

## ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการ สืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์)

สุวดี คงสมพรต<sup>1</sup> และเสกสัณ เครือคำ<sup>2</sup>

วันได้รับบทความ: 24 กรกฎาคม 2566 วันแก้ไข: 6 สิงหาคม 2566 วันยอมรับเผยแพร่: 10 สิงหาคม 2566

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของตำรวจไซเบอร์ และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของตำรวจไซเบอร์ โดยใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนในกรุงเทพมหานคร อายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน และวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เคยรับบริการจากตำรวจไซเบอร์ จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง ได้แก่ t-test, F-test และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน รับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีต่างกัน 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของตำรวจไซเบอร์ต่างกัน 3) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของตำรวจไซเบอร์ โดยมีค่าความสัมพันธ์สูง ( $r = 0.507$ ) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก ตำรวจไซเบอร์มีประสิทธิภาพในการทำงานดี ภาพลักษณ์ด้านความรู้ดี มีความเชี่ยวชาญในการรับแจ้งความร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาและแนะนำขั้นตอนในการดำเนินคดี ทั้งนี้ ควรศึกษาในพื้นที่ศึกษาอื่น ศึกษาพร้อมกับปัจจัยทางสังคม และสัมภาษณ์ตำรวจไซเบอร์ เพื่อผลการวิเคราะห์ที่แม่นยำมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ :** ความเชื่อมั่น ตำรวจไซเบอร์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบังคับใช้กฎหมาย คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ



## Public Confidence toward Operation of Police Officers in the Cyber Crime Investigation Bureau (Cyber Police)

Suwadee Kongsomphrot<sup>1</sup> & Seksan Khruakham<sup>2</sup>

*Received Date: July 24, 2023 Revised Date: August 6, 2023 Accepted Date: August 10, 2023*

### Abstract

This study aimed to 1) examine the level of public awareness concerning cybercrime information and the public's confidence toward the operations of police officers in the Cyber Crime Investigation Bureau (Cyber Police), 2) investigate the individual factors and information awareness related to cybercrime that may influence the public's confidence toward the operations of the Cyber Police, and 3) propose guidelines for the enhancement and development of the operational framework of the Cyber Police. A mixed-method research approach was employed, involving quantitative data collection through questionnaires administered to 400 individuals aged 20 years and above in Bangkok. Additionally, qualitative data was gathered through in-depth interviews with ten consumers who had previously sought services from the Cyber Police. Data analysis involved calculating frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics such as t-tests, F-tests, and Pearson's correlation coefficient were used as references. The results revealed that 1) individuals with different genders, ages, educational backgrounds, and income levels perceived cybercrime information differently, 2) individuals with different genders, ages, and educational backgrounds demonstrated varying levels of confidence in the Cyber Police's operations, and 3) information awareness concerning cybercrime correlated positively with the public's confidence in the Cyber Police's operations ( $r = 0.507$ ). The study demonstrated that online platforms were the main channel through which the sample group received cybercrime information. Furthermore, the Cyber Police were perceived to be efficient in their work, portraying a positive image regarding knowledge, effectively handling complaints, providing consultations, and guiding case procedures. It is recommended to extend the study to other regions, include social factors in the analysis, and conduct further interviews with Cyber Police officers to enhance the accuracy of the results.

**Keywords:** The public's confidence, Cyber Police, Cybercrime

---

<sup>1</sup> Graduate student, Master of Arts Program in Criminology and Law Enforcement, Faculty of Social sciences, Royal Police Cadet Academy (Corresponding author)

<sup>2</sup> Associate Professor Police Colonel, Faculty of Social sciences, Royal Police Cadet Academy

## บทนำ (Introduction)

จากการที่โลกเข้าสู่ยุค 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่ให้ความสำคัญในด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจหลายรายมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสังคมยุคดิจิทัล ทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายไม่จำเป็นต้องเจอกันแบบ Face to Face ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจ Global Digital 2021 ของ We Are Social และ Hootsuite ประจำปี 2564 ระบุว่า 76.8% ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ผ่านหลากหลายช่องทาง โดยในปัจจุบันมีจำนวนสูงถึง 90.4% ที่เยี่ยมชมร้านค้าออนไลน์ ในส่วนของคนไทย จากสถิติ Digital 2021: Thailand การซื้อสินค้าทางออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (อายุ 16-64 ปี) ปัจจุบันสูงถึง 83.6% โดยการเยี่ยมชมร้านค้าออนไลน์ คือ 84.9% ทำให้ธุรกิจหลากหลายทั้งรายใหญ่และรายย่อยต่างก็มองเห็นกลุ่มผู้ใช้งานออนไลน์ขนาดใหญ่เป็นลูกค้า จึงหันมาทำการตลาดและเปิดร้านค้าออนไลน์ (Global Digital, 2021) จากความนิยมในการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคชาวไทยนี้เอง ทำให้เป็นช่องทางที่ทำให้เกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้ ดังนั้นการรับรู้ถึงสภาพปัญหาและวิธีการรับมือเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการหลอกลวงขายสินค้าผ่านสื่อออนไลน์จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพิทักษ์สันติราษฎร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสถานการณ์ปัจจุบันที่การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มีรูปแบบการกระทำความผิดที่มีความซับซ้อนมากขึ้นตามพัฒนาการทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นเหตุผลสำคัญที่นำไปสู่การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2560 เป็นต้นมา ถึงแม้ว่าหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย จะมีมาตรการและบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิด โดยการหลอกลวง หรือฉ้อโกงในการขายสินค้าออนไลน์ แต่จากสถิติที่ทำการรวบรวม โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) (2564) ยังพบว่า ในปี 2564 (ตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนสิงหาคม 2564) ยังคงมีผู้ร้องเรียนเฉพาะเรื่องซื้อขายออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉลี่ย 2,221 ครั้งต่อเดือน เมื่อเทียบกับปี 2563 ที่เฉลี่ย 1,718 ครั้งต่อเดือน เพิ่มขึ้นร้อยละ 29.28 และยังคงนับเป็นสถิติเฉลี่ยต่อเดือนสูงสุดตั้งแต่เปิดดำเนินการศูนย์ฯ มาตั้งแต่ปี 2558

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ส่งผลทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการกำหนดมาตรการและแนวทางในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ด้วยการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยในส่วนของ การเข้าแจ้งความในคดีที่เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีนั้น จากพฤติการณ์ที่สะท้อนผ่านความคิดเห็นของประชาชนบนโลกออนไลน์พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เชื่อว่า เมื่อไปดำเนินการแจ้งความดำเนินคดีในลักษณะดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ มักไม่ได้รับความสนใจในการติดตามคดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมากนัก ซึ่งข้อมูลดังกล่าวพบบ่อยครั้งจากช่องทาง Social Media ที่มักจะมีประชาชนมาตั้งกระทู้ ถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์ในการแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในคดีความที่เกี่ยวกับการถูกหลอกลวง หรือการกระทำความผิดทางออนไลน์ในแง่ของการที่ไม่ได้รับความสนใจ ใส่ใจในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือดำเนินคดีหาตัวผู้กระทำความผิดเท่าใดนัก ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยติดตามกระทู้ข่าวสารความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับการดูแลป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พบว่า ประชาชนมีความไม่เชื่อมั่นว่า หากไปแจ้งความดำเนินคดีแล้วจะได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ จากประเด็นความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในคดีฉ้อโกงออนไลน์ สะท้อนถึงความไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจอย่างเห็นได้ชัด ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงรูปแบบและ/หรือกระบวนการของการดำเนินงานในคดีฉ้อโกงออนไลน์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นรวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการเชื่อว่าจะได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมหากตนเองโดนฉ้อโกงออนไลน์ โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินงานเกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี” เพื่อนำข้อมูลการศึกษาวิจัยที่ได้รับ วิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการให้บริการประชาชนของกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) ที่สามารถเรียกความเชื่อมั่นของประชาชนกลับมาได้มากขึ้น และยังเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหา ป้องกัน ปราบปราม อาชญากรรมทางเทคโนโลยีซึ่งจะเป็นอีกกลไกสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยลดปัญหาการกระทำผิดต่อประชาชนในกรณีการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงการก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยีในรูปแบบต่าง ๆ ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

## การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

### 1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือเป็นความคาดหวังส่วนบุคคลที่คาดหวังต่อบุคคลอื่นว่าสามารถไว้วางใจหรือเชื่อถือได้ โดยจากการศึกษาสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัว โดยจะทำหน้าที่ในการกำกับความคิด ความรู้สึกในเรื่องราวต่าง ๆ และจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลภายนอก ซึ่งก็คือ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ความเชื่อมั่นนั้นไม่ได้จำกัดอยู่แต่ในตัวเอง แต่รวมถึงความ

เชื่อมั่นในผู้อื่นด้วย (ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์, 2559) ในขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากการศึกษาพบว่า ธาตุรี ลีธีระประเสริฐ (2551) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้ประชาชนเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน แบ่งเป็นปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน 2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพิจารณากำหนดนโยบายและตัดสินใจของภาครัฐ และสถานีตำรวจ 3. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ 4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อข้าราชการตำรวจ เป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วย และ 5. ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม หมายถึง หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยงานภาครัฐ

### 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

สุดาพร กุณทลบุตร (2549) ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) หมายถึง การที่บุคคลนั้นมีการตอบสนองต่อข้อมูลต่าง ๆ รอบตัว และได้มีการตีความหมายของสิ่งเหล่านั้นออกมา โดยที่มนุษย์นั้นจะมีกระบวนการในการรับรู้ (Process) จากการสัมผัสสิ่งต่าง ๆ รอบตัวโดยอวัยวะต่าง ๆ เช่น หู ตา จมูก เป็นต้น ในการตีความหมายของมนุษย์นั้น แต่ละคนอาจมีการตีความหมายที่แตกต่างกันออกไป เพราะสมองจะมีการตีความหมายจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ในชีวิต ถึงแม้ว่าจะเป็นสิ่งเดียวกันมนุษย์จึงอาจมีการตีความหมายที่แตกต่างกัน โดยขั้นตอนของการรับรู้ มี 4 ขั้นตอน คือ การให้ความสนใจ การจัดระบบ การตีความ ในขณะที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีอยู่ด้วยกันหลายปัจจัย ได้แก่ 1. ประสบการณ์ในอดีต (Past experiences) 2. ทัศนคติ (Attitude) 3. แรงจูงใจ (Motives) 4. ความสนใจ (Interest) และ 5. ความคาดหวัง (Expectations) เป็นความเกี่ยวข้องของเหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ กล่าวโดยสรุป การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ได้โดยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้น ถึงแม้จะรับข่าวสารมาจากแหล่งเดียวกัน แบบเดียวกันอาจมีการตีความข่าวสารออกมาแตกต่างกันได้ ส่งผลให้พฤติกรรมตอบสนองออกมามีความแตกต่างกันไปด้วย

### 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

อาชญากรรมทางเทคโนโลยี หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทางเทคโนโลยี ทำให้ผู้ใช้ทางเทคโนโลยีนั้นได้รับความเสียหาย เช่น การฉ้อโกงทรัพย์สินผ่านทางอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการกระทำใด ๆ ที่เป็นความผิดทางอาญา ซึ่งจะต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับทางเทคโนโลยีในการกระทำความผิดนั้น เช่น การบิดเบือนข้อมูล (Manipulation) การเผยแพร่รูปอนาจารผู้เยาว์ (Child Sexual Abuse Material : CSAM) การฟอกเงิน (Money Laundering) ฉ้อโกง (Fraud) การถอดรหัสโปรแกรมทางเทคโนโลยี โดยไม่รับอนุญาต แล้วเผยแพร่ให้ผู้อื่นดาวน์โหลดได้ บางครั้งเรียกว่า การโจรกรรมโปรแกรม (Software Pirating) และการขโมยข้อมูลความลับทางการค้าของบริษัท (Corporate Espionage)

เป็นต้น (Shelly & Vermaat, 2010) โดยปัจจุบันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และถูกพัฒนาให้มีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลทำให้มีผู้ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพที่ก่อเหตุอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปปัจจุบันสื่อโซเชียลมีเดียเป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญควบคู่ไปกับการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ ทั้งในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารระหว่างองค์กร มนุษย์ใช้โซเชียลมีเดียในการสนทนา ค้นหาข้อมูล ทำธุรกรรม และซื้อขายสินค้า ซึ่งสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็วแบบทั่วทุกหนทุกแห่งผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเข้ามาของโซเชียลมีเดียนี้ แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ใช้โซเชียลมีเดียส่วนใหญ่ นั้นมักพบกับผู้ที่ไม่หวังดีที่เข้ามาหลอกลวง โหมย และโจรกรรมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมายจนนำมาซึ่งอาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cybercrime) ซึ่งเป็นหนึ่งในอาชญากรรมที่สำคัญที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานโซเชียลมีเดียในประเทศไทย โดยลักษณะของอาชญากรรมทางไซเบอร์นั้นส่วนหนึ่งเกิดจากความไม่ระมัดระวังของผู้ใช้งานเอง เช่น การเปิดเผยรหัสผ่านให้กับผู้อื่น การหลงเชื่อบุคคลแปลกหน้าที่เข้ามาติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต การมีพฤติกรรมที่ขบถอยากรู้อยากเห็น การแสดงจุดโท้วที่ทำให้ผู้ร้ายสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้ และการไม่รู้และไม่เข้าใจถึงภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น

#### 1.4 นโยบายและแนวทางในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2558) กล่าวว่า ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ในการปฏิบัติการกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชน ซึ่งรวมกันเรียกว่า “ชุมชน” เป็นหลัก ดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชนจึงเป็นปัจจัยข้อสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจโดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคม ลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจคือ เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้น ๆ กำหนดให้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติเพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่กันอย่างเป็นปกติสุข หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นผู้ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิดและทำให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในสังคม โดยประเทศไทยมีภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์เป็นจำนวนมาก ระบบคอมพิวเตอร์ของไทยถูกใช้เป็นฐานในการโจมตีไปยังประเทศอื่นด้วย ทำให้เกิดความเสียหายเป็นวงกว้าง หรือเสียหายต่อทรัพยากร ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นต่อประเทศ สำหรับการก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยีนี้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้มีการจัดตั้งหน่วยงานระดับ “กองบัญชาการ” ขึ้นใหม่ คือ “กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.)” หรือเป็นที่รู้จักในชื่อ “กองบัญชาการตำรวจไซเบอร์” เพื่อเพิ่มศักยภาพในการวิเคราะห์สาเหตุ รูปแบบ เครือข่ายการกระทำอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีความสลับซับซ้อน มีประชาชนได้รับความเสียหายจำนวนมาก และมีมูลค่าความเสียหายสูง ให้การสนับสนุนสถานีตำรวจในการป้องกันปราบปรามคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในเบื้องต้นหากเป็นคดีที่ไม่สลับซับซ้อน และเป็นศูนย์กลางประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านการสืบสวนสอบสวน

ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีความรู้ ความสามารถในการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบและวิเคราะห์การกระทำผิดทางเทคโนโลยี ดำเนินการเกี่ยวกับการพิสูจน์หลักฐานดิจิทัล การตรวจสถานที่เกิดเหตุ และเก็บรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนของหน่วยงานต่าง ๆ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่น ชุมชน และประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและปราบปรามและงานสืบสวนสอบสวน อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรชญาณ์ ศิริชัชวาลวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและการตลาดแบบตรงผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้มีความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวง เช่น สินค้าที่ไม่ตรงตามที่ได้โฆษณาไว้ หรือส่งสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ มีความชำรุดเสียหายสร้างความเสียหายต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมากในปัจจุบันมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

อาคม ทีสุกะ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนครโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และลักษณะที่พักอาศัย ผลจากการสัมภาษณ์จากประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด

กิตติคุณ มีทองจันทร์ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดอาชญากรรมไซเบอร์ของผู้ใช้โซเชียลมีเดียในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจในอาชญากรรมทางไซเบอร์มีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับอัตราการเกิดอาชญากรรมทางไซเบอร์

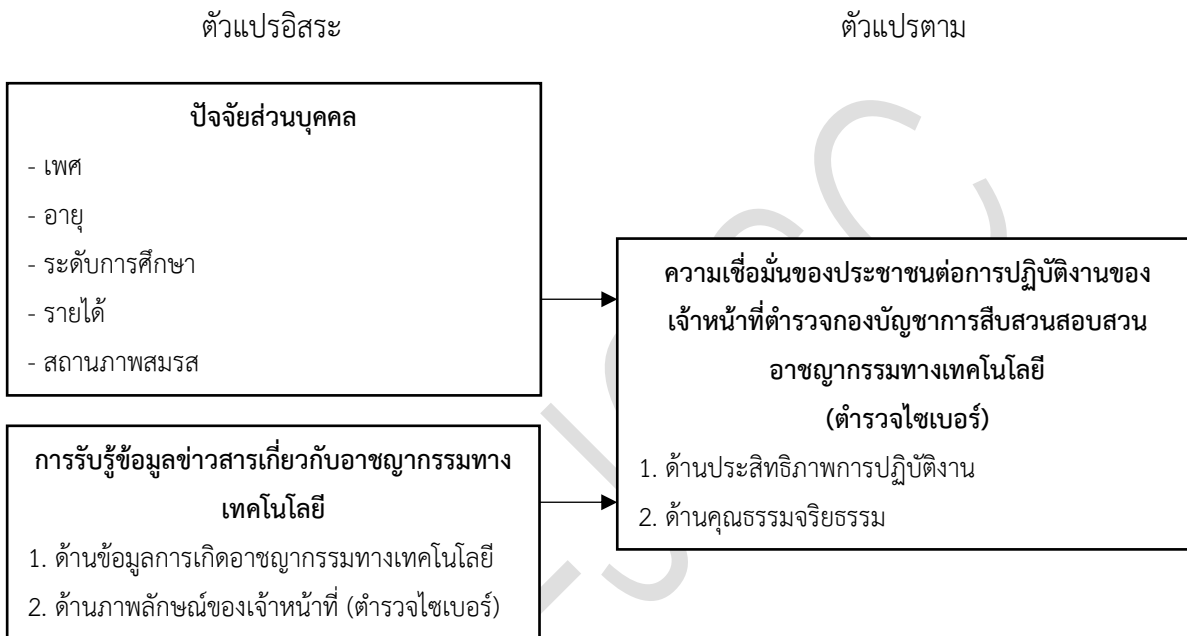
Chien Min Chen (2014) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการตำรวจในชนบทของไต้หวัน: การวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้และความพึงพอใจการทำงานเจ้าหน้าที่ตำรวจของประชาชน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงานตำรวจ อิทธิพลที่แท้จริงจากมุมมองของการจัดการผู้บริหารตำรวจควรพิจารณาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นปัจจัยกำหนดความตั้งใจในการทำงานของตำรวจ

Aisha Akhtar (2017) ทำการศึกษา เรื่อง มุมมองของประชาชนในการให้บริการของตำรวจ: กรณีศึกษาปากีสถาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจกับคุณภาพการบริการของตำรวจ

ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นครั้งแรกที่กล่าวถึงคุณภาพการบริการของตำรวจในบริบทของปากีสถาน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่นโยบายสาธารณะปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยรวมของตำรวจ **ปัญหา**

## กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

### 1. รูปแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบของการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปร่วมกับการศึกษาเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้เคยรับบริการจากเจ้าหน้าที่กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนคนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้เคยรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) ซึ่งใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็น

1. กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ ประชาชนคนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้เคยรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรม



ทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) ที่โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ของ W.G. Cochran (1953) ผู้วิจัยกำหนดให้  $p$  (สัดส่วนของประชากร) เท่ากับ 50 % หรือ 0.50 และต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5 % จากการคำนวณ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เท่ากับ 384 ตัวอย่าง และเพื่อให้ได้จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมดมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เท่ากับ 400 ตัวอย่าง โดยในการ เลือกตัวอย่างโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage sampling) ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ทำการสุ่ม โดยการแบ่งกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครออกเป็นกลุ่ม ตามรายชื่อเขตการปกครองทั้งหมดในกรุงเทพฯ ซึ่งมีทั้งสิ้น 50 เขต จากนั้นทำการจับฉลากรายชื่อเขตทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 เขต

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการเลือกแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota sampling) จากเขต ที่ทำการสุ่มตัวอย่างทั้ง 10 เขต จำนวน 400 คนโดยกำหนดให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเขตละเท่า ๆ กัน คือ เขตละ 40 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental selection) โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลตามเขตที่สุ่มได้ และแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนด

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเชิงคุณภาพ จะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากประชาชนคนไทยที่เป็นผู้เคยรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการ กระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จำนวน 10 คน

## 2. การเก็บข้อมูลและเครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณและแบบ สัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้สอบถามกับกลุ่มประชากรแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านข้อมูลการเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและ 2. ด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ตำรวจไซเบอร์) โดยลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามให้เลือกตอบและแบบมาตราวัดแบบการประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่ง ออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale)(Likert, 1961)

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 2. ด้านคุณธรรมจริยธรรม เป็นข้อคำถามให้เลือกตอบและแบบมาตรา วัดแบบการประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) (Likert, 1961)

2. แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งมีการกำหนดประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์จากประเด็นผลการศึกษาที่เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม พร้อมกับเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามที่กำหนดขึ้น รวมทั้งเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับประชาชนคนไทยที่เป็นผู้เคยรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) โดยการลงพื้นที่ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตัวผู้ศึกษาเอง รวมทั้งมีการขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามส่ง Link แบบสอบถามไปยังผู้อื่นที่รู้จัก เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจนครบตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเจาะจง

### 3. การพิทักษ์สิทธิอาสาสมัครในการวิจัย/จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญและตระหนักถึงสิทธิส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมวิจัย และเพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเชิงลบต่อกลุ่มตัวอย่างโดยมิได้เจตนาจึงกำหนดแนวทางการศึกษาด้านจริยธรรมในการวิจัยไว้ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้จัดทำเอกสารเพื่อขออนุญาตเข้าร่วมการวิจัย และมอบให้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อพิจารณาเข้าร่วมให้ข้อมูลด้วยความสมัครใจ พร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยให้ทราบก่อน และอธิบายให้เข้าใจ เปิดโอกาสให้ซักถามและให้เวลาสำหรับการตัดสินใจแล้วจึงให้ยินยอม เพื่อให้การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเป็นไปด้วยความเข้าใจ เต็มใจและสมัครใจ

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้คำนึงถึงสถานะของผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่าง โดยจะมีการสร้างบรรยากาศในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความผ่อนคลาย เน้นการพูดคุยกันด้วยความเป็นกันเอง และจะไม่แสดงท่าทางข่มขู่หรือวางตัวให้เหนือว่ากลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี และมีการเปิดเผยอย่างเต็มที่

3. ระหว่างการรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ตัวอย่างแต่ละรายได้แสดงออกถึงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ คำนึงถึงความเท่าเทียมกันโดยเสรี

4. ผู้วิจัยเน้นการวางตัวเป็นกลาง ไม่ตัดสิน ไม่แสดงความคิดเห็นว่าสิ่งใดถูกหรือผิด เน้นการสอบถามเพื่อกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นออกมาอย่างเต็มที่

5. ในการรวบรวมข้อมูลจะไม่มีเก็บข้อมูลที่เป็นตัวบ่งชี้ตัวบุคคล เช่น ชื่อ - นามสกุล แต่อย่างใด พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจให้กับกลุ่มตัวอย่างว่า ข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้จะถูกเก็บเป็นความลับ

6. ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อนำเสนอในภาพรวมเท่านั้นเพื่อทำนายข้อมูลหลังจากวิเคราะห์เสร็จ จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของตัวอย่างรายใดรายหนึ่งต่อสาธารณะแต่อย่างใด

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาลงรหัส (Coding) เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในส่วนของข้อมูลการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

2.1 สถิติ t-test / ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ คือ สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน และสมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) แตกต่างกัน

2.2 สถิติ Pearson Correlation ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 คือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในการป้องกันปราบปรามคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

3. ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

#### ผลการวิจัย (Results)

##### 1. ผลการศึกษาข้อมูลการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีการรับรู้ด้านข้อมูลการเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมากที่สุด โดยมีการรับรู้ในระดับสูงมากรองลงมา คือ การรับรู้ด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ (ตำรวจไซเบอร์) โดยมีการรับรู้ในระดับสูงมาก

##### 2. ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ตำรวจไซเบอร์) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมากรองลงมา คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ตำรวจไซเบอร์) โดยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน

**สมมติฐานการวิจัยที่ 3** การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับสูง ( $r = 0.507$ )

นอกจากนั้นผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพยังสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันผู้ให้ข้อมูลหลักที่เคยเป็นผู้ที่เคยถูกหลอกลวง หรือฉ้อโกงทางออนไลน์ และเป็นผู้ที่เคยเข้าแจ้งความ ร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจำนวน 10 คน ส่วนใหญ่จะมีการเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและการก่ออาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านทางช่องทางออนไลน์ คือ Social media เป็นหลัก และเชื่อว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีประโยชน์อย่างมาก และเป็นเนื้อหาข่าวสารที่มีความสนใจที่จะเข้าไปอ่าน เพราะเมื่อมีการเปิดรับ รู้แล้วก็จะทำให้มีข้อมูล รู้เท่าทัน ไม่ตกเป็นเหยื่อง่าย ๆ หรือหากวันใดตกเป็นเหยื่อ ก็จะทราบว่า ต้องดำเนินการอย่างไร ที่หน่วยงานไหน เพื่อติดตามผู้กระทำผิดมาลงโทษ และมีโอกาสได้เงินที่สูญเสียไปคืนได้มาก และรวดเร็วขึ้น ในส่วนของความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในการป้องกันปราบปรามคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่จะมีการเข้าแจ้งความ ร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยตรง โดยทั้งเดินทางไปเอง และการแจ้งความผ่านทางออนไลน์ โดยมีความคิดเห็นตรงกันว่า ในการเข้าร้องเรียนกับหน่วยงานมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีกระบวนการในการให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอ และมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้ข้อมูล ให้คำแนะนำในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ดี และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในระดับมาก ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรม

ทางเทคโนโลยี พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่องของความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรับเรื่อง การให้คำปรึกษา และแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินคดี หรือดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องให้กับประชาชน และมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านของความเต็มใจให้การให้บริการประชาชนที่ไปใช้บริการรวมถึงมีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานที่ดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการ และมีกรให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

## อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 3 ข้อ สามารถสรุปผลการศึกษา และอภิปรายผลการศึกษาที่พบได้ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมากกว่าเพศชาย เช่นเดียวกันกับผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน โดยเพศหญิง จะมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมากกว่าเพศชาย ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาคม ทีสุกะ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของกิตติคุณ มีทองจันทร์ (2563) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดอาชญากรรมไซเบอร์ของผู้ใช้โซเชียลมีเดียในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในอาชญากรรมทางไซเบอร์แตกต่างกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในด้านของการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน และผลงานของหน่วยงาน โดยนำเสนอในเนื้อหาที่คนแต่ละเพศมีความสนใจแตกต่างกัน เพื่อส่งเสริมประชาชนให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีอย่างครอบคลุม ทั่วถึงกับทุกๆ เพศ

2. อายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน เช่นเดียวกันกับผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกันดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า อายุเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นตัวแปรที่ทำให้ประชาชนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรม

ทางเทคโนโลยีแตกต่างกันซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาคม ทีสุกะ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนครแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับวิหวัศ สุขชีพ (2566) ทำการศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้ถึงภัยคุกคามและอาชญากรรมไซเบอร์ของผู้ใช้งาน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสถานศึกษา จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า อายุ ต่างกันจะมีระดับความตระหนักรู้ด้านถึงภัยคุกคามและอาชญากรรมไซเบอร์ที่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในออกแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อป้องกันภัยคุกคามและอาชญากรรมไซเบอร์ที่สอดคล้องเหมาะสมกับปัจจุบัน ตามรูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ต ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานศึกษารู้เท่าทันและป้องกันตนเองได้ก่อนที่จะเกิด ความไม่ปลอดภัยกับชีวิตและทรัพย์สินจากภัยและอาชญากรรมไซเบอร์ต่อไป

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน เช่นเดียวกันกับผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นตัวแปรที่ทำให้ประชาชนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกันซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาคม ทีสุกะ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร ที่พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนครแตกต่างกัน ดังนั้นผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในออกแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสม โดยต้องทำการออกแบบเนื้อหา และรูปแบบของข่าวสารให้สามารถเข้าถึง เข้าใจได้ง่ายกับคนที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้เกิดการรู้เท่าทันและป้องกันตนเองได้ก่อนที่จะเกิด ความไม่ปลอดภัยกับชีวิตและทรัพย์สินจากภัยและอาชญากรรมไซเบอร์ต่อไป

4. รายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่าง ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาคม ทีสุกะ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร ที่พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนครแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวิหวัศ สุขชีพ (2566) ทำการศึกษา เรื่อง การตระหนักรู้ถึงภัยคุกคามและอาชญากรรมไซเบอร์ของผู้ใช้งาน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสถานศึกษา

จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า อายุรายได้ที่ต่างกันจะมีระดับความตระหนักรู้ด้านถึงภัยคุกคามและอาชญากรรมไซเบอร์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ที่มีรายได้ที่ต่างกัน ย่อมมีโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่แตกต่างกันตามศักยภาพกำลังในการจ่ายเงินเพื่อซื้อสื่อหรือเข้าถึงสื่อที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากน้อยไม่เท่ากัน ดังนั้นผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในออกแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสื่อที่คนที่มีรายได้แตกต่างกันออกไปสามารถเข้าถึงได้ เพื่อให้เกิดการรู้เท่าทันและป้องกันตนเองได้ก่อนที่จะเกิด ความไม่ปลอดภัยกับชีวิตและทรัพย์สินจากภัยและอาชญากรรมไซเบอร์ต่อไป

5. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับสูง ( $r = 0.507$ ) และความสัมพันธ์เป็นเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อประชาชนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมากขึ้น ก็จะมี ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมากขึ้นตามไปด้วยโดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับแนวคิดของธาดารี ลีธีระประเสริฐ (2551) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ มีอยู่ด้วยกันหลายปัจจัย โดยปัจจัยที่สำคัญหนึ่งในนั้น คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สายปราบปรามในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอโดยการสร้างความเชื่อมั่นหรือความเชื่อใจนั้นต้องอาศัยความจริงใจ โดยสำหรับหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน และได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในสังคม

## ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน ในด้านของการช่องทางในการสื่อสาร ควรปรับปรุงในเรื่องของการออกแบบสื่อไม่ว่าจะเป็นสื่อออนไลน์ หรือออฟไลน์ ควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการออกแบบทั้งเนื้อหา ภาพประกอบที่เหมาะสมกับประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ข่าวสารที่ต้องการถ่ายทอดไปยังประชาชนของกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) สามารถเข้าถึงประชาชนในแต่ละกลุ่มได้อย่างเท่าเทียม และทั่วถึง ก่อให้เกิดการรับรู้ และความเข้าใจที่ตรงกัน

1.2 การปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน ในด้านของเนื้อหาข่าววาร์ที่เผยแพร่ ควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ในเรื่อง 5 อันดับแรกที่มีผู้ตกเป็นเหยื่อและถูกหลอกลวงทางออนไลน์มาก ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการหลอกลวงในลักษณะต่างๆ ที่ประชาชนพึงระวัง ควรถูกบรรจุลงในเนื้อหาข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ ของกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) เพื่อสร้างความตระหนักและรู้เท่าทันให้กับประชาชนได้ต่อไป

1.3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ดังนั้นการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ บช.สอท. จากช่องทางต่างๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินการ เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) มากขึ้นต่อไป

1.4 ถึงแม้ว่าในการดูแลคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จะมีการดูแลโดยตรงจากกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) แต่อย่างไรก็ดี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากขึ้น ควรมีการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าได้รับการดูแลที่ทั่วถึงรวดเร็วมากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย ทั้งนี้อาจมีความเป็นไปได้ว่าพื้นที่อาศัยที่แตกต่างกัน ประชาชนมีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน อาจจะทำให้มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่แตกต่างกันออกไปด้วย

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) ร่วมด้วย ซึ่งจะช่วยให้ผลการศึกษาสะท้อนทั้งในมุมมองและความคิดเห็นของประชาชน และมุมมอง และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

2.3 เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่มากขึ้น ควรมีการนำเสนอในเรื่องของผลงานการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ติดตามผู้กระทำความผิดมาลงโทษ รวมถึงการเยียวยาผู้เสียหาย ภายใต้การดูแลของกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเห็นภาพการทำงานที่จริงจัง และเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง (References)

กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. (2565). การป้องกันการหลอกลวงในการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์. สืบค้นจาก <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/9/iid/164338>.

กิตติคุณ มีทองจันทร์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดอาชญากรรมไซเบอร์ของผู้ใช้โซเชียลมีเดียในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์*, 7(2), 122-135.



- ชาติรี ลีธีระประเสริฐ. (2551). *ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการจัดการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา พ.ศ. 2549* โดยคณะกรรมการการเลือกตั้ง : กรณีศึกษาอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัด ศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีรชญาณ์ ศิริชัชวาลวงศ์. (2558). *ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและการตลาดแบบตรงผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์. (2559). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: แก้วก่ามหานคร.
- วิทวัส สุขชีพ. (2566). *การตระหนักรู้ถึงภัยคุกคามและอาชญากรรมไซเบอร์ของผู้ใช้งาน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสถานศึกษา จังหวัดสุรินทร์*. *Industrial Technology Journal*, 8(1), 17- 30.
- วิสุทธิ กิตติวัฒน์. (2558). *การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของตำรวจ*. กรุงเทพฯ ฯ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *ขั้นตอนการแจ้งความคดีอาชญากรรมทาง เทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.
- สุดาพร กุณฑลบุตร. (2549). *หลักการตลาด (สมัยใหม่)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- อาคม ทีสุกะ. (2560). *ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร*, 15(2), 451 – 463.
- Akhtar, A. (2017). Public Perceptions of Police Service Quality: Empirical Evidence from Pakistan. *International Journal of Police Science and Management*, 14(2), 97-106.
- Chen, C. M. (2014). The police service quality in rural Taiwan: A comparative analysis of perceptions and satisfaction between police staff and citizens. *Policing: An International Journal*, 37(3), 521-542.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Global Digital. (2021). *สรุปพฤติกรรมการใช้งาน Digital และอินเทอร์เน็ตของไทย 2021*. สืบค้นจาก <https://techsauce.co/tech-and-biz/digital-2021-overview-report>.
- Ekaabi, M. (2019). The service quality and satisfaction of smart policing in the UAE. *Cogent Business & Management*, 7(2), 101-121.
- Shelly, G. B., & Vermaat, M. E. (2010). *Computers, Complete: Your Interactive Guide to the Digital World*. Canada: Nelson Education, Ltd.