข่าว ส.พัน.1 รอ

พ.ศ. 2544

ผบ.ร้อย.สายและวิทยุถ่ายทอด ส.พัน.1 รอ.

พ.ศ. 2547

นายทหารฝ่ายยุทธการและการข่าว ส.พัน.1 รอ.

พ.ศ. 2550

รอง ผบ.ส.พัน.35

พ.ศ. 2553

หน.ฝกม.พล.รพศ.1

พ.ศ. 2554

ผบ.ส.พัน.35

พ.ศ. 2559

รอง ผอ.กอง ยก.ทบ.

ตำแหน่งปัจจุบัน

พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน

ผู้อำนวยการกอง สำนักบูรณาการและขับเคลื่อน
การปฏิบัติ สำนักงานปฏิบัติการรักษาความมั่นคง
ภายใน กองทัพบก