วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย
Vol. 15 No. 2 (July - December 2019)

# แนวทางการพัฒนาการใช้งาน Application Police I Lert U*

## APPROCH TO DEVELOPMENT OF POLICE I LERT U APPLICATION

ร.ต.ท.ณัฐดนัย บำรุงศรี** ผศ.ดร.อุนิษา เลิศโตมรสกุล***
Pol.Lt.Natdanai Bamrungsri** Asst.Prof.Unisa Lerttomonsakul***
Received : 10 OCT 2019 / Revised : 15 NOV 2019 / Accepted : 3 DEC 2019

**บทคัดย่อ**

ในสังคมปัจจุบันความรุนแรงของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นเพราะบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของสังคม เทคโนโลยี ปัญหาการเมือง และเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดอาชญากรรมหลากหลายรูปแบบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พัฒนา Application รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายชื่อว่า “Police I Lert U” ซึ่งเป็น Mobile Application เปิดให้ประชาชนเพิ่มช่องทางในการแจ้งเหตุนอกจากจากโทรเบอร์ฉุกเฉิน 191 โดยใน Application ดังกล่าวสามารถกดขอความช่วยเหลือผ่านปุ่มแจ้งเหตุ เพียงปุ่มเดียว สามารถกดขอความช่วยเหลือจากตำรวจได้โดยการส่งข้อมูลส่วนตัว ภาพถ่าย เวลาเกิดเหตุ และตำแหน่งที่เกิดเหตุ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และประสานงานส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าช่วยเหลือและให้บริการได้ทันที Application Police I Lert U เป็น Application สำหรับการรับแจ้งเหตุผ่าน Smartphone และ Tablet เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับแจ้งเหตุ และเดินทางไปยังที่เกิดเหตุให้โดยเร็วที่สุด ในการเข้าระงับเหตุ ให้ความช่วยเหลือ และติดตามจับกุมผู้กระทำผิดได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเป็นงานให้บริการในการรับแจ้งเหตุรูปแบบใหม่ในประเทศไทย สามารถดูตัวอย่างที่พัฒนาการให้บริการที่มากยิ่งขึ้นได้จากประเทศสหรัฐอเมริกา และนำคำติชมหรือข้อแก้ไขต่าง ๆ จากผู้ใช้จริงที่ได้ให้ไว้ทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ :** การแจ้งเหตุ / Application / Police I Lert U



* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่องแนวทางการพัฒนาการใช้งาน Application Police I Lert U

** ปริญญามหาบัณฑิตสาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
*** อาจารย์ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## Abstract

Because of the rapid pace of society, technology and economy changes, including the unresolved political issues, many different kinds of crimes have been brought about in today's time. Very much like 191 emergency call, Royal Thai Police has developed an emergency application "Police I Lert U" as an additional way to reach out for immediate assistance. In the application, help requests can be made easily by sending to the police the requester's personal information, related photos, time and place of the accident, all of which can be done in one button press. The sent requests will be immediately handled and quick and round-the-clock service will be delivered right on the requester's doorstep. Available both on smartphones and tablets, Police I Lert U application is considered brand-new and efficient emergency service. Police who receives help requests through the application can instantly reach to the crime scene, handle the situation, deliver helps and catch the criminals in a timely manner. The application has constantly been improved after a model in the United States of America, as well as comments left by real users online. With both time and effort dedicated to the better version of the application, people can be assured that their justice is provided and protected in the most efficient manner.

**Keywords :** Crime report / Application / Police I Lert U

## บทนำ

แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ระบุถึงนโยบายการบริหารราชการในข้อ 3 ซึ่งระบุว่ามุ่งเน้นการป้องกันอาชญากรรมเป็นเป้าประสงค์หลัก ด้วยการควบคุมอาชญากรรม ทั้งในมิติของอัตราการเกิดเหตุและระดับความรุนแรงของการเกิดเหตุ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมน้อยลง และหากเกิดคดีขึ้นต้องเร่งจับกุมให้ได้โดยเร็ว (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560) และตามนโยบายของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี มีนโยบายนำประเทศไทยเดินหน้าสู่ยุคแห่งการพัฒนาก้าวสู่ยุค “Thailand 4.0” ในการที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศด้วยนวัตกรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้นำนโยบายดังกล่าวของท่านนายกรัฐมนตรีมาปรับใช้กับภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยได้ดำเนินการทั้งเชิงรุกและเชิงรับในการป้องกันและปราบปราม ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีอิทธิพลในชีวิตประจำวันของคนไทยอย่างมาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้มีการพัฒนา Application Police I Lert U ขึ้นมา โดย Police I Lert U เป็น Mobile Application สำหรับประชาชนทั่วไปที่อยู่ในประเทศไทย สามารถกดขอความช่วยเหลือจากตำรวจได้โดยการส่งข้อมูลส่วนตัว ภาพถ่าย เวลาเกิดเหตุ และตำแหน่งที่เกิดเหตุ หรือเบาะแสต่าง ๆ ไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยรับเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง และจะประสานงานส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าช่วยเหลือให้บริการได้ทันที Application Police I Lert U เป็น Application สำหรับการรับแจ้งเหตุผ่าน Smartphone และ Tablet ใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ Ios และ Android ภายใต้ความร่วมมือจากบริษัท Anywhere to go บริษัทสตาร์ทอัพผู้เชี่ยวชาญในการทำ Application ในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดย Application Police I lert U ได้เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 และถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่ Version 2.2.2 ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มช่องทางในการรับแจ้งเหตุเพื่อเพิ่มช่องทางในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบายประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ใช้ Application Police I Lert U ในการใช้แจ้งเหตุ ทางช่องทางต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง อาทิ เช่น การติดสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ตามสถานีตำรวจและสถานที่ราชการ การให้สายตรวจเดินเท้าประชาสัมพันธ์ในชุมชน ร้านค้า ร้านทอง และตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดเหตุขึ้นบ่อยครั้ง การเดินขบวนตามจุดที่ประชาชนสัญจรผ่านเป็นจำนวนมาก เช่น บริเวณอนุสาวรีชัยสมรภูมิ รวมไปถึงการใช้ดารานักแสดงที่ได้รับความนิยมร่วมประชาสัมพันธ์ผ่านรายการโทรทัศน์ จึงถือได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการดำเนินการเชิงรุกในการที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชนรู้สึกอุ่นใจในการเรียกใช้บริการตำรวจเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน อีกทั้งตำรวจจะสามารถเข้าไปให้บริการหรือเข้าไประงับเหตุร้ายได้อย่างทันท่วงที

บทความนี้ต้องการนำเสนอถึงข้อแตกต่างระหว่างการแจ้งเหตุผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ 191 กับการแจ้งเหตุผ่านแอพพลิเคชั่น Police I Lert U รวมถึงนำเสนอตัวอย่างการให้บริการแจ้งเหตุผ่าน Application ในต่างประเทศโดยนำตัวอย่างมาจากประเทศสหรัฐอเมริกาเนื่องจากเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีและการพัฒนา Application ต่าง ๆ การนำทฤษฎีทางอาชญาวิทยามาอธิบายถึงความสำคัญของการรับแจ้งเหตุ รวบรวมความคิดเห็นของผู้ใช้ Application Police I Lert U และการให้คะแนนของผู้ใช้ใน Apple Store และ Play Store เป็นข้อมูลประกอบในการหาแนวทางการพัฒนาการใช้งาน Application Police I Lert U ในอนาคต

## การแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายทั่วไปผ่านหมายเลขฉุกเฉิน 191

โดยทั่วไปการรับแจ้งเหตุจะมีทั้งผู้รับโทรศัพท์ที่เป็นลูกจ้าง ( Out Source ) ที่ผ่านการอบรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ควบคุมและรับแจ้งเหตุ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชาชนผู้ประสบเหตุด่วนเหตุร้าย โทรหมายเลขฉุกเฉิน 191 สัญญาณจะถูกส่งไปที่ชุมสายโทรศัพท์

2. ชุมสายโทรศัพท์จะส่งผ่านสัญญาณไปจังศูนย์รับแจ้งเหตุ 191 พื้นที่รับผิดชอบ ในกรณีเป็นพื้นที่กรุงเทพมหานครคือพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจนครบาล จะถูกส่งไปยังศูนย์ผ่านฟ้า กองกำกับศูนย์รวมข่าว กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ในพื้นที่ต่างจังหวัดจะถูกส่งผ่านสัญญาณไปยังศูนย์รับแจ้งเหตุของแต่ละกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด

3. พนักงานรับโทรศัพท์รับสาย พิจารณาว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือไม่ ถ้าเป็นเรื่องเร่งด่วนก็จะทำการซักถามเหตุและสถานที่เกิดเหตุเบื้องต้น แล้วบันทึกเหตุลงไปในระบบคอมพิวเตอร์ จากนั้นเหตุจะถูกส่งต่อไปยังพนักงานวิทยุของกองบังคับการ เพื่อให้กองบังคับการสั่งการไปยังสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่เกิดเหตุในเวลานั้นทันที

4. พนักงานวิทยุจะประสานสั่งการสายตรวจไปปฏิบัติเพื่อเข้าระงับเหตุที่เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันพนักงานวิทยุจะประชุมสายฟังเหตุไปพร้อมกับพนักงานรับโทรศัพท์เพื่อสังการและติดตามอย่างใกล้ชิด

5. เมื่อสายตรวจรับทราบและเดินทางไประงับเหตุ เมื่อถึงที่เกิดเหตุแจ้งจะรายงานกลับมายังศูนย์วิทยุ เพื่อบันทึกเวลาถึงที่เกิดเหตุไว้ และเมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติรายงานผลให้ทราบ เพื่อให้พนักงานวิทยุบันทึกผลการปฏิบัติในระบบและปิดเหตุ

6. ในกรณีเป็นเรื่องการปรึกษาข้อกฎหมาย การขอหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานราชการอื่นๆ หรือการแจ้งเบาะแสข้อมูลต่าง ๆ จะใช้การโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่รับเรื่องไม่เร่งด่วนเป็นผู้ดำเนินการโดยการใช้บริการหมายเลข 191 นั้นไม่ได้มีเพียงการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายเพียงอย่างเดียว โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ

6.1 เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส กล่าวคือเป็นการแจ้งเหตุที่เกิดหรือเบาะแสของเหตุการณ์ต่างๆเช่น เหตุที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด เบาะแสของการจัดให้มีการเล่นการพนัน การร้องเรียนสถานบริการเสียงดังรบกวนหรือเปิดเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด การแข่งรถในทางสาธารณะ เหตุอื่นๆ ที่ไม่ใช่เหตุที่ไม่ใช่เหตุข้างต้น และเหตุขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่

6.2 งานบริการประชาชนต่าง ๆ เช่น สอบถามหมายเลขโทรศัพท์ สอบถามเส้นทาง ฯลฯ

6.3 การโทรเล่นและโทรก่อกวน (สามารถตรวจจับได้จากระบบจดจำหมายเลขโทรศัพท์)

6.4 สายที่ไม่ได้รับหรือวางสายไปก่อนเจ้าหน้าที่จะกดรับสาย

**ตารางที่ 1** สถิติประวัติการใช้บริการหมายเลข 191 นั้นสามารถสรุปสายการโทรเข้ารายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557 – 2561 ซึ่งแยกข้อมูลลงในตารางได้ดังต่อไปนี้

| พ.ศ. | เรื่องร้องเรียน/เบาะแส | | | | | | งานบริการ | โทรเล่น | สายที่ไม่ได้รับบริการ | รวมสายเข้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ยาเสพติด | การพนัน | สถานบริการ | แข่งรถในทาง | เหตุอื่นๆ | ขอความช่วยเหลือ | | | | |
| 2557 | 4,050 | 5,084 | 623 | 3,903 | 117,804 | 10,357 | 418,666 | 1,677,042 | 2,570,028 | 4,807,557 |
| 2558 | 8,932 | 11,612 | 2,402 | 9,421 | 321,232 | 16,264 | 785,211 | 625,700 | 460,159 | 2,242,754 |
| 2559 | 9,287 | 8,793 | 1,484 | 8,254 | 300,071 | 22,992 | 3,032,072 | 73,620 | 420,460 | 3,877,033 |
| 2560 | 9,719 | 8,619 | 888 | 7,215 | 285,143 | 16,915 | 3,797,333 | 107,589 | 128,201 | 4,361,622 |
| 2561 | 9,696 | 6,510 | 601 | 5,053 | 273,449 | 16,798 | 2,588,848 | 55,738 | 14,620 | 2,971,313 |

**ที่มา :** กองกำกับการศูนย์รวมข่าว กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ

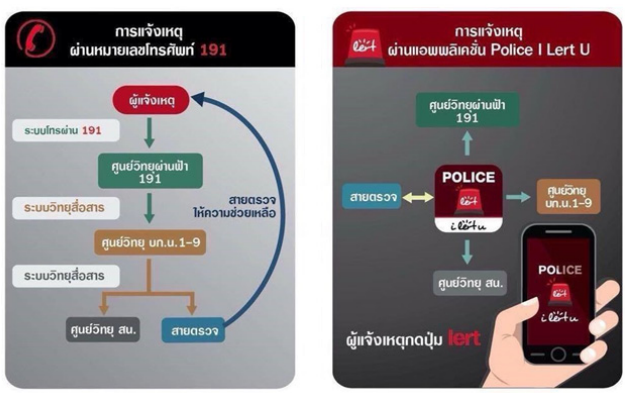
จากข้อมูลตารางจะเห็นได้ว่าในการโทรหมายเลข 191 ที่มีมากกว่าสองล้านสายต่อปีนั้นเป็นงานบริการ ซึ่งงานบริการ หมายถึง การสอบถามเส้นทาง, สอบถามปัญหาข้อกฎหมาย, ปรึกษาปัญหาชีวิต, ติดต่อเรื่องไฟฟ้า ประปา, ต้นไม้กีดขวางทาง ฯลฯ ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงตามภารกิจและหน้าที่ของตำรวจ โดยในปี พ.ศ.2557 มีจำนวนสายงานบริการจำนวน 418,666 สาย จาก 4,807,557 สาย คิดเป็น 8% จากการโทรเข้าทั้งหมด แต่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 2,588,848 สาย จากทั้งหมด 2,971,313 สาย คิดเป็น 87% จากสายการโทรทั้งหมดในปี พ.ศ.2561 แสดงว่ามีการแจ้งเบาะแส, การขอความช่วยเหลือ และเหตุอื่น ๆ เพียง 382,465 สายคิดเป็น 13% ของจำนวนสายโทรเข้าทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

แสดงให้เห็นว่าหากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องการความรวดเร็วในการเข้าช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่อาจถูกสายที่โทรมาเพื่อขอรับงานบริการซึ่งเจ้าหน้าที่กำลังให้บริการนั้นทำให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อให้ความช่วยเหลือช้าลง อาจทำให้ไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที จึงต้องหาช่องทางในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายเพิ่มเติมจากช่องที่การโทร 191 ที่มีอยู่เพียงช่องทางเดียว เพื่อให้ประชาชนได้รับการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในเหตุด่วนเหตุร้ายได้อย่างรวดเร็วที่สุด

## การแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายผ่าน Application Police I Lert U

สำหรับการแจ้งเหตุผ่าน Application Police I Lert U นั้นจะสามารถช่วยทำให้ผู้แจ้งเหตุสามารถส่งข้อมูลผู้แจ้งเหตุ พฤติการณ์ และสถานที่เกิดเหตุ หรือการถ่ายภาพรายงานพร้อมระบุรายละเอียดเบาะแสในการแจ้งเหตุต่าง ๆ ผ่าน Application ไปยังศูนย์วิทยุของกองบังคับการตำรวจนครบาลหรือศูนย์วิทยุของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด ที่ผู้แจ้งอยู่ในเขตรับผิดชอบได้ทันที และสำหรับในกรุงเทพมหานคร (เขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล) ข้อมูลการแจ้งเหตุจะส่งตรงถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่สามารถเข้าระงับเหตุ อีกด้วย โดยมีกองกำกับการศูนย์รวมข่าว (ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า) และศูนย์วิทยุของสถานีตำรวจ ซึ่งได้รับข้อมูลการแจ้งเหตุพร้อมกันด้วยเช่นกัน เพื่อเข้าควบคุม ให้การสนับสนุน การช่วยเหลือ และบริหารเหตุการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการโดยเร็วที่สุด จึงเป็นการลดขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการส่งถ่ายข้อมูล ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเข้าให้การช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดย Application Police I Lert U มียอดดาว์นโหลด 1.5 ล้านครั้งสามารถใช้ได้ทุกพื้นที่ของประเทศไทย ครอบคลุม 1,482 สถานีตำรวจทั่วประเทศ โดยมียอดแจ้งเหตุผ่าน Application เฉลี่ย 300 เหตุ/วัน ซึ่งหากเปรียบเทียบกับการแจ้งเหตุผ่านโทรศัพท์หมายเลข 191

**ภาพที่ 1** แสดงขั้นตอนการแจ้งเหตุผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 191 และ การแจ้งเหตุผ่าน Application Police I Lert U




**ที่มา :** ตำรวจไทย 4.0 (ระบบออนไลน์)



Quality of Life and Law Journal

## ตัวอย่างการใช้ Application ในการแจ้งเหตุและการป้องกันอาชญากรรมในต่างประเทศ

ตัวอย่างของการใช้ Application ในต่างประเทศเช่นในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 19 Application ได้แก่ 1. El Cerrito Police Department 2. Henderson Police Department 3. SacPD Mobile 4. Tampa Police Department 5. Vero Beach Police Department 6. Frederick Police Department 7. Apex Police Department 8. Vallejo Police Department 9. Eloy Police Department 10. Visalia Police Department 11. Clearwater Police Department 12. Fresno Police Department 13. Ripon Police Department 14. Simi Valley Police Department 15. Palos Verdes Police Department 16. Orange County Sheriff's Office 17. Brazos County Sheriff's Office 18. Cathedral City PD และ 19. Newport Beach PD มีตัวเลือกให้สามารถใช้งานได้อย่างหลากหลายกว่าของประเทศไทย เพราะเนื่องจากประเทศสหรัฐอเมริกาไม่ได้ใช้ระบบการบริหารในระบบตำรวจส่วนกลาง (แบบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ) เหมือนในประเทศไทย แต่ได้มีการกระจายอำนาจตำรวจออกไปตามรัฐต่าง ๆ จึงทำให้แต่ละรัฐสามารถออกแบบการทำงานหรือการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างอิสระเนื่องจากกฎหมายในแต่ละรัฐไม่เหมือนกัน โดยระบบตำรวจหรือผู้รักษากฎหมาย ในประเทศของประเทศสหรัฐอเมริกา มีหลายระดับ ได้แก่ 1. ระดับรัฐบาลกลาง (Federal) 2. ระดับรัฐ (State) 3.ระดับซิตี้ (City) 4. ระดับเค้าตี้ หรือมณฑล (County) 5. ระดับกองโรงเรียน Unified School District ซึ่งเป็นอิสระต่อกันจึงเป็นเหตุให้ไม่มีการใช้ Application ในการรับแจ้งเหตุเพียง Application เดียว (เศรษฐหาญ เศรษฐภากรณ์, สัมภาษณ์, 30 ตุลาคม 2561) ฉะนั้นตามรัฐต่าง ๆ จะมีการใช้ Application ของแต่ละละท้องที่เพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ในการแจ้งเหตุในพื้นที่ของรัฐนั้น ๆ แต่มีรูปแบบที่ใกล้เคียงกันโดยมีความสามารถในการให้บริการต่อไปนี้

1. การแจ้งเหตุที่ไม่เร่งด่วน (Non-emergency issues) โดยสามารถแจ้งเหตุได้ 2 แบบ ได้แก่ การแจ้งเหตุแบบให้ข้อมูลติดต่อกลับ (Include Contact info) และ การแจ้งเหตุแบบไม่ประสงค์ออกนาม (Anonymous Tip) โดยทั้งสองแบบจะต้องใส่ข้อมูลพื้นฐานในการแจ้ง เช่น เหตุ, สถานที่ และรายละเอียดที่เกิดขึ้น รวมทั้งยังสามารถอัพโหลดรูปภาพประกอบการแจ้งได้

2. สามารถลงทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลรูปพรรณของทรัพย์สินต่างๆ ที่ประชาชนครอบครองเพื่อป้องกันการศูนย์หายจากการถูกขโมย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตามหาทรัพย์ที่ลงทะเบียนไว้

3. ให้คำติชมเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ โดยการใส่ข้อมูลชื่อ – ยศ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และกรอกคำติชมลงไปในช่องกรอกข้อมูล

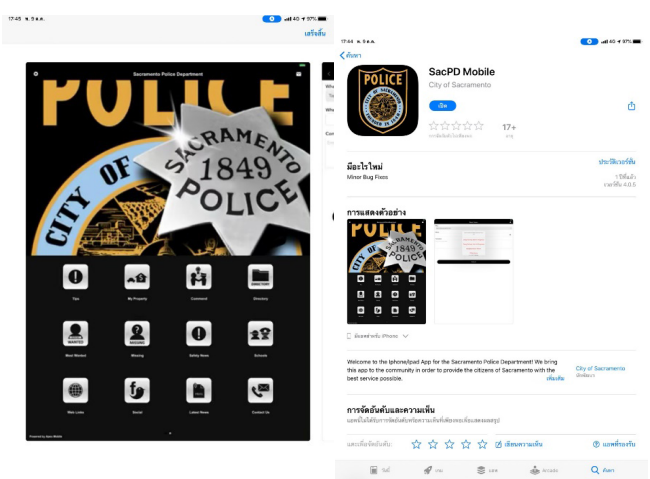
4. รวบรวมเบอร์โทรฉุกเฉินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยต่างๆ ของตำรวจและท้องถิ่น และมีที่อยู่พร้อมหมายเลขไปรษณีย์ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

5. ข้อมูลบุคคลตามหมายจับ
6. ข้อมูลบุคคลศูนย์หาย
7. ข่าวเกี่ยวกับความปลอดภัยในพื้นที่
8. ข้อมูลโรงเรียนในพื้นที่ และเบอร์โทรศัพท์
9. ลิ้งค์ข้อมูลของหน่วยงานราชการในพื้นที่
10. สังคมออนไลน์ของกรมตำรวจ
11. ข่าวล่าสุดของกรมตำรวจ
12. ติดต่อหน่วยงานที่ทำ Application (ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล)

**ภาพที่ 2** แสดงตัวอย่างของ Application Tampa Police Department

**ที่มา :** App store

**ภาพที่ 3** แสดงตัวอย่างของ Application SacPD




**ที่มา :** App store



Quality of Life and Law Journal

ซึ่งหากนำมาเปรียบเทียบกับ Application Police I Lert U นั้น จะเห็นได้ว่าทางต่างประเทศจะสามารถให้บริการได้หลากหลายกว่า เนื่องจากเป็นการบริหารงานตำรวจแบบกระจายศูนย์จึงง่ายต่อการบริหารข้อมูลและกระจายการบริการได้อย่างรวดเร็วกว่า ซึ่งหากในอนาคตมีการพัฒนาเรื่องระบบฐานข้อมูลในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น จะสามารถเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนที่จะสามารถช่วยเป็นหูเป็นตาให้ตำรวจมากยิ่งขึ้น รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจะยิ่งทำงานได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเหตุ

### 1. ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Approach)

โดยทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมายนี้เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 19 เชื่อว่าความถี่ของการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลในการยับยั้งผู้ที่คิดจะก่ออาชญากรรม เพราะเกรงกลัวต่อการจับกุม จึงเน้นกระจายกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่โดยมีตำรวจสายตรวจแต่งเครื่องแบบให้เห็นเด่นชัดได้ง่ายและปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการลดโอกาสของผู้ที่คิดจะกระทำผิดและตามแนวความคิดนี้จึงทำให้ความสำคัญกับตำรวจสายตรวจเป็นอย่างมาก เนื่องจากสายตรวจเป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มแรกที่จะพบเหตุและเข้าระงับเมื่อเกิดเหตุร้ายได้ และได้ทำการกำหนดอัตราส่วนของตำรวจต่อประชาชนในจำนวนที่เชื่อว่าพอเพียงกับการรับผิดชอบปัญหาอาชญากรรม (ณรงค์ บำรุงรัตน์, 2535)

วิลสัน และแม็คลาเร็น (Wilson McLaren, 1973 อ้างถึงใน ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2531) ศึกษาการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจตามทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย โดยได้กำหนดยุทธวิธีตำรวจขึ้น โดยในทฤษฎีนี้เป็นการปรากฏตัวของสายตรวจจะมีผลในการยับยั้งผู้มีแนวโน้มที่จะประกอบอาชญากรรมเพราะความเกรงกลัวการถูกจับกุม จึงเป็นหลักการในเรื่องของการตรวจท้องที่ การตั้งตู้ยาม การตั้งจุดตรวจ ด่านตรวจ รวมทั้งการจัดยามเฝ้าสถานที่สำคัญ การปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ก็ควรจะต้องแต่งเครื่องแบบที่เรียบร้อยทะมัดทะแมงน่าเกรงขาม และมียานพาหนะลักษณะที่เห็นได้เด่นชัดว่าเป็นรถของตำรวจ และเมื่อเกิดเหตุ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเข้าไปปรากฏกายและระงับเหตุด้วยความรวดเร็ว เพื่อเป็นการข่มขวัญอาชญากร กล่าวได้ว่าการป้องกันเหตุคือหัวใจหลักของงานตำรวจ เป็นเหตุผลให้การที่เจ้าหน้าที่ได้รับการแจ้งเหตุที่รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้นนั้น จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าระงับเหตุเพื่อช่วยเหลือประชาชนและสามารถเรียกศรัทธาจากประชาชนที่มีต่อตำรวจในพื้นที่ได้

**2. ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน**

ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน คือ หลักการทำงานของตำรวจสมัยใหม่ที่มีลักษณะเป็นส่วนเพิ่มเติมและปรับเปลี่ยนให้กับการทำงานตำรวจแบบเดิมที่มุ่งเพียงการมีสายตรวจป้องกัน แก้ไขเหตุร้ายและสืบสวนจับกุมคนร้ายแต่เป็นการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) ระวังตำรวจผู้รับใช้ชุมชนกับชุมชนซึ่งต้องเข้าหา และต้องทำงานร่วมกันกับประชาชนในการปกป้องรักษาคุ้มครอง และให้บริการประชาชนเพื่อความสงบสุขของสังคม (บุญสืบ ไพรเถื่อน, 2554)

หลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน

2.1 ขยายขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของการทำงานตำรวจให้กว้างขึ้น

2.2 ให้ความสำคัญในการติดต่อกับประชาชนอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

2.3 ให้ความสนใจในการวางแผนแก้ไขปัญหาและการป้องกันอาชญากรรม

2.4 ปรับโครงสร้างให้เป็นการกระจายการบริการและวางแผนระดับชุมชนให้มากยิ่งขึ้น

โดยนำหลักการมาปรับใช้ในการให้ตำรวจสายตรวจให้เป็นตำรวจผู้รับใช้ชุมชน โดยกำหนดให้มีหน้าที่เพิ่มเติมในการออกตรวจในแต่ละครั้ง ต้องมีการออกประชาสัมพันธ์ Application Police I Lert U เพื่อให้ประชาชนทราบถึงช่องทางแจ้งเหตุและให้รู้สึกอุ่นใจเหมือนมีเจ้าหน้าที่ตำรวจติดตามดูแลอยู่ตลอดเวลา และทำให้ประชนรับรู้ถึงความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ออกมาตราการเชิงรุก เพิ่มความรู้สึกเป็นหุ้นส่วนในชีวิตของประชาชนเพื่อพัฒนาการบริการการรับแจ้งเหตุให้ประชาชนได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น

## ผลการใช้งานจากผู้ใช้งานที่ได้แสดงความคิดเห็นบน Apple Store และ Play Store

เนื่องจากการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายเป็นการแจ้งโดยเจ้าหน้าที่จะปกปิดข้อมูลของผู้แจ้งไว้เนื่องจากเป็นการรักษาความลับทางราชการ ฉะนั้นช่องทางที่สามารถหาข้อมูลความพึงพอใจ ข้อตำหนิหรือข้อแก้ไขหลังจากได้ใช้งาน Application Police I Lert U นั้นจะสามารถหาได้โดยการเก็บข้อมูลจาก ความคิดเห็น (Comment) ที่เขียนไว้ในช่องแสดงความคิดเห็นของบริการบน Apple Store ในระบบปฏิบัติการ IOS และ Play Store ในระบบปฏิบัตการ Android ซึ่งเป็นผลการใช้งานจากผู้ใช้ที่ลงทะเบียนการใช้งานสามารถตรวจสอบว่ามีตัวตนได้ ผลจากการใช้งานของผู้ดาว์นโหลดปรากฏคะแนนจากรีวิวจาก Play Store ได้ 4.4 คะแนน จาก 5 คะแนนโดยมีผู้ให้คะแนนจำนวน 2,435 คน รีวิวจาก Apple Store ได้ 4.1 คะแนนจาก 5 คะแนนโดยมีผู้เขียนคำวิจารณ์ไว้ที่หมด 66 ความคิดเห็นดังต่อไปนี้



Quality of Life and Law Journal

**1. ด้านการแสดงความพึงพอใจในการใช้งานที่หมด 28 ความคิดเห็น** ได้แก่

1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจติดต่อกลับมาหาผู้แจ้งได้อย่างรวดเร็ว 18 ความคิดเห็น

1.2 เป็น Application ที่ดีเพราะมีการระบุที่อยู่ของผู้แจ้งอัตโนมัติ 1 ความคิดเห็น

1.3 ชื่นชอบที่มีบริการที่ทันสมัย 8 ความคิดเห็น

1.4 ดีใจที่มีเจ้าหน้าที่มาแนะนำให้ใช้บริการช่องทางใหม่ในการแจ้งเหตุ 1 ความคิดเห็น

**2. ด้านของความต้องการให้มีการปรับปรุง Application 22 ความคิดเห็น** ได้แก่

2.1 การเพิ่มปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุอีกครั้งจำนวน 11 ความคิดเห็น

2.2 ให้ Application แสดงผลเป็นภาษาไทยทั้งหมด 4 ความคิดเห็น

2.3 เพิ่มปุ่มสั่งการสำหรับคนพิการ 1 ความคิดเห็น

2.4 อยากให้มีการแนนภาพได้มากกว่า 1 ภาพในการแจ้งเบาะแส 1 ความคิดเห็น

2.5 ปรับปรุงระบบได้แก่ Application error ไม่สามารถใช้งานได้ 5 ความคิดเห็น

2.6 ไม่ได้รับการติดต่อกลับ 2 ความคิดเห็น

2.7 เสนอลดจำนวนครั้งในการทดสอบการแจ้งเหตุโดยเจ้าหน้าที่ 1 ความคิดเห็น

2.8 เสียเวลาในการลงทะเบียนมากเกินความจำเป็น 1 ความคิดเห็น

2.9 ไม่สามารถสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน Application ได้ 1 ความคิดเห็น

2.10 แจ้งว่าเป็น Application ที่อันตรายต่อผู้ใช้งาน 1 ความคิดเห็น

**3. ด้านการให้บริการของตำรวจ 4 ความคิดเห็น** ได้แก่

3.1 ตำรวจโทรกลับมาล่าช้า 1 ความคิดเห็น

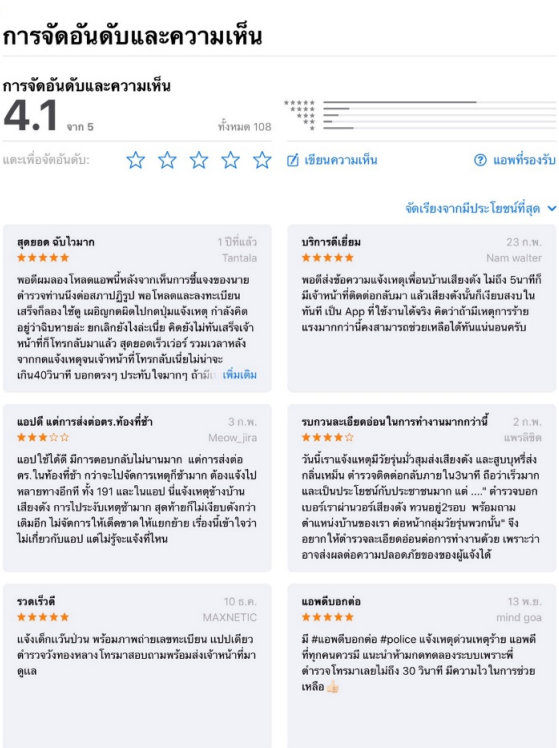
3.2 อยากให้ตำรวจละเอียดและใส่ใจเรื่องการเก็บข้อมูลผู้แจ้ง 1 ความคิดเห็น

3.3 ตำรวจใช้ Application ในทางที่มิชอบ(เลือกปฏิบัติ) 1 ความคิดเห็น

3.4 ตำรวจใช้วาจาไม่เหมาะสม 1 ความคิดเห็น

**4. ความคิดเห็นอื่น ๆ** ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติชมหรือให้คำแนะนำอีกจำนวน 5 ความคิดเห็น

**ภาพที่ 3** แสดงตัวอย่างความคิดเห็นที่ถูกเขียนไว้ใน App store




**ที่มา :** App store

## วิเคราะห์จากข้อมูลของการรีวิว Application Police I lert U

จากการให้คะแนนของทั้งสองระบบปฏิบัติการ จะเห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จากการลงคะแนนนั้นสูงถึง 4.1 คะแนน ใน Apple Store และ 4.4 คะแนน ใน Play Store แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ในระดับดีถึงดีมาก และเมื่อดูข้อมูลในช่องความคิดเห็นจะมีการชื่นชมถึงการติดต่อกลับที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ ชื่นชมในความใส่ใจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มี Application ที่ให้บริการประชาชนอย่างทันสมัย และใส่ใจในการประชาสัมพันธ์การใช้งาน

สำหรับข้อแก้ไขที่ประชาชนผู้ใช้งานมีความต้องการปรับปรุง Application ให้สามารถใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ ให้มีการเพิ่มการยืนยันปุ่มรับแจ้งเหตุอีกครั้งเพื่อป้องกันการกดแจ้งเหตุโดยไม่ตั้งใจ เพราะเนื่องจากมีการกดไปโดนปุ่มแจ้งเหตุโดยไม่ได้มีความต้องการที่จะแจ้งเหตุหรือให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับมา การแก้ไขโปรแกรมให้มีความเสถียรเพื่อให้สามารถใช้ได้อย่างลื่นไหล และความคิดเห็นอื่น ๆ ที่มีประโยชน์รวม 22 ความคิดเห็น โดยในส่วนนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไข



Quality of Life and Law Journal

ใน Version 2.2.2 การปรับปรุงให้หน้าต่างการใช้งานเป็นภาษาไทย แก้ไขการลงทะเบียนให้สามารถลงทะเบียนและยืนยันตัวตนผ่านทาง Facebook ได้ในครั้งเดียว รวมถึงการแก้ไขระบบให้เสถียรยิ่งขึ้นจาก Version ที่ผ่านมา

แต่ที่น่าสนใจคือการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ยังต้องแก้ไขการบริการในการติดต่อกลับมาล่าช้า การเก็บข้อมูลของผู้แจ้งให้เป็นความลับ การเลือกปฏิบัติในการรับแจ้งเหตุ และการใช้วาจาไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยหากตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติรับแจ้งเหตุซึ่งมีหน้าที่รับแจ้งเหตุยังไม่มีการปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพการให้บริการก็จะไม่สามารถทำให้วัตถุประสงค์ของการพัฒนาการบริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังเป็นการที่ทำลายความร่วมมือกับภาคชุมชนที่ต้องใช้ความไว้วางใจที่จะให้ความร่วมมือกับตำรวจในการเป็นอนึ่งอันเดียวกันในการส่งข่าวและเบาะแสต่าง ๆ เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เพราะอาจมองว่าเทคโนโลยีจะก้าวหน้าหรือสะดวกเพียงใดแต่ตำรวจก็ยังให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพอยู่ดี รวมถึงการส่งต่อเหตุที่ล่าช้าอันเกิดจากปัญหาที่ตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ประสานงานหรือความไม่กระตือรือร้นของตำรวจสายตรวจท้องที่ในการเข้าไประงับเหตุนั้น เป็นผลทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วเหมือนตอนแจ้งเหตุ ส่งผลขัดแย้งกับทฤษฎีการใช้กฎหมายที่มุ่งเน้นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและเข้าระงับเหตุ

## บทสรุป

ตามวัตถุประสงค์ของการลดความหวาดกลัวอาชญากรรมและการเร่งรัดการจับกุมคนร้ายให้ได้ด้วยความรวดเร็วผ่านการให้บริการการรับแจ้งเหตุทาง Application Police I Lert U นั้นจะเห็นได้ว่าได้รับการตอบกลับผ่านการให้คะแนนในระดับที่ค่อนข้างสูงและเป็นที่น่าพึงพอใจ ประกอบกับการที่มีข้อคิดเห็นจากผู้ใช้จริงที่ได้เขียนไว้ว่าได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้นจริงและมีประโยชน์ แต่ยังไม่มีรายงานถึงการใช้งานในการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลคนร้ายผ่านการใช้การถ่ายภาพใน Application Police I Lert U แสดงให้เห็นถึงการใช้งานที่ยังไม่ครบถ้วนเต็มประสิทธิภาพของ Application
โดยหากเปรียบเทียบกับ Application ในต่างประเทศ ที่ยังมีความสามารถในการแจ้งเหตุที่ไม่ด่วน เช่นการแจ้งเบาะแส, การให้คะแนนหรือติชมเจ้าหน้าที่ตรวจ, แสดงบุคคลตามหมายจับ และบุคคลสูญหายนั้น ผู้เขียนเห็นว่าควรมีการเพิ่มเติมความสารมารถดังกล่าวโดย

1. สร้างปุ่มเพิ่มเติมเป็นปุ่มในการแจ้งเบาะแส ปุ่มให้คำติชมหรือแนะนำเจ้าหน้าที่ตำรวจแยกจากปุ่มแจ้งเหตุ
2. เพิ่มปุ่มยืนยันการแจ้งเหตุหลังจากการกดแจ้งเหตุอีกครั้งป้องกันการกดผิดพลาด

3. ควรมีการเพิ่มช่องในการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานราชการของตำรวจและหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อโดยตรง อีกทั้งยังเป็นการลดสายบริการจากการโทร 191 ได้อีกด้วย

4. การแสดงข้อมูลบุคคลตามหมายจับและบุคคลสูญหายนั้น เนื่องจากความแตกต่างทางด้านระบบราชการของประเทศไทยในการประสานข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลทางราชการ ผู้เขียนเห็นว่ายังต้องผ่านการพิจารณาอีกหลายขั้นตอนจึงจะดำเนินการไปถึงระดับดังกล่าวได้

ในสิ่งที่เป็นข้อแก้ไขในการใช้งาน Application ผู้เขียนเห็นว่าเป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขและปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพราะผู้พัฒนาต้องหมั่นตรวจตราและแก้ไขให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างลื่นไหลและได้รับความสะดวกรวดเร็วอยู่เสมอ จึงยังไม่เป็นที่น่ากังวลเท่ากับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการเข้าถึงที่เกิดเหตุภายหลังการรับแจ้ง หรือการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในพื้นที่ที่ยังต้องยกระดับมาตราฐานและเพิ่มความเข้มข้นให้มากยิ่งขึ้น เพราะหากจะพัฒนาระบบในการแจ้งเหตุให้รวดเร็วแต่การส่งต่อนั้นยังล่าช้าหรือเมื่อเข้าไปให้บริการประชาชนแล้วไม่ได้รับความพึงพอใจ ประชาชนรู้สึกไม่อุ่นใจ ก็จะทำให้สิ่งที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติสร้างมาตราการเชิงรุกเพื่ออำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชนนั้นสูญเปล่าไปเสียทั้งหมด

## เอกสารอ้างอิง

Cholly Wachananon. (2561). **Police I lert U แอปรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายคว้ารางวัลสูงสุดของ สตช. ใช้งานได้ในสถานีตำรวจทั่วประเทศ.** สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2562. เข้าถึงได้จากhttps://www.beartai.com/news/351774.

Radelet and Carter. (2537). **The police and the community.** New York: Macmillan.

**กองบัญชาการตำรวจนครบาล, ตำรวจชุมชนสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์** (กรุงเทพฯ: โปรปรินท์, 2532)

ประเสริฐ เมฆมณี. (2549). **ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม.** กรุงเทพฯ: พิธการ.

ปราโมทย์ จันทร. (2558). **แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม สถาบันอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม วิทยาลัยรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.

สัมภาษณ์ เศรษฐหาญ เศรษฐภากรณ์, **ผู้ดูแลและพัฒนา Application Police I Lert U,** 30 ตุลาคม 2561.

สวัสดิ์ อมรวิวัฒน์. (2532). **การพัฒนาสังคม: แนวทางการพัฒนาชุมชนชีวิตใหม่สู่งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์.** กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.



Quality of Life and Law Journal

สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2558). **รายงานสถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมประจำ**ปี พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการยุติธรรม.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2560). **แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.** กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สุดสงวน สุธีสร. (2547). **อาชญาวิทยา.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.