

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมือง
ท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมือง
ท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

23 กันยายน พ.ศ.2563



.....
ธำปณี วารินสะอาด

ผู้วิจัย

.....
ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช,

D.B.A.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรารธนา ปุณณกิติเกษม,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาสน์ ทิมทรัพย์,

D.B.A.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องด้วยได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษาพร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยมา โดยตลอด ทั้งยังให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบเนื้อหาของสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงสำหรับการให้การช่วยเหลือดังกล่าวกับ ผู้วิจัยเสมอมา

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุน ทั้งยังเป็นกำลังใจมาโดยตลอดและใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในสารนิพนธ์ที่มีได้เอ่ยนามไว้ ณ โอกาสนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานนี้จะเป็นประโยชน์แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวรวมถึงเพื่อนข้าราชการตำรวจและผู้สนใจท่านอื่น หากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ และขออภัยมา ณ ที่นี้

ฐาปณี วารินสะอาด

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับ
ภาคเอกชน

GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF DATA COLLECTION OF PHUKET AIRPORT
IMMIGRATION IN COOPERATION WITH PRIVATE SECTORS

รูปนี้ วารินสะดวก 6150438

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช, D.B.A., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรารณา
ปุลณกิติเกษม, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาสน์ ทิมทรัพย์, D.B.A.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวม
ข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจ
ท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกัน เพื่อช่วย
สนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านข้อมูลและเพื่อประโยชน์ในป้องกันอาชญากรรมที่อาจจะ
เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการประสานงานในปัจจุบันยังมีปัญหาอุปสรรคของขั้นตอนการได้รับข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความต้องการ
ทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวในเหตุผลที่ต่างกัน ซึ่งข้อมูลสำคัญที่ควรมีการแชร์ร่วมกันอาทิเช่น สถิติ
สัญชาติต่างๆเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว และข้อมูลสำคัญอื่นที่สามารถใช้ติดตามตัวนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งหาก
ข้อมูลดังกล่าวมีการแชร์ร่วมกัน ล้วนจะเกิดประโยชน์ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ : แนวทาง/ รวบรวมข้อมูล/ ภาครัฐ/ นักท่องเที่ยว/ ตรวจคนเข้าเมือง

70 หน้า

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสืบสวน	5
2.1.1 การสืบสวนและการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5
2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการสืบสวนคดีอาญา	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของภาครัฐ	6
2.2.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	6
2.2.2 การให้บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)	8
2.2.3 แนวคิดโครงการ Digital Tourism Platform	10
2.2.4 ระบบสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	12
2.2.5 การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศออสเตรเลีย	17
2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	19
2.3.1 พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540	19
2.3.2 พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 มาตรา 38	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ	21
2.4.2 ปัจจัยและข้อดัดขาดในการบริหารข้อมูลภาครัฐจากบทความต่างประเทศ	26
2.4.3 สรุปปัญหาในการพัฒนาแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลขนาดใหญ่	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	34
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.3 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	40
4.2 ข้อมูลที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนต้องการ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ	41
4.3 ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการ เพื่อป้องกันอาชญากรรม	47
4.4 ปัญหาและข้อดัดขาดในการประสานงาน	49
4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	53
4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่อาจจะนำมาใช้ในประสานข้อมูล	55
4.7 ความคิดเห็นในด้านการละเมิดความเป็นส่วนตัว	56
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการวิจัย	57
5.1.1 ข้อมูลที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนต้องการ	58
5.1.2 ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการ	59
5.1.3 ปัญหาและข้อดัดขาดในการประสานงาน	60
5.1.4 เทคโนโลยีที่อาจจะนำมาใช้การพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 การอภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	64
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการผู้ประกอบการภาคเอกชน	64
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต	65
5.4 ข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	66
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย	66
บรรณานุกรม	67
ประวัติผู้วิจัย	70



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	ข้อมูลการเดินทาง เข้า-ออก ของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานภูเก็ต ประจำปี 2562	2
2.1	ตารางรูปแบบการให้บริการของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในปัจจุบัน	9
2.2	ตารางการสรุปปัจจัยของปัญหาหรือความท้าทายในการพัฒนาแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลขนาดใหญ่	30
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	40
4.2	ตารางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง	55

สารบัญญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน	4
2.1 การให้บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2560)	10
2.2 ระบบสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (หนังสือ Immigration 24/7 อิมมิเกรชันทเวนต์โฟร์เซเว่น, 2560)	13
2.3 ระบบตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า (หนังสือ Immigration 24/7 อิมมิเกรชัน ทเวนต์โฟร์เซเว่น, 2560)	14
2.4 ระบบการให้บริการแจ้งที่พักอาศัยเกินกว่า 90 วัน ผ่านอินเทอร์เน็ต (TM47) (หนังสือ Immigration 24/7 อิมมิเกรชัน ทเวนต์โฟร์เซเว่น, 2560)	15
2.5 ระบบแจ้งที่พักสำหรับสถานประกอบการ	16

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในปัจจุบันนั้น มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอุตสาหกรรมในภาคการบริการที่นอกจากจะสร้างรายได้เป็นอันดับ 1 ของประเทศแล้ว ยังถือเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องตามมา เช่น ธุรกิจที่พักและโรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร หรือธุรกิจนำเที่ยวต่างๆ ซึ่งล้วนก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงานและยังเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้สร้างรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท และจากการค้นหาข้อมูลจำนวนการเดินทางเข้าประเทศของนักท่องเที่ยวในเดือนมกราคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ.2562 พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติสะสมจำนวน 32.05 ล้านคน ซึ่งมีการขยายตัวกว่า 4.29% เมื่อเทียบกับปี 2561 โดยประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวกว่า 1.57 ล้านล้านบาท ซึ่งขยายตัวเพิ่มขึ้น 3.97% จากปี 2561 ซึ่งปรากฏข้อมูล 5 อันดับสัญชาติแรกของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ได้แก่ จีน มาเลเซีย อินเดีย ลาวและเกาหลีใต้ ตามลำดับ

เมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าสู่ประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐหน่วยงานแรกที่มีการให้บริการกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีบทบาทสำคัญในการตรวจคัดกรองบุคคลเข้าเมืองและควบคุมคนต่างด้าว โดยมีภารกิจหลักในการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้ามาและออกไปนอกราชอาณาจักร ทำหน้าที่เปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่ภายในประเทศ เพื่อสกัดกั้นภัยคุกคามด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของประเทศ

จากข้อมูลของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยภายในปี พ.ศ. 2562 (ปรากฏตามตารางที่ 4.1) และตกเป็นผู้เสียหายรวมถึงเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่า มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา จำนวน 111 ราย เป็นผู้เสียหายในคดีอาญา จำนวน 10 ราย และเสียชีวิตภายในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 51 ราย (ข้อมูลสถิติคดีของชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต, 2562) ซึ่งเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง ด้วยเหตุนี้ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรมีการร่วมมือกับภาคเอกชนที่

ให้บริการหรือสัมผัสกับนักท่องเที่ยวในด้านของการแลกเปลี่ยนข้อมูลเบื้องต้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นเพราะภาคเอกชนนั้นมีโอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากกว่าภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันในภาคเอกชนยังขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐก็ยังขาดการเข้าถึงข้อมูลของภาคเอกชนเช่นกัน

ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันการก่ออาชญากรรมและเพื่อช่วยส่งเสริมภาคเอกชนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านข้อมูลของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาว่า ในปัจจุบันสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีการจัดเก็บข้อมูลด้านต่างๆของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยอย่างครอบคลุมเพียงพอและมีคุณภาพสำหรับการนำมาใช้ป้องกันอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว หรืออาชญากรรมที่เกิดจากนักท่องเที่ยวได้ทันทั่วถึงตามพันธกิจของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่วางไว้หรือไม่อย่างไร และข้อมูลในปัจจุบันที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีอยู่นั้นภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ มาใช้ในการเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในด้านความมั่นคงปลอดภัยของประเทศและเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลการเดินทาง เข้า-ออก ของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ประจำปี 2562

		ข้อมูลการเดินทาง เข้า-ออก ด่าน ตม.ทอ.ภูเก็ต ปี 2562												
จำนวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
ผู้โดยสาร	เข้า	577,168	544,317	541,593	379,799	325,712	360,224	426,807	427,521	360,040	423,068	464,546	583,589	5,414,384
	ออก	640,246	614,467	634,938	427,354	392,340	376,827	438,255	488,621	378,005	428,700	485,713	556,226	5,861,692

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

1.2.2 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต) กับภาคเอกชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

1.2.3 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต) กับภาคเอกชนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน

1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน” ผู้ศึกษามุ่งศึกษาถึงแนวทางการพัฒนารวบรวมข้อมูลของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต โดยสนใจในด้านการวางกลยุทธ์การป้องกันอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองและด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานภูเก็ตกับธุรกิจภาคเอกชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมและเป็นประโยชน์ต่อภาคเอกชนในการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 25 ราย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 9 ราย เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 ราย พนักงานการทำอากาศยาน จำนวน 3 ราย และผู้ประกอบการธุรกิจเอกชนในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตอีกจำนวน 9 ราย รวมทั้งสิ้น 25 ราย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

1.4.2 เพื่อทราบแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต) กับธุรกิจภาคเอกชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

1.4.3 เพื่อทราบแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต) กับภาคเอกชนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน

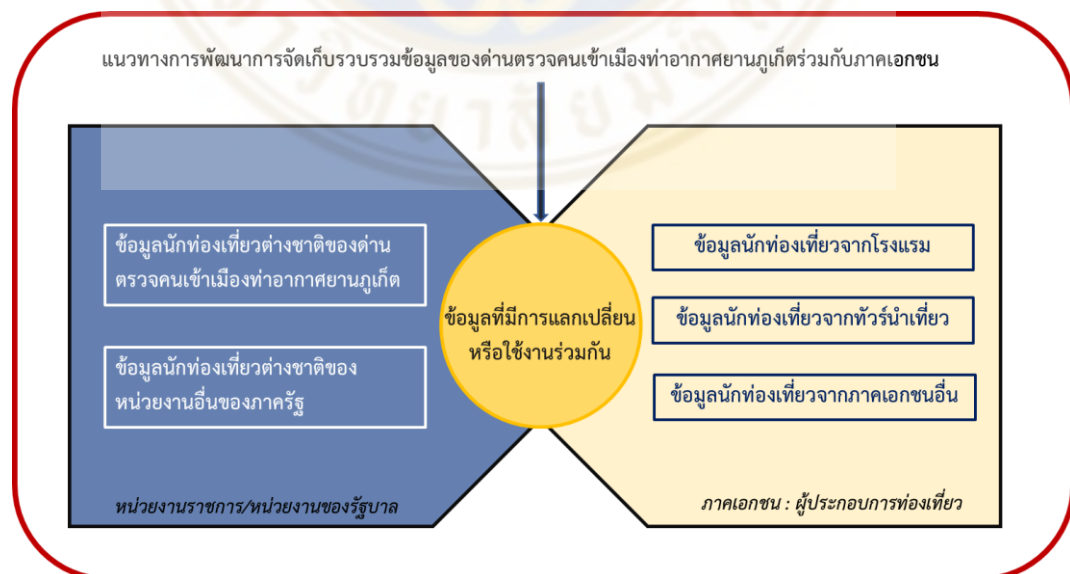
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

“**แนวทางการพัฒนาการรวบรวมข้อมูล**” หมายถึง กรอบแนวคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยมีรูปแบบในการพัฒนาทั้งหมด 2 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาการรวบรวมข้อมูลของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเพื่อเป็นการวางกลยุทธ์การป้องกันอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานภูเก็ตกับธุรกิจภาคเอกชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน

“**เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต**” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ในการตรวจตรารักษาความสงบรวมถึงจับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดต่อกฎหมาย รวมถึงการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวน และการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจลงตราเกี่ยวกับการเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรไทย ซึ่งปฏิบัติงานในท่าอากาศยานภูเก็ต ทั้งในระดับชั้นประทวนและระดับสัญญาบัตร

“**ธุรกิจภาคเอกชน**” เจ้าของธุรกิจ วิสาหกิจ หน่วยงานสาธารณะ หรือองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเอกชน รวมถึงธุรกิจร้านค้า โรงแรมและมกค.เทศก์ที่อาศัยและชำนาญในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่มีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย และนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและประเด็นในการศึกษาวิจัย ดังนี้

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสืบสวน

2.1.1 การสืบสวนและการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เป็นวิธีการดำเนินการเพื่อให้รู้ถึงข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์การทำความผิดของผู้กระทำความผิด เพื่อนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกระบวนการของกฎหมาย โดยการสืบสวนสอบสวนนั้นจำเป็นที่จะต้องแสวงหาข้อมูลหรือเบาะแสต่างๆ ของผู้กระทำความผิด ทั้งในด้านของการแสวงหาหลักฐานหรือการติดตามตัวจับกุม ซึ่งหากการทำงานสืบสวนขาดข้อมูลเกี่ยวกับผู้กระทำความผิดที่สำคัญด้านใดด้านหนึ่งไป การจับกุมผู้ต้องหา ก็จะเป็นไปด้วยความยากลำบาก และส่งผลให้ผู้กระทำความผิดอาจจะไม่ได้รับโทษตามที่ตนเองได้กระทำลงไป โดยการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดแห่งความผิด โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ การแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และการแสวงหาหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิด

ส่วนการสอบสวน คือ การรวบรวมพยานหลักฐานรวมถึงการดำเนินการอื่นๆ ตามกรอบอำนาจที่กฎหมายระบุไว้ เพื่อพิสูจน์ทราบการกระทำผิดหรือข้อเท็จจริง ในการที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการสืบสวนคดีอาญา

กระบวนการสืบสวนถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพิจารณาคดีอาญา (Criminal Process) ที่มีวัตถุประสงค์เป็นไปเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและรายละเอียดในการกระทำความผิด ซึ่งถือว่าเป็นภาระหน้าที่ประการหนึ่งในการรักษาความสงบภายในของรัฐ เพื่อควบคุมปัญหาอาชญากรรมภายในประเทศ โดยจะเห็นได้ว่าเป็นปัญหาที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามสภาพของสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งในปัจจุบันนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก็ถือเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ปัญหาอาชญากรรมทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันคนในสังคมก็มีแนวคิดที่ต้องการให้รัฐคุ้มครองสิทธิของตนมากขึ้นเช่นกัน เช่นนี้แล้วจะเห็นได้ว่ากระบวนการสืบสวนคดีอาญาในบางวิธีอาจเป็นการล่วงละเมิดต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ทั้ง ๆ ที่รัฐเองก็มีความประสงค์จะคุ้มครองความปลอดภัยของคนในสังคมจากปัญหาอาชญากรรมเช่นกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของภาครัฐ

2.2.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้กำหนดการพัฒนาระบบการบริการให้มีการเชื่อมโยงกันทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นตัวช่วยขับเคลื่อน เพื่อเป็นการสนับสนุนการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ตามหลักการ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” หรือที่เรียกว่า E-Government ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สำคัญคือ มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการกิจตรวจคนเข้าเมืองเพื่อเป็นการบริการประชาชนและการให้บริการหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึง เพื่อพัฒนาบุคลากรในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.1.1 ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในภารกิจงานตรวจคนเข้าเมือง

ระบบสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในปัจจุบันมีการกำหนดสิทธิและระดับความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล รวมถึงมีการจัดเก็บประวัติการใช้งานเพื่อใช้ในการตรวจสอบในภายหลังได้ ซึ่งระบบสารสนเทศที่ใช้มีการใช้งานบนระบบโครงข่ายในรูปแบบ Intranet ที่เป็นระบบเครือข่ายเฉพาะที่ใช้ในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยได้ดำเนินการตามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตรวจคนเข้าเมือง ระบบศูนย์ข้อมูลบุคคล ระบบจัดเก็บ และตรวจสอบลายนิ้วมืออัตโนมัติและระบบงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ซึ่งเป็นเครือข่ายสนับสนุนให้หน่วยงานปฏิบัติทำงานผ่านเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคม มีการเชื่อมโยงระบบ

เครือข่ายสื่อสารระหว่างศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมืองไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ร่วมโครงการ ซึ่งถือเป็นเครือข่ายที่มีเทคโนโลยีทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูล

ทั้งนี้ระบบสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นภายใต้สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานภายนอก ดังนี้

1. เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ POLIS ในส่วนของฐานข้อมูลหมายจับเพื่อนำข้อมูลมาจัดทำเป็นบัญชีเฝ้าดูหรือเฝ้าระวัง และระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร รวมถึงระบบข้อมูลทะเบียนรถยนต์ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ในการสืบสวนสอบสวน

2. เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก ได้แก่ เชื่อมโยงฐานข้อมูลหนังสือเดินทางจากกระทรวงการต่างประเทศเพื่อใช้ในการกิจตรวจคนเข้าเมืองและเชื่อมโยงข้อมูลกับคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

2.2.1.2 สถานภาพความต้องการระบบสารสนเทศของสำนักงานตรวจคน

เข้าเมือง

แบ่งตามระดับของผู้ใช้งานระบบ เป็น 2 ระดับดังนี้

ก ระดับผู้ปฏิบัติงาน

- ต้องการระบบจัดเก็บข้อมูลกลางที่ได้มาตรฐาน มีความทันสมัย สามารถบันทึกข้อมูลได้ง่ายและตอบสนองต่อความต้องการในการเรียกใช้ข้อมูล
- ต้องการฐานข้อมูลที่มีความทันสมัย ถูกต้องแม่นยำและสามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น กระทรวงการต่างประเทศ
- ต้องการระบบจัดทำรายงานต่างๆ ที่มีความยืดหยุ่นและสามารถที่จะกำหนดรูปแบบของการรายงานได้ ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน

ข ระดับผู้บริหาร

- ต้องการเห็นข้อมูลในรูปแบบของเชิงสถิติและเชิงวิเคราะห์ โดยฐานข้อมูลที่มีจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำสามารถติดตามและประเมินผลได้รวมทั้งข้อมูลที่มีจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์ได้หลายรูปแบบ เช่น Microsoft word, Excel หรือ Acrobat Reader เป็นต้น
- ต้องการให้ข้าราชการตำรวจใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ต้องการความปลอดภัยของระบบ

- ต้องการให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในกรณีมีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีประวัติอาชญากรรมติดตัวเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ควรมีการตรวจสอบและติดตามตัวเป็นพิเศษ โดยอาศัยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

2.2.2 การให้บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)

การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ หรือข้อมูลเปิดภาครัฐ องค์การสหประชาชาติได้ให้ความหมายว่าเป็น ข้อมูลของรัฐบาลที่เปิดเผยผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวและสามารถนำข้อมูลไปใช้ต่ออย่างไม่มีข้อจำกัด ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐนั้นถือเป็นกุญแจสำคัญในการสนับสนุนการทำงานเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายอื่นๆ สำหรับการพัฒนายที่ยั่งยืนด้วยเช่นกัน โดยองค์กร World Wide Web Foundation ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่ทำการศึกษาการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐของในแต่ละประเทศได้ระบุคุณลักษณะที่สำคัญของข้อมูลเปิดไว้ 5 ประการ คือ 1) สามารถเข้าถึงได้ผ่านช่องทางออนไลน์ 2) รวบรวมข้อมูลยังที่กระจัดกระจายอยู่ในข้อมูล (Dataset) เดียวกันและข้อมูลนั้นสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย 3) การเข้าใช้ข้อมูลเปิดจะต้องไม่มีค่าใช้จ่ายเพื่อความเสมอภาคในการเข้าถึงข้อมูล 4) ข้อมูลจะต้องประมวลผลได้ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และ 5) ทุกคนจะต้องได้รับอนุญาตให้สามารถนำข้อมูลไปใช้และใช้ซ้ำได้

ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐนั้นมีการประเมินและจัดอันดับจากดัชนีต่าง ๆ ในหลายประเทศ เช่น ดัชนีชี้วัดชื่อ “Global Open Data Index” ซึ่งจัดทำโดยหน่วย Open Knowledge International เป็นดัชนีที่ใช้สำหรับประเมินการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในหลายด้าน เช่น ด้านผลการเลือกตั้ง ด้านกฎหมาย ด้านงบประมาณรายจ่ายของรัฐบาล ด้านการพยากรณ์อากาศ ด้านการปล่อยมลพิษ หรือจะเป็นด้านการจดทะเบียนบริษัท หรืออีกองค์กรหนึ่งคือ World Wide Web Foundation ก็มีการใช้ดัชนีชี้วัดชื่อ “Open Data Barometer” มาใช้ในการประเมินเช่นกัน จะเห็นได้ว่าการจัดอันดับการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐนั้น ถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่งในเรื่องของความโปร่งใสของภาครัฐและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนในการทำงานของรัฐบาล ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือเป้าหมายสำคัญของรัฐบาลยุคใหม่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการเป็น “รัฐบาลแบบเปิด” เพื่อให้ทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงข้อมูลและสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์และต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมใหม่ให้แก่ประเทศชาติ ซึ่งเป็นไปตามสิทธิของประชาชนที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐครอบครองตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

สำหรับในประเทศไทยมีหน่วยงาน สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (EGA) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มุ่งให้รัฐบาลไทยเป็นรัฐบาลเปิด (Open Government) โดยการนำ

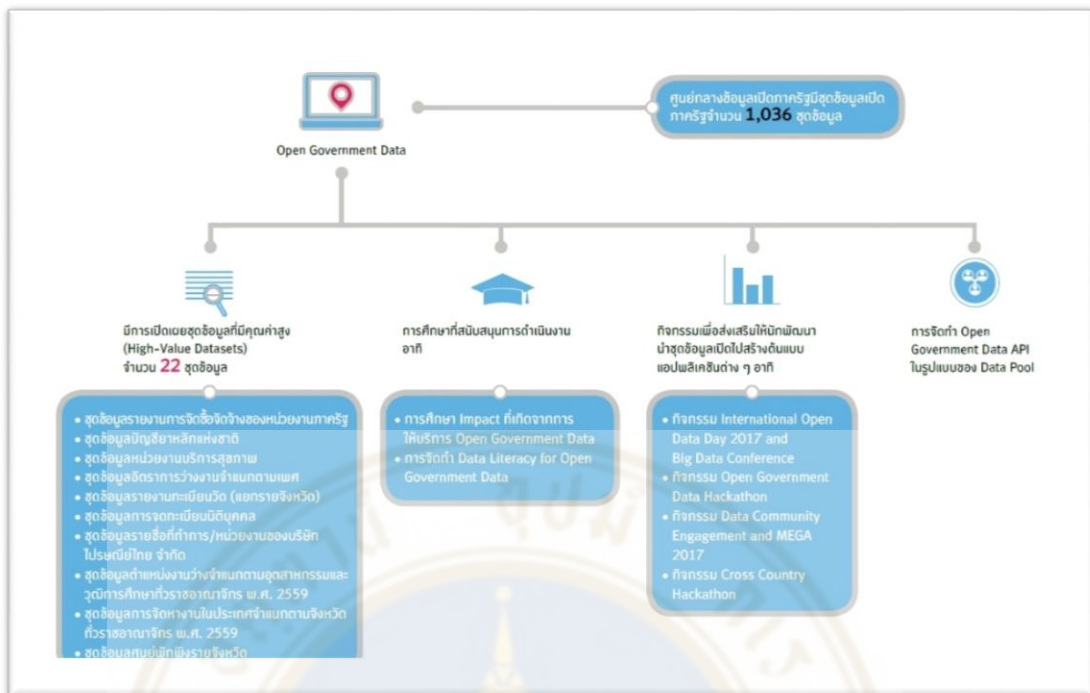
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุคดิจิทัลมาเป็นตัวช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐและภาครัฐเองก็สามารถบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่มีประสิทธิภาพ โดย EGA มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐในประเทศให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล และเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานที่หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องใช้บนแพลตฟอร์มเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการเกิดการบูรณาการฐานข้อมูลของภาครัฐและเกิดการเชื่อมโยงกันของข้อมูลที่เป็นสำหรับให้บริการประชาชน

โดยปัจจุบัน สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ EGA มีการดำเนินการบริการใน 3 ลักษณะ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ตารางรูปแบบการให้บริการของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในปัจจุบัน

ลักษณะ	คำอธิบาย
Government to Government (G2G)	การพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ เช่น โครงสร้างพื้นฐานแพลตฟอร์ม ที่หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้ร่วมกัน เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐมีโครงข่ายสื่อสารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ
Government to Business (G2B)	การพัฒนาบริการของภาครัฐที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของภาคธุรกิจ โดยมุ่งเน้นไปที่การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการที่ต้องการดำเนินธุรกิจภายในประเทศ
Government to Citizen (G2C)	การพัฒนาบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว รวมถึงลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อกับภาครัฐ

สำหรับการดำเนินการในด้าน Government to Government หรือการให้บริการแบบรัฐต่อรัฐ หน่วย EGA ได้ให้บริการผ่านระบบต่างๆ เช่น การสร้างเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network: GIN), ระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud: G-Cloud), ระบบติดต่อสื่อสารออนไลน์ภาครัฐ (G-Chat), การให้บริการ Public API ผ่านเว็บไซต์ <https://api.data.go.th> รวมถึงการให้บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ซึ่งเป็นศูนย์กลางสำหรับให้ ผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐที่อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมและเปิดโอกาสให้นักพัฒนาแอปพลิเคชันสามารถนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้สร้างนวัตกรรมได้โดยให้บริการภายใต้เว็บไซต์ <https://www.data.go.th>



รูปภาพที่ 2.1 การให้บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2560)

2.2.3 แนวคิดโครงการ Digital Tourism Platform

ในปัจจุบันดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้น โดยเฉพาะกับภาคธุรกิจที่ หากไม่มีการปรับตัวรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีหรือดิจิทัลใหม่ๆ การดำเนินธุรกิจก็อาจจะเป็นไปด้วยความยากลำบากหรือไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นในตลาดได้จากสถานการณ์ในปัจจุบันเศรษฐกิจโลกถดถอยลงทำให้การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้รับผลกระทบต่อเนื่องอย่างมาก ซึ่งสำหรับประเทศไทยนั้นภาคการท่องเที่ยวยังคงเป็นภาคธุรกิจที่สำคัญในการช่วยประคองภาวะเศรษฐกิจของไทย ไม่ให้ชะลอตัวลงไปมากนัก เช่นนี้จึงนำมาซึ่งแนวคิดในการที่จะหาวิธีดึงดูดเม็ดเงินด้านการท่องเที่ยวจากต่างประเทศเพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศยังคงเติบโตได้ ซึ่งตัวอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เวลานี้ล้วนมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน หากภาครัฐกับภาคเอกชนมีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะทำให้การท่องเที่ยวขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง โดยภาครัฐกับภาคเอกชนควรร่วมใช้เครื่องมือดิจิทัลจะเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน จึงนำมาสู่โครงการ Digital Tourism Platform ที่เป็นการสร้าง Platform การท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยมีชื่อ Application ว่า TAGTHAi (ทักทาย) ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนกว่า 40 หน่วยงาน โดยปัจจุบันได้มีการลงนามความร่วมมือกันไว้

ทั้งนี้ Platform Application TAGTHAi (แท็กทาย) จะเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลการท่องเที่ยว สินค้าและบริการของผู้ประกอบการภาคเอกชน เพื่อเป็นการยกระดับประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบครบวงจร โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นตัวช่วยสำหรับอำนวยความสะดวกตลอดการเดินทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว มาช่วยในการวางแผนท่องเที่ยว และมีการเชื่อมโยงไปยังระบบการจองที่พักและตั๋วเครื่องบิน รวมถึงความช่วยเหลือต่างๆจากภาครัฐ ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่ในเฟสแรกนี้ และสำหรับเฟสต่อไปจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังผู้ประกอบการใน Value Chain การท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็น แพคเกจทัวร์ สปา ของที่ระลึก ประกันภัย การขนส่ง และอีกหลายภาคส่วนธุรกิจ ซึ่งโครงการนี้จะสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ในเรื่องของการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่เชื่อถือได้ และยังถือเป็นการช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจได้มีโอกาสเพิ่มช่องทางดิจิทัลในการเข้าถึงลูกค้ากลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งโดยรวมแล้วการสร้างโครงการ Digital Tourism Platform จะเกิดประโยชน์ในด้านการกระจายรายได้ถึงผู้ชุมชนและช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคมอันเป็นการตอบรับกับยุทธศาสตร์ชาติ ในด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งปัจจุบันโครงการ มีพันธมิตรรวมกว่า 48 องค์กร/หน่วยงาน ซึ่งแบ่งเป็น หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 20 หน่วยงาน และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 28 หน่วยงาน ดังนี้

ก) หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 20 หน่วยงาน ได้แก่

- | | |
|--|---|
| 1. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา | 12. กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว |
| 2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย | 13. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) |
| 3. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม | 14. สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ |
| 4. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 15. สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ |
| 5. กระทรวงคมนาคม | |
| 6. กระทรวงมหาดไทย | 16. องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน |
| 7. กระทรวงกลาโหม | |
| 8. กระทรวงการคลัง | 17. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ |
| 9. กระทรวงแรงงาน | 18. กรุงเทพมหานคร |
| 10. กระทรวงวัฒนธรรม | 19. กระทรวงการต่างประเทศ |
| 11. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง | 20. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |

ข) หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 28 หน่วยงาน ได้แก่

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| 1. หอการค้าไทย | 16. สมาคมประกันชีวิตไทย |
| 2. สมาคมธนาคารไทย | 17. สมาคมสนามกอล์ฟไทย |

- | | |
|---|--|
| 3. สมาคมโรงแรมไทย | 18. สมาคมการตลาดท่องเที่ยวไทย |
| 4. สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว | 19. สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย |
| 5. สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย | 20. สมาคมรถเช่าไทย |
| 6. บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) | 21. สมาคมศูนย์การค้าไทย |
| 7. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) | 22. สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย |
| 8. บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด | 23. สมาคมสวนสนุกและสวนพักผ่อนหย่อนใจ |
| 9. บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) | |
| 10. สมาคมประกันวินาศภัยไทย | 24. สมาคมของขวัญของชาวไทยและของ |
| 11. สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว | ตกแต่งบ้าน |
| 12. สมาคมสปาไทย | 25. สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ |
| 13. สมาคมกัฏาคารไทย | 26. สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ |
| 14. สมาคมผู้ค้าปลีกไทย | 27. สมาคมรถโดยสารไม่ประจำทาง |
| 15. สมาคมเรือไทย | 28. สมาคมผู้ประกอบการรถขนส่งทั่วไทย |

2.2.4 ระบบสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานหลักในการควบคุมคนเข้า-ออก ราชอาณาจักร และการกำกับดูแลการอยู่ในราชอาณาจักรของคนต่างด้าวทั้งระบบ การนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ นับว่าจะมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะสามารถนำมาช่วยสนับสนุน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และช่วยยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการตรวจคนเข้า เมืองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศในความทันสมัยของงาน ตรวจคนเข้าเมือง และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ซึ่งปัจจุบันมีระบบสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้ดังนี้

2.2.4.1 ระบบสารสนเทศตรวจคนเข้าเมือง (PIBICS)

ตั้งแต่ เดือนกันยายน 2555 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้มีนำระบบ สารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (Personal Identification Blacklist Immigration Control System: PIBICS) มาใช้งานเป็นระบบการทำงานหลักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง



รูปภาพที่ 2.2 ระบบสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (หนังสือ Immigration 24/7 อิมมิเกรชั่น ทเวนตี้โฟร์เซเว่น, 2560)

ซึ่งระบบสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือระบบPIBICS จะประกอบไปด้วย 32 ระบบงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงานหลัก ดังนี้

1. ระบบในกลุ่มงานตรวจคนเข้าเมือง
2. ระบบในกลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง
3. ระบบในกลุ่มงานควบคุมคนเข้าเมือง
4. ระบบในกลุ่มงานธุรการและอำนาจการ
5. ระบบในกลุ่มงานอื่นๆ เช่น ระบบงานเชื่อมต่อข้อมูลจากโครงการ POLIS (ระบบสารสนเทศตำรวจ)

2.2.4.2 ระบบช่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (Automatic Channel)

ในปัจจุบันมีการติดตั้ง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จำนวน 2 แห่ง คือ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ (สนามบินดอนเมือง) ซึ่งผู้โดยสารสามารถใช้งาน โดยการสแกนหนังสือเดินทางและพิมพ์ลายนิ้วมือ โดยตัวเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติจะดำเนินการตรวจอนุญาตผู้โดยสารแทนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตั้งแต่ขั้นตอนในการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือเดินทางและตัวผู้โดยสารเอง เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่างๆ ซึ่งถือเป็นตัวช่วยสำคัญในการลดขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงลดระยะเวลาในการกระบวนการตรวจหนังสือเดินทางและยังช่วยลดปัญหาในการกระทบกระทั่งระหว่างผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ตลอดจนสามารถลดกำลังพล (กำลังแรงงานของเจ้าหน้าที่ 1 คน) ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ในระยะยาว

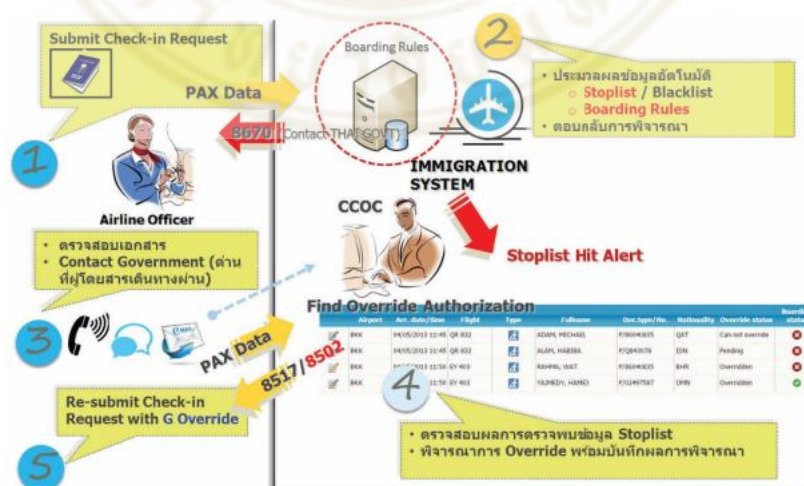
2.2.4.3 โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บและตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมือ อัตโนมัติ (E-Finger Print)

ระบบจัดเก็บและตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติซึ่งใช้ในงานจัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือของผู้ต้องหา ผู้ต้องกักและผู้ถูกผลักดัน เพื่อตรวจสอบกับฐานข้อมูลบัญชีใฝ่คูในระบบ PIBICS และเป็นระบบที่ใช้สืบค้นลายพิมพ์นิ้วมือเพื่อยืนยันตัวตนบุคคลของผู้ต้องหา โดยเป็นการวางกลไกสำหรับควบคุมตรวจสอบบุคคลเข้า-ออกราชอาณาจักรให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสกัดกั้นการลักลอบเดินทางออกนอกราชอาณาจักรของผู้กระทำความผิด ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความมั่นคงของประเทศ

2.2.4.4 ระบบบริหารจัดการข้อมูลคดีและข่าวกรอง (Case Management & Intelligence System: CMIS)

เป็นระบบบันทึกข้อมูลอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน โดยเมื่อมีการบันทึกรายละเอียดของอาชญากรรมเข้าสู่ระบบแล้วข้อมูลที่บันทึกนั้น จะถูกโอนย้ายโดยอัตโนมัติผ่านระบบเข้ามายัง “ศูนย์ประสานงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ” (ศปอช.ตร.) หรือ Transnational Crime Coordination Centre :TCCC ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยหากพบว่าข้อมูลใดจากแต่ละหน่วยงานมีความซ้ำหรือเหมือนกัน ระบบโปรแกรม CMIS ก็จะเชื่อมโยงความเหมือนของข้อมูลเหล่านั้นให้เห็นเป็นเครือข่าย ซึ่งสามารถช่วยให้มองเห็นการเกิดขึ้นของอาชญากรรมในมิติที่กว้างมากขึ้น

2.2.4.5 ระบบตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า (APPS: Advance Passenger Processing System)



รูปภาพที่ 2.3 ระบบตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า (หนังสือ Immigration 24/7 อิมมิเกรชั่น ทเวนตีโฟร์เซเวน, 2560)

ระบบตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า หรือ ระบบ APPS คือ การให้บริการระบบตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้าสำหรับสายการบิน โดยตัวระบบจะส่งข้อมูลผู้โดยสารและลูกเรือที่ประสงค์เดินทางเข้า-ออกหรือแวะผ่านราชอาณาจักรไทย ให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองตรวจสอบและแจ้งการประมวลผลตอบกลับถึงการอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้เดินทางเข้า-ออก หรือแวะผ่านประเทศ รวมไปถึงการแจ้งยกเลิกการเดินทาง โดยตัวระบบมีการตรวจสอบข้อมูลระหว่าง สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร ภายใต้การกำกับดูแลของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

2.2.4.6 ศูนย์อำนวยความสะดวกและกำกับดูแลการบริหารข้อมูลคนต่างด้าว (Thai Immigration 24/7 Center: TIC)

เป็นศูนย์กลางในการบัญชาการ ควบคุมสั่งการ กำกับดูแล สำหรับผู้บริหาร ซึ่งเป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปฏิบัติการต่างๆ เช่น ระบบสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (PIBICS) ระบบช่องตรวจอัตโนมัติ (Automatic Channel) รวมถึงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง สถิติข้อมูลด้านตรวจคนเข้าเมืองต่างๆ รวมทั้งข้อมูลจากการเชื่อมโยงกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น ระบบ POLIS, ระบบ CRIMES และ ข้อมูลของหน่วย Interpol เป็นต้น ซึ่งการตั้งศูนย์ดังกล่าวถือเป็นการนำข้อมูลด้านต่างๆ มาบูรณาการร่วมกัน

2.2.4.7 ระบบออนไลน์

ระบบที่ 1 : ระบบการให้บริการแจ้งที่พักอาศัยเกินกว่า 90 วัน ผ่านอินเทอร์เน็ต (TM47)



รูปภาพที่ 2.4 ระบบการให้บริการแจ้งที่พักอาศัยเกินกว่า 90 วัน ผ่านอินเทอร์เน็ต (TM47) (หนังสือ Immigration 24/7 อิมมิเกรชั่น ทเวนต์โฟร์เซเว่น, 2560)

ระบบที่ใช้สำหรับการแจ้งที่พักอาศัยเกินกว่า 90 วันเป็นระบบที่ช่วยลดเวลาในการเดินทางของคนต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นมายัง สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดที่รับเรื่อง และเพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยคนต่างด้าวสามารถบันทึกข้อมูลแจ้งที่พักอาศัยเกินกว่า 90 วันด้วยโปรแกรมดังกล่าวผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระบบที่ 2 : ระบบแจ้งที่พักสำหรับสถานประกอบการ



รูปภาพที่ 2.5 ระบบแจ้งที่พักสำหรับสถานประกอบการ

การแจ้งที่พักของคนต่างด้าว ซึ่งตาม พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 มาตรา 38 ได้วางหลักไว้ ให้เจ้าบ้าน เจ้าของหรือผู้ครอบครองเคหสถาน หรือผู้จัดการโรงแรมที่รับคนต่างด้าวเข้าพักอาศัย จะต้องแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมือง ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมง นับแต่เวลาที่รับคนต่างด้าวเข้าพักอาศัย ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงได้จัดทำช่องทางการแจ้งที่พักอาศัยคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2.2.4.8 ระบบ BIOMETRICS (ลายพิมพ์นิ้วมือและภาพถ่ายใบหน้า)

เป็นระบบที่เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจพิสูจน์บุคคลด้วย ของงานตรวจคนเข้าเมือง โดยการนำเอาข้อมูลชีวภาพ (ลายพิมพ์นิ้วมือ/ภาพถ่ายใบหน้า) มาประยุกต์ร่วมกับการตรวจหนังสือเดินทางในการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลเพื่อช่วยในการตรวจสอบและพิสูจน์ตัวตนของผู้เดินทางกับหนังสือเดินทางที่ถืออยู่

2.2.4.9 โครงการระบบตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลแบบพกพา

เป็นการสร้างเครื่องมือในการสนับสนุนงานสืบสวนสอบสวนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Devices) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลของงานตรวจคนเข้าเมือง

2.2.5 การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศออสเตรเลีย

2.2.5.1 ข้อมูลและปัญหาอุปสรรคของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศออสเตรเลีย

ด้วยประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่ถือว่าเป็นผู้นำของโลกในด้านรัฐบาลดิจิทัลและรัฐบาลของออสเตรเลียเองก็มีการมุ่งมั่นตั้งใจในการที่จะพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวนั้นมี ข้อมูลของปัญหาอุปสรรค แผนการดำเนินงานของรัฐบาล และความสำเร็จ โดยแบ่งเป็นประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจได้ 4 ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 : การตั้งเป้าในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล คือ การให้ความสำคัญต่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในประเทศที่มาใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งรัฐบาลได้มุ่งมั่นที่จะศึกษาถึงปัญหาและความยุ่งยากของประชาชนที่มารับบริการจากภาครัฐในปัจจุบัน จากนั้นได้พยายามที่จะหาแนวทางแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการให้บริการโดยการใช้เทคโนโลยีใหม่มาเป็นเครื่องมือในการลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากหรือสลับซับซ้อนลง ทั้งนี้หลักยึดถือที่สำคัญของรัฐบาลออสเตรเลีย คือการที่จะทำให้บริการดิจิทัลที่มีภายในประเทศ รวดเร็ว เรียบง่าย และชัดเจน เพราะหลักยึดถือดังกล่าวจะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนรวมถึงส่งผลดีต่อสถานะเศรษฐกิจของประเทศ

ประเด็นที่ 2 : การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีความก้าวหน้าและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เช่นนี้แล้วการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลก็จะต้องมีการปรับตัวอยู่อย่างต่อเนื่องเช่นกัน เพราะความต้องการของประชาชนจะมีการเรียกร้องการให้บริการจากภาครัฐเพิ่มขึ้น และหน่วยงานของรัฐเองก็ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น (Agile) เพื่อจะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันต่อเหตุการณ์ และก็ควรที่จะรับฟังความเห็นของประชาชนผู้ให้บริการเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบหรือการให้บริการต่อไป

ประเด็นที่ 3 : การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจำเป็นที่จะต้องอาศัยปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ อีกหลายด้าน เช่น เรื่องกฎหมาย นโยบายของรัฐบาลที่ชัดเจนและมั่นคง ความตั้งใจของผู้นำรัฐบาล วัฒนธรรมสังคมที่เอื้ออำนวย การอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชนให้

สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัย รวมถึงการได้รับความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชนเอง

ประเด็นที่ 4 : การที่มีประชาชนบางกลุ่มไม่เต็มใจหรือไม่สามารถใช้บริการดิจิทัลของรัฐได้ แม้ว่ารัฐบาลจะมีความพยายามที่จะส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่องก็ตาม เช่นนี้แล้วรัฐบาลยังคงต้องสร้างช่องทางหรือแนวทางการให้บริการอื่นสำหรับประชาชนกลุ่มดังกล่าว เช่น การตั้งศูนย์บริการข้อมูล หรือมีหมายเลขโทรศัพท์สำหรับให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้

2.2.5.2 บทบาทและหน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศออสเตรเลีย

ในระดับรัฐบาลกลางของประเทศออสเตรเลียนั้น มีหน่วยงานจำนวนมากหลายหน่วยงานเข้ามามีภารกิจในการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลและเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งมีหน่วยงานที่มีบทบาทและหน้าที่ที่น่าสนใจดังนี้

- หน่วยงานที่รับผิดชอบงานในส่วนของ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) รวมถึงวางแผนในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี

- หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการดูแลนโยบายภาพรวมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ รวมถึงบริการที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการสร้างเว็บไซต์ ชื่อ GovShare ที่ทำหน้าที่เป็นระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางของรัฐบาล (Central Data Sharing Platform) ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ กระทรวงการเงิน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบการสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล โดยเน้นโครงการสร้างอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ กระทรวงการสื่อสารและศิลปะ

- หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐรวมถึงช่วยสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงแนวทางการให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชน ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล

- หน่วยงานที่ทำหน้าที่ต่อสู้กับภัยคุกคามไซเบอร์ รวมถึงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น มาตรฐานความปลอดภัยของ Cloud มาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ กรมสัญญาณแห่งออสเตรเลีย

2.2.5.3 แนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศออสเตรเลีย

- แนวคิดในการให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ เพราะเนื่องจากวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเครือรัฐออสเตรเลีย มิได้มุ่งหวังประโยชน์ของรัฐบาลเป็นหลัก แต่มีเป้าหมายในการที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่นนี้แล้วก่อนที่ภาครัฐจะเริ่มดำเนินการสร้างแนวทางหรือปรับเปลี่ยนบริการดิจิทัลสำหรับให้บริการประชาชน ภาครัฐจำเป็นต้องศึกษาก่อนว่าปัจจุบันประชาชนและภาคเอกชนต้องเผชิญกับปัญหาหรือความยุ่งยากใดบ้างจากการรับบริการจากภาครัฐ เมื่อทราบปัญหาแล้วถึงจะมาแสวงหาวิธีการสร้างแนวทางหรือปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการรับบริการจากภาครัฐที่ยุ่งยากหรือซับซ้อนลง ซึ่งหลักการสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐของเครือรัฐออสเตรเลียยึดมั่นคือ การมุ่งทำให้การบริการดิจิทัลทั้งหลาย มีความชัดเจน (clear) เรียบง่าย (simple) และรวดเร็ว (fast) ซึ่งจะเป็นการส่งผลดีต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและนำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

- แนวคิดในการบริหารงานอย่างรวดเร็ว และคล่องตัว (agile) ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณหรือกรอบระยะเวลาดำเนินงาน ซึ่งแนวคิดนี้เน้นการสร้างทีมหรือคณะทำงานที่ไม่มีขนาดใหญ่ เพื่อให้ทุกคนในทีมมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแต่ละด้าน ซึ่งหลักสำคัญของแนวคิดนี้คือ โลกในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา ทุกสิ่งอย่างสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว เช่นนี้แล้ว เราไม่ควรคาดหวังผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานอย่างสมบูรณ์แบบได้ กระบวนการทำงานต้องมีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอยู่อย่างต่อเนื่อง

2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 การเปิดเผยข้อมูล: พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

2.3.1.1 ข้อมูลข่าวสารของราชการ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 15 วางหลักไว้ว่า ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(1) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(2) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบหรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(3) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการ เรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่ นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(4) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคล หนึ่งบุคคลใด

(5) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็น การรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(6) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือ ข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(7) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้อง ระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการ มีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสาย การบังคับบัญชาแต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่ กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

2.3.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ให้ความหมายไว้ว่า “ข้อมูลส่วน บุคคล” คือ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่จะทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าจะทางตรงทางอ้อม แต่ไม่ รวมถึงการระบุเฉพาะชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน หรือที่อยู่ทางธุรกิจและข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรม โดยเฉพาะ และยังได้ให้ความหมายของคำว่า “ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” คือ บุคคลหรือนิติบุคคล ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล(บันทึก หลักการและเหตุผลประกอบร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.,ออนไลน์,2558)

2.3.2 การแจ้งที่พักของคนต่างด้าว: พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 มาตรา 38

พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 มาตรา 38 ได้กำหนดไว้ว่า เจ้าบ้าน เจ้าของหรือผู้ครอบครองเคหสถาน หรือผู้จัดการโรงแรมซึ่งรับคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเข้าพักอาศัย จะต้องแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งตั้งอยู่ในท้องที่ที่บ้าน เคหสถาน หรือ โรงแรมนั้นตั้งอยู่ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่คนต่างด้าวเข้าพักอาศัย ถ้าท้องที่ใดไม่มีที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองตั้งอยู่ ให้แจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจท้องที่นั้น ในกรณี ที่บ้าน เคหสถาน หรือ โรงแรมที่คนต่างด้าวเข้าพักอาศัยตามวรรคหนึ่งตั้งอยู่ในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร ให้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ กองตรวจคนเข้าเมือง การแจ้งตามวรรคหนึ่งและวรรคสองให้เป็นไปตามระเบียบที่อธิบดีกำหนด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

2.4.1.1 การศึกษาเรื่องแนวทางการใช้ประโยชน์จากการบูรณาการข้อมูลจัดตั้งคลังข้อมูลแห่งชาติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ

รณดล นุ่มนนท์ (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการใช้ประโยชน์จากการบูรณาการข้อมูลและจัดตั้งคลังข้อมูลแห่งชาติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการบูรณาการข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย พบว่า ปัจจุบันมีข้อมูลจำนวนมากจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นเป็นผลพวงมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยข้อมูลที่ได้เหล่านี้ หากมีการนำมาบูรณาการและเปิดเผยแก่สาธารณะให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ จะทำให้เป็นตัวช่วยเร่งให้เกิดนวัตกรรมหรือการผลิตสินค้าและบริการใหม่ๆเกิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากนี้ ได้นำไปมาสู่แนวคิดการเปิดเผยข้อมูลหรือ Open Data โดยเน้นไปที่ข้อมูลสำคัญที่ภาครัฐดำเนินการจัดเก็บไว้ ซึ่งในสหรัฐอเมริกาเองมีการประมาณการประโยชน์จาก Open Data ต่อระบบเศรษฐกิจสูงถึง 3 ล้านล้านดอลลาร์

ทั้งนี้การที่จะบูรณาการข้อมูลในประเทศไทยยังมีปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญ คือ ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ขาดทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบกับการไม่มีนโยบายภาครัฐที่ชัดเจนสำหรับแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมไปถึงกฎหมายที่ออกมารองรับ เช่น การขาดความชัดเจนของกฎหมายคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับหลักการคุ้มครองการเคลื่อนย้ายข้อมูลข้ามพรมแดน, กฎหมายความมั่นคงไซเบอร์เกี่ยวกับด้านความสมดุลระหว่างความ

มั่นคงของประเทศและความเป็นส่วนตัวของประชาชน จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว (นายรณคน นุ่มนนท์, ผู้วิจัย) ได้นำเสนอแนวทางแก้ไข โดยการจัดตั้งคลังข้อมูลแห่งชาติในรูปแบบ Decentralized ซึ่งมีต้นแบบจากประเทศเอสโตเนียที่ใช้ระบบ Data Exchange Platform (X-Road) ที่แบ่งออกเป็นสองระยะ โดยระยะแรกเสนอให้มีการจัดตั้งหน่วยงานกลางเพื่อดูแลการให้บริการ Data Sharing Platform และจัดทำมาตรฐานข้อมูล Data Sharing Platform ของประเทศไทย เพื่อที่จะทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐให้ง่ายต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน่วยงานในภายหลัง ทั้งนี้การสร้างจัดทำมาตรฐานข้อมูล ยังถือเป็นพื้นฐานในการสร้าง e-service ภาครัฐ และในระยะที่สองจะขยายการเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลภาคเอกชน เพื่อให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถเข้าถึงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้

2.4.1.2 การบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service): กรณีศึกษา

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ปญญา สุโขะชัย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service): กรณีศึกษา ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีดังนี้

- แต่ละหน่วยในสังกัดไม่ดำเนินการจัดส่งข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความรับผิดชอบไปยังศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานในหน่วยงานเองยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารว่ามีข้อมูลใดบ้างที่ต้องนำส่งให้สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณาว่ามีข้อมูลประเภทใดบ้างที่จำเป็นต้องเปิดเผยต่อสาธารณะ

- ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องการบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ทำให้การดำเนินงานและการพัฒนางานด้านข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างล่าช้า

- งบประมาณรวมถึงจำนวนของบุคลากรที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงานและการพัฒนาการบริการให้ทันสมัย เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสารและการบริการให้เป็นที่ไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน

- ทักษะคิดของผู้มารับบริการที่มีต่อหน่วยงานราชการที่เป็นไปในทางลบ และเพราะผู้รับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบราชการ จึงทำให้เจ้าหน้าที่มักถูกต่อว่าและถูกร้องเรียนบ่อยครั้ง

จากการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการจะต้องดำเนินการตามแนวทางของนโยบายรัฐบาล ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 ซึ่งมีเนื้อหาสำคัญคือ ให้นำหน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลและบริการในรูปแบบดิจิทัล และให้นำหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล รวมถึงให้นำหน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน โดยกำหนดให้มีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง เพื่อคอยสนับสนุนการเชื่อมโยงบริการข้อมูลดิจิทัล เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารในยุคไทยแลนด์ 4.0 ปุณณิสา สุโชชะชัย(ผู้วิจัย) ได้มีข้อเสนอแนะในแนวทางสำหรับการพัฒนาแนวทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีนั้น ว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีควรเป็นไปตามการพัฒนาระบบราชการ 4.0 โดยยึดหลักที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี ซึ่งองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1.ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) 2.ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริการและสามารถเข้าถึงความต้องการของประชาชนในระดับปัจเจกบุคคล (Citizen – Centric and Service – Oriented Government) และ 3.ภาครัฐอัจฉริยะที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government) ทั้งนี้ในการดำเนินงานและการให้บริการจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

2.4.1.3 มาตรการที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่มีต่อนักท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

สำราญ สุดจิตร เพ็ญศรี พัทธวิวัฒน์ศิริ และชาติชาย มหาศิณะ (2562) กล่าวว่ามาตรการที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่มีต่อนักท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตมีด้วยกัน 4 มาตรการ ดังนี้

- มาตรการด้านกฎหมาย ต้องกำหนดนโยบายอย่างเป็นทางการ กำหนดงบประมาณ และตัวกฎหมายควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้ทันต่อสถานการณ์ ทันต่อรูปแบบการท่องเที่ยวในปัจจุบันรวมถึงควรมีการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างแต่ละองค์กรในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

- มาตรการการบังคับใช้กฎหมาย จะต้องทำอย่างเคร่งครัดและควรมีการเพิ่มจำนวนผู้บังคับใช้กฎหมาย

- มาตรการสอดส่องดูแล ประชาชนทุกคนในสังคมควรมีส่วนร่วมในการช่วยกันสอดส่องดูแลความปลอดภัยในสังคม เพราะการป้องกันอาชญากรรมไม่อาจพึ่งพาการ

คุ้มครองจากภาครัฐได้เพียงอย่างเดียว ควรมีอุปกรณ์ตรวจจับเพื่อป้องกันภัยที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ไม่รกรุงรัง

- มาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ที่ควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานหลักเป็นศูนย์กลางสำหรับประสานงานรับแจ้งเหตุเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว และกฎหมายควรมีการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการโฆษณาทางเว็บไซต์ เช่น ต้องเปิดเผยเกี่ยวกับการจดทะเบียนผู้ประกอบการ เงื่อนไขการชำระและคืนเงิน หรือการยกเลิกรายการท่องเที่ยว รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการเพิ่มความถี่ในการตรวจความปลอดภัยในพื้นที่เพิ่มขึ้น

2.4.1.4 การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลแบบเปิด: นวัตกรรมการบริหารราชการแผ่นดินยุคดิจิทัลของประเทศไทย

ทิพย์ศรีน ภัทรชนกุล และทศพล เชี่ยวชาญประพันธ์ (2559) กล่าวว่า ปัจจุบันแนวคิดที่เรียกร้องให้รัฐบาลเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ โดยต้องการให้สร้างรัฐบาลแบบเปิดนั้น ถือเป็นที่ยอมรับขององค์การระหว่างประเทศและประเทศผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัลต่างๆ อันเนื่องมาจากในยุคปัจจุบันที่ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงการสื่อสารในยุคดิจิทัลมีการพัฒนาไปอย่างมาก โดยสำหรับ รัฐบาลไทยนั้นได้เริ่มมีการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งเป็นการนำเอาข้อมูลที่ภาครัฐครอบครองอยู่มาให้ประชาชนใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมมากขึ้น แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ในการเปิดเผยข้อมูลของรัฐบาลไทยยังมีข้อควรพิจารณาใน 10 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 หน่วยงานของรัฐต้องยึดถือหลักการที่ว่า ข้อมูลเป็นสมบัติของชาติ ซึ่งประชาชนควรมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลที่ภาครัฐบาลครอบครองอยู่ได้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ประเด็นที่ 2 รัฐบาลควรมีการพัฒนาตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยยึดเอา พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 เป็นพื้นฐานในการพิจารณากร่างกฎหมายใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้กฎหมายมีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน

ประเด็นที่ 3 การประชุมลับของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา ควรจำกัดให้เหลือน้อยที่สุด รวมถึงควรมีการบัญญัติห้ามประชุมลับสำหรับกรณีที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างชัดเจน

ประเด็นที่ 4 รัฐบาลควรมีการพิจารณาขยายขอบเขตและประเภทของข้อมูลข่าวสารที่จะเปิดเผยให้สาธารณชนรับทราบ และข้อมูลที่เปิดเผยควรอยู่ในรูปแบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นที่ 5 จะมีประชาชนส่วนหนึ่งที่ไม่เต็มใจหรือไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของรัฐ ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะพยายามสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลก็ตาม ดังนั้น รัฐบาลยังคงต้องรับผิดชอบดูแลประชาชนเหล่านี้ โดยต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารของรัฐได้โดยวิธีอื่น เช่น การโทรศัพท์ หรือมีการติดตั้งตู้บริการออนไลน์ของรัฐ

ประเด็นที่ 6 รัฐบาลควรมีการสอบถามหรือหารือกับภาคเอกชนและประชาชนว่า ต้องการข้อมูลในเรื่องใดจากรัฐบาล ถึงจะช่วยให้ภาคเอกชนและประชาชนสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมหรือเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประเด็นที่ 7 ควรมีการพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลโดยเสนอให้มีการสร้างและพัฒนาเว็บไซต์สำหรับรวบรวมข้อมูลข่าวสารของรัฐในทุกด้าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนผู้ใช้บริการ

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานของรัฐควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ นโยบายสาธารณะ หรือร่างกฎหมายฉบับต่างๆ ผ่านช่องทางดิจิทัลได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สังคมมีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวาง

ประเด็นที่ 9 หน่วยงานของรัฐควรสร้างแรงบันดาลใจให้สังคมในการร่วมกันพัฒนานวัตกรรมจากข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยที่ภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงนวัตกรรมที่ได้จากการนำข้อมูลที่ถูกเผยแพร่อยู่ในเว็บไซต์ <https://www.data.go.th> ไปใช้

ประเด็นที่ 10 รัฐบาลควรพิจารณาการเปิดเผยรายละเอียดสัญญาของงานโครงการภาครัฐ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สังคมสามารถตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น

2.4.1.5 ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม

รติพงษ์ ภิวัฒน์วุฒิกุล (2561) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมมีจำนวนหลายหน่วยงานและแต่ละหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่แยกจากรัฐบาลจึงควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารงานด้านยุติธรรมให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถ

ทำงานร่วมกันได้ในลักษณะของการบูรณาการ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงานและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

และจากการศึกษาถึง พ.ร.บ.พัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2549 พบว่ายังมีข้อจำกัดทางกฎหมายบางประการ ในกรณีที่ไม่มีหน่วยงานกลางมาทำหน้าที่ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงรายงานผลการดำเนินการ อีกทั้งไม่มีข้อกำหนดให้แต่ละ หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลมาขึ้นฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม จึงเป็นผลให้ กระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยไม่มีการพัฒนา ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงเห็นว่าควรมีการ ปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ.พัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2549

2.4.2 ปัจจัยหรือข้อติดขัดเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลภาครัฐจากบทความในต่างประเทศ

2.4.2.1 การพัฒนารูปแบบใหม่ เกี่ยวกับการนำข้อมูลที่ได้จากการ วิเคราะห์ชุดข้อมูลขนาดใหญ่ไปใช้ประโยชน์ของภาครัฐ (Pandula Gamage (2559), New development : Leveraging 'big data' analytics in the public sector)

การใช้ประโยชน์จากชุดข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big data จะสามารถ นำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมากมายสำหรับภาครัฐ แต่อย่างไรก็ตาม การใช้งานชุดข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big data ยังคงมีปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการใช้งานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

- *ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)* ซึ่งเป็นข้อควรพิจารณาหลักในการใช้ งานชุดข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big data ซึ่งหมายถึงการเข้าถึงข้อมูลความเป็นส่วนตัวของปัจเจก บุคคล โดยเฉพาะข้อมูลส่วนตัวที่มีความละเอียดอ่อนสูง ตัวอย่างเช่น ข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลสถานที่ ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้า และข้อมูลการทำกิจกรรมออนไลน์ ต่างๆ (จาก McNeely and Hahm (2014, p.308) กล่าวว่า ในการใช้งานชุดข้อมูลใหญ่นั้นมีความ กังวลเกี่ยวกับการล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัว และข้อจำกัดต่อเสรีภาพส่วนบุคคลอย่างสิ้นเชิง ซึ่ง ปัญหาข้อมูลความเป็นส่วนตัวเป็นหนึ่งในปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ถูกระบุไว้ในวาระที่ประชุมเกี่ยวกับ ข้อมูลขนาดใหญ่

- *ด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access)* ถือเป็นข้อควรพิจารณาที่สำคัญอีก ประการหนึ่งเนื่องจาก องค์การการค้าส่วนใหญ่เกิดความกังวลที่จะแบ่งปันฐานข้อมูลลูกค้า ผู้ใช้บริการ รวมถึงผลการดำเนินงานและข้อมูลบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของตนเอง ทั้งนี้ หน่วยงานส่วนใหญ่ของภาครัฐเองก็ยังไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่อกัน ซึ่งหากเป็นอย่างที่กล่าวมานี้ การแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกันก็จะไม่มีประสิทธิภาพ (Cheng,(2014)) กล่าวว่า เหตุผลที่ทำให้เกิดความไม่ยินดีที่จะแบ่งปันข้อมูลมีดังนี้ ก) ความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสีย

ความสามารถในการแข่งขัน ข) ความเสี่ยงของการละเมิดต่อกฎหมายความเป็นส่วนตัว และ ค) มีโอกาสที่จะทำให้ชื่อเสียงขององค์กรเสียหาย

- *ด้านคุณภาพของข้อมูล (Quality of data)* ที่จะสามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ (ความเข้ากันได้ของข้อมูล) ซึ่งถือเป็นอีกข้อควรพิจารณาหรือความท้าทายอีกประการในการใช้งานข้อมูลขนาดใหญ่ เพราะการนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจนั้นจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่แม่นยำ ซึ่ง Bays (2015) ให้ความสำคัญกับปัญหานี้ว่า ข้อมูลส่วนใหญ่ที่จัดเก็บไม่ได้อยู่ในรูปแบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย เนื่องจากชุดรูปแบบข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้การรวบรวมชุดข้อมูลทำได้ยากขึ้น นอกจากนี้ชุดข้อมูลที่มีอยู่จำนวนมากส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่ตรงตามความต้องการที่จะถูกนำมาใช้งาน หรือข้อมูลมีการตกหล่นในบางส่วน ถึงแม้ว่าจะข้ามผ่านปัญหาข้างต้นไปได้ นั่น แต่ก็ยังมีอีกหลายองค์กรที่สนใจจะใช้ประโยชน์จากชุดข้อมูลขนาดใหญ่ แต่ยังคงขาดเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่างๆ สำหรับการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่

- *ด้านการขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะและประสบการณ์ (Shortage of skills and experience)* เพราะการจะดำเนินโครงการเกี่ยวกับข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ จำเป็นจะต้องมีผู้ใช้งานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมเมอร์ นักวิทยาศาสตร์ นักวิเคราะห์ข้อมูล วิศวกรข้อมูล และนักวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งอย่างไรก็ตามปัญหาการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ยังคงมีอยู่ในปัจจุบัน ยกตัวอย่างจากการที่ McKinsey Global Institute (2011) ได้ทำนายว่าการจะใช้ประโยชน์จากข้อมูลขนาดใหญ่จะพบปัญหาการขาดแคลนผู้มีทักษะความสามารถที่จำเป็นสำหรับองค์กร และจากรายงานที่ว่า ภายในปี 2561 สหรัฐอเมริกาอาจประสบปัญหาการขาดแคลนผู้มีทักษะการวิเคราะห์เชิงลึก จำนวน 140,000 ถึง 190,000 คน เช่นเดียวกันนี้ อาจจะมีการขาดแคลนผู้จัดการและนักวิเคราะห์ที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อใช้ในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพอีกกว่า 1.5 ล้านคน และในอีกหลายประเทศ เช่น สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และอินเดีย ก็มีแนวคิดเช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดว่า ปัญหาการขาดแคลนผู้มีทักษะความสามารถในการใช้งานข้อมูลใหญ่นั้นเป็นปัญหาระดับโลก ที่ทุกภูมิภาคต้องจะเผชิญกับความท้าทายที่คล้ายคลึงกัน

จากผลการวิจัย (see Olavsrud,2556 ;Rowe,2556;Yerak,2556) ได้ระบุถึงความท้าทายหรือข้อควรระวังในด้านการขาดกลยุทธ์หรือแนวทางการใช้ข้อมูลและการขาดผู้ที่จะบริหารจัดการข้อมูลทางเทคนิคต่างๆ เนื่องจากมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนเรื่องดังกล่าวมีไม่เพียงพอ รวมถึงการขาดมืออาชีพและขาดโปรแกรมการศึกษาสำหรับผู้บริหาร ดังนั้น ประโยชน์ของการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่จะถูกจำกัด เนื่องจากการขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะและประสบการณ์

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐเมื่อเทียบกับภาคเอกชน และทั้งนี้สำหรับภาคเอกชนเองก็จะมีค่าใช้จ่ายสำหรับการดึงดูดผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่สูงขึ้น

2.4.2.2 การใช้งานชุดข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big data ในภาครัฐ (Big-Data Applications in the Government Sector, 2557)

การใช้งานชุดข้อมูลขนาดใหญ่ในภาครัฐมีปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ 3 ประการดังนี้

ประการที่ 1 การที่แต่ละหน่วยงานมีฐานข้อมูลเป็นของตนเอง (*Silo*) และฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานของภาครัฐไม่มีความเชื่อมโยงกัน

ประการที่ 2 ปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล (*Security*) ซึ่งหมายถึงการละเมิดต่อความเป็นส่วนตัวในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

ประการที่ 3 ลักษณะของข้อมูลที่มีความหลากหลาย (*Variety of data*) และไม่มีโครงสร้างหรือรูปแบบข้อมูลในลักษณะเดียวกัน

ซึ่งจากประเด็นปัญหาทั้งสามดังกล่าวนำมาสู่ความท้าทายความสามารถหรือข้อควรพิจารณาของภาครัฐในการที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยจะต้องดำเนินการให้ฐานข้อมูลของทุกหน่วยงานมีใช้งานบนฐานข้อมูลเดียวกัน และสร้างศูนย์กลางการควบคุมการใช้งานชุดข้อมูลขนาดใหญ่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้รวมถึงการแก้ไขหรือกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของภาครัฐ (Gang-Hook Kim, Silvana Trimi, and Ji-Hyong Chung, 2014)

2.4.2.3 ความพร้อมและความไม่ชัดเจนในการใช้งานชุดข้อมูลขนาดใหญ่ของภาครัฐ (BigData In The Public Sector Uncertainties and readiness, 2560)

ความสามารถขององค์กรภาครัฐที่จำเป็นสำหรับการใช้ชุดข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big data พบว่ามีปัจจัยในเรื่องของความสามารถแบ่งเป็น 7 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี (*IT governance*)

หมายถึง ความสามารถในการออกแบบและพัฒนากลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับใช้ในการตัดสินใจขององค์กรและความรับผิดชอบในการนำระบบไอทีใหม่ๆ มาใช้สนับสนุนงานขององค์กร

ประการที่ 2 ทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยี (*IT resources*)

หมายถึง ความสามารถในการออกแบบและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการบำรุงรักษา และความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาอำนวยความสะดวกให้กับการดำเนินงานขององค์กรและยังหมายความรวมถึงระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่องค์กรมีอยู่

ประการที่ 3 ทักษะคติขององค์กร (*Internal attitude*)

หมายถึง ความสามารถในการมุ่งมั่นที่จะพัฒนาขององค์กรและวิสัยทัศน์ในการทำงานแบบใหม่ โดยเฉพาะการเปิดรับการตัดสินใจจากการใช้ข้อมูลที่มีอยู่ของคนในองค์กร

ประการที่ 4 ทักษะคติของหน่วยงานภายนอกอื่นๆ (*External attitude*)

หมายถึง ความสามารถที่จะมุ่งมั่นพัฒนาขององค์กร รวมถึงการได้รับความร่วมมือจากองค์กรภายนอกหรือหน่วยงานอื่นที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการที่จะใช้กระบวนการทำงานรูปแบบใหม่

ประการที่ 5 การดำเนินการตามกฎหมาย (*Legal compliance*)

หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจและพัฒนาแผนการดำเนินงานรวมถึงการติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและการปรับรูปแบบการทำงานต่างๆ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับกฎหมายที่คุ้มครองความเป็นส่วนตัวของประชาชนและความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว

ประการที่ 6 การกำกับดูแลข้อมูล (*Data governance*)

หมายถึง การพัฒนาและออกแบบแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กร ทั้งในด้านของการเก็บรวบรวม, ข้อมูลการซื้อหรือควรรวมกิจการ, ข้อมูลหุ้นส่วนที่สำคัญ และคุณภาพการบริหารจัดการกับข้อมูลดังกล่าว

ประการที่ 7 ความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารจัดการข้อมูล (*Data science expertise*)

หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูล การรักษาไว้และพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงความสามารถในการรายงานผลของข้อมูลในเชิงสถิติ

2.4.3 สรุปปัจจัยของปัญหาหรือความท้าทายในการพัฒนาแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลขนาดใหญ่ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าบทความทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.2 ตารางการสรุปปัจจัยของปัญหาหรือความท้าทายในการพัฒนาแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลขนาดใหญ่

ลำดับ	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยรอง	ที่มา
1	Privacy/ด้าน ความเป็นส่วนตัว ส่วนตัว	1.1 ด้าน ความเป็น ส่วน ตัว (Privacy) : การล่วงละเมิดความเป็น ส่วนตัว และข้อจำกัดต่อเสรีภาพ ส่วนบุคคล	Gamage, P. (2016). New development: Leveraging “big data” analytics in the public sector. <i>Public Money & Management</i> , 36(5), 385–390. https://doi.org/10.1080/09540962.2016.1194087
		1.2 ปัญหาด้านความปลอดภัยของ ข้อมูล (security) : การละเมิดต่อความเป็น ส่วนตัวในการเข้าถึงข้อมูลส่วน บุคคล	Kim, G.-H., Trimi, S., & Chung, J.-H. (2014). Big-data applications in the government sector. <i>Communications of the ACM</i> , 57(3), 78–85. https://doi.org/10.1145/2500873
		1.3 การดำเนินการตามกฎหมาย (Legal compliance) : การให้ความสำคัญกับกฎหมาย ที่คุ้มครองความเป็นส่วนตัวของ สาธารณชนและความปลอดภัย ของการเข้าถึงข้อมูล	Klievink, B., Romijn, B.-J., Cunningham, S., & de Bruijn, H. (2016). Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. <i>Information Systems Frontiers</i> , 19(2), 267–283. https://doi.org/10.1007/s10796-016-9686-2
2	Different types of data structures/ รูปแบบของ ชุดข้อมูล ที่ ต่างกัน	2.1 ด้านคุณภาพของข้อมูล (Quality of data) : ชุดรูปแบบข้อมูลที่ไม่ สอดคล้องกัน ทำให้การรวบรวม ชุดข้อมูลทำได้ยากขึ้น	Gamage, P. (2016). New development: Leveraging “big data” analytics in the public sector. <i>Public Money & Management</i> , 36(5), 385–390. https://doi.org/10.1080/09540962.2016.1194087
		2.2 ลักษณะของข้อมูลที่มีความ หลากหลาย (Variety of data) : ไม่มีโครงสร้างหรือรูปแบบ ข้อมูลในลักษณะเดียวกัน	Kim, G.-H., Trimi, S., & Chung, J.-H. (2014). Big-data applications in the government sector. <i>Communications of the ACM</i> , 57(3), 78–85. https://doi.org/10.1145/2500873
3	Management/ ความสามารถ ในการบริหาร จัดการ	3.1 การบริหารจัดการด้าน เทคโนโลยี (IT governance) : ความสามารถในการออกแบบ และพัฒนากลยุทธ์ด้านเทคโนโลยี	Klievink, B., Romijn, B.-J., Cunningham, S., & de Bruijn, H. (2016). Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. <i>Information Systems Frontiers</i> , 19(2), 267–283. https://doi.org/10.1007/s10796-016-9686-2

		<p>3.2 ความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารจัดการข้อมูล (Data science expertise)</p> <p>: ความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูล การรักษาไว้และพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพรวมถึงความสามารถในการรายงานผลของข้อมูลในเชิงสถิติ</p>	<p>Klievink, B., Romijn, B.-J., Cunningham, S., & de Bruijn, H. (2016). Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. <i>Information Systems Frontiers</i>, 19(2), 267–283. https://doi.org/10.1007/s10796-016-9686-2</p>
		<p>3.3 การกำกับดูแลข้อมูล (Data governance)</p> <p>: การพัฒนาและออกแบบแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กร</p>	<p>Klievink, B., Romijn, B.-J., Cunningham, S., & de Bruijn, H. (2016). Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. <i>Information Systems Frontiers</i>, 19(2), 267–283. https://doi.org/10.1007/s10796-016-9686-2</p>
		<p>3.4 การที่แต่ละหน่วยงานมีฐานข้อมูลเป็นของตนเอง (Silo of database) และฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานของภาครัฐไม่มีความเชื่อมโยงกัน</p>	<p>Kim, G.-H., Trimi, S., & Chung, J.-H. (2014). Big-data applications in the government sector. <i>Communications of the ACM</i>, 57(3), 78–85. https://doi.org/10.1145/2500873</p>
		<p>3.5 ไม่มีหน่วยงานกลางมาทำหน้าที่รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงรายงานผลการดำเนินการ</p>	<p>ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม ธิติพงศ์ ภัทน์วุฒิกุล (2561)</p>
4	Technology/ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี	<p>4.1 ทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยี (IT resources)</p> <p>: การออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการบำรุงรักษา และความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>Klievink, B., Romijn, B.-J., Cunningham, S., & de Bruijn, H. (2016). Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. <i>Information Systems Frontiers</i>, 19(2), 267–283. https://doi.org/10.1007/s10796-016-9686-2</p>
		<p>4.2 โครงสร้างพื้นฐานแพลตฟอร์ม</p>	<p>รายงานประจำปี 2560 ของ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)(EGA) ชื่อหนังสือ Open and connected government</p>
		<p>4.3 การพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลโดยเสนอให้มีการสร้างและ</p>	<p>ทิพย์ศรีน ภัคชนกุล, และทศพล เชื้อชาชาญ ประพันธ์. (2559). การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลแบบเปิด: นวัตกรรมการบริหาร</p>

		พัฒนาเว็บไซต์สำหรับรวบรวมข้อมูลข่าวสาร	ราชการแผ่นดินยุคดิจิทัลของประเทศไทย, 27 กุมภาพันธ์ 2563. https://www.dga.or.th/upload/download/file_8fa586cf682605b8cbaf62cefcf901c0.pdf
5	Point of view/ ทัศนคติของ เจ้าหน้าที่ ภาครัฐ/บุคคล คนในแต่ละ องค์กร	5.1 การตั้งเป้าในการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล	ส่วนวิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูล ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การ มหาชน) (สรอ.). (2559). โครงการพัฒนาตนเอง ของคณะกรรมการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ กำกับดูแลองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ณ เครือรัฐออสเตรเลียวันที่ ๑๖ – ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๘, 5 มีนาคม 2563. http://www.oic.go.th/FILEWEB/ CABINFOCENTER6/DRAWER021/GENERA L/DATA0000/00000167.PDF
		5.2 นโยบายของรัฐบาลที่ชัดเจน และมั่นคง รวมถึงตัวกฎหมาย	ส่วนวิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูล ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การ มหาชน) (สรอ.). (2559). โครงการพัฒนาตนเอง ของคณะกรรมการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ กำกับดูแลองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ณ เครือรัฐออสเตรเลียวันที่ ๑๖ – ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘, 5 มีนาคม 2563. http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCE NTER6/DRAWER021/GENERAL/DATA0000 /00000167.PDF
		5.3 รัฐบาลควรมีการพัฒนาตัวบท กฎหมายที่เกี่ยวกับการเปิดเผย ข้อมูลภาครัฐอย่างชัดเจนเป็น รูปธรรม	รณดล นุ่มนนท์. 2561. แนวทางการใช้ประโยชน์ จากการบูรณาการข้อมูลจัดตั้งคลังข้อมูลแห่งชาติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทาง เศรษฐกิจ. ปริญญาบัตร วปอ, วิทยาลัย ป้องกันราชอาณาจักรหลักสูตรการป้องกัน ราชอาณาจักร. กรุงเทพฯ.
			ทิพย์ศรีน ภัคชนกุล, และทศพล เชื้อวชาญ ประพันธ์. (2559). การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่การ เป็นรัฐบาลแบบเปิด: นวัตกรรมการบริหาร ราชการแผ่นดินยุคดิจิทัลของประเทศไทย, 27 กุมภาพันธ์ 2563 . https://www.dga.or.th/upload/download/file_8fa 586cf682605b8cbaf62cefcf901c0.pdf

		5.4 งบประมาณรวมถึงจำนวนของบุคลากรที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงานและการพัฒนาการบริการ	บุญญา สุโขะชัย. 2561. การบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service): กรณีศึกษา ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
		5.5 ด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access) : ความกังวลที่จะแบ่งปันฐานข้อมูลลูกค้า ผู้ใช้บริการ รวมถึงผลการดำเนินงาน	Gamage, P. (2016). New development: Leveraging “big data” analytics in the public sector. <i>Public Money & Management</i> , 36(5), 385–390. https://doi.org/10.1080/09540962.2016.1194087
		5.6 ทักษะขององค์กร (Internal attitude) : มุ่งมั่นที่จะพัฒนาขององค์กรทำงานรูปแบบใหม่	Klievink, B., Romijn, B.-J., Cunningham, S., & de Bruijn, H. (2016). Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. <i>Information Systems Frontiers</i> , 19(2), 267–283. https://doi.org/10.1007/s10796-016-9686-2
		5.7 ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องการบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	บุญญา สุโขะชัย. 2561. การบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service): กรณีศึกษา ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
6	Lack of skills and experience ด้านการขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะและประสบการณ์	6.1 ด้านการขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะและประสบการณ์ (Shortage of skills and experience)	Gamage, P. (2016). New development: Leveraging “big data” analytics in the public sector. <i>Public Money & Management</i> , 36(5), 385–390. https://doi.org/10.1080/09540962.2016.1194087
		6.2 ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ขาดทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	รณดล นุ่มนนท์. 2561. แนวทางการใช้ประโยชน์จากการบูรณาการข้อมูลจัดตั้งคลังข้อมูลแห่งชาติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์ ปวอ, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร หลักสูตร การป้องกันราชอาณาจักร. กรุงเทพฯ.

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ในการดำเนินงานวิจัย โดยเริ่มต้นจากการเก็บการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการศึกษาเอกสาร บทความวิชาการ ภาวะเบียบต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ประกอบกับการใช้แบบสัมภาษณ์ (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. คำถามสำหรับการสัมภาษณ์
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ มีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มหลัก รวม 25 ราย ดังนี้

กลุ่มที่ 1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 9 ราย

กลุ่มที่ 2 : เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 ราย

กลุ่มที่ 3 : พนักงานการทำอากาศยาน จำนวน 3 ราย

กลุ่มที่ 4 : ผู้ประกอบการธุรกิจเอกชน จำนวน 9 ราย

โดยใช้กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม โดยใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัย และลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการการศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์งานในหน่วยงานของตนเองมากกว่า 1 ปีขึ้นไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการและขั้นตอนสำหรับการดำเนินการศึกษา โดยสรุปดังต่อไปนี้

3.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการศึกษาเอกสาร บทความ วิชาการ ฎุระเบียบต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐกับภาคเอกชน, แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลภาครัฐ, การใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ ตลอดจนปัญหาและข้อติดขัดต่าง ๆ ในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสร้างองค์ความรู้พื้นฐานสำหรับเป็นแนวทางในการตั้งคำถามสัมภาษณ์ที่จะนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3.2.2 เก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดมาใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้น เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาตั้งเป็นลักษณะคำถาม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยโครงสร้างคำถามในแบบสัมภาษณ์มีด้วยกัน มี 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 : แนวคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการจากด้านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตหรือตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต หรือผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 3 : แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ประจำท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรม

ส่วนที่ 4 : แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ประจำท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในทางธุรกิจท่องเที่ยว

ส่วนที่ 5 : แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อติดขัดในการประสานงานหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างด้านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตกับภาคเอกชนหรือหน่วยงานอื่น

ส่วนที่ 6 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลของด้านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

3.2.3 นำกระบวนการและขั้นตอนการวิจัย รวมถึงโครงสร้างของคำถามสำหรับแบบสัมภาษณ์มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมสำหรับนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.4 นำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีประสบการณ์งานในหน่วยงานของตนเองไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยรูปแบบคำถามในแบบสัมภาษณ์มีด้วยกัน มี 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการจากด่านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตหรือตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต หรือผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ประจำท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรม

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ประจำท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในทางธุรกิจท่องเที่ยว

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อติดขัดในการประสานงานหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างด่านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตกับภาคเอกชนหรือหน่วยงานอื่น

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลของด่านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

คำถามทั้ง 6 ส่วนข้างต้น ผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์โดยตรง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ :

ตำแหน่ง :

สถานที่ทำงานในปัจจุบัน :

ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน(ปี) :

วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์ :

สถานที่สัมภาษณ์ :

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการจากด่านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตหรือตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต หรือผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

- คำถามที่ 1 : ท่านเคยรับบริการด้านการประสานข้อมูลจากหน่วยงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง หรือผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ไม่อย่างไร
- คำถามที่ 2 : หากท่านเคยได้รับบริการด้านการประสานข้อมูลจากงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองหรือผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ข้อมูลที่ท่านแจ้งต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เป็นข้อมูลประเภทใดบ้าง และการแจ้งข้อมูลดังกล่าวท่านเต็มใจที่จะให้หรือไม่

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ประจำท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรม

- คำถามที่ 1 : ท่านคิดว่าข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีประสิทธิภาพและมีความครอบคลุมเพียงพอที่จะใช้ในการป้องกันอาชญากรรมหรือไม่
- คำถามที่ 2 : ท่านคิดว่าตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวใดบ้างที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรม
- คำถามที่ 3 : ท่านคิดว่าข้อมูลใดบ้างของภาคเอกชนที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยว หรือเกิดจากนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ประจำท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในทางธุรกิจท่องเที่ยว

- คำถามที่ 1 : ท่านคิดว่าข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในส่วนใดบ้างที่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้

- คำถามที่ 2 : ท่านทราบหรือไม่ว่าในปัจจุบันมีข้อมูลของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองใดบ้าง ที่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้
- คำถามที่ 3 : ท่านคิดว่าตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ควรมีข้อมูลใดบ้างที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางธุรกิจท่องเที่ยว

ส่วนที่ 5 : คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อติดขัดในการประสานงานหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างด่านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต กับภาคเอกชนหรือหน่วยงานอื่น

- คำถามที่ 1 : ท่านเคยมีความจำเป็นใดบ้างที่ต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- คำถามที่ 2 : หากท่านต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ขอทราบว่ามีข้อมูลใดบ้างที่ท่านต้องการทราบ
- คำถามที่ 3 : หากท่านมีความจำเป็นที่จะทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ขอทราบว่าขั้นตอนการได้มาของข้อมูลมีขั้นตอนใดบ้างที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการประสานข้อมูล
- คำถามที่ 4 : ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคในข้อข้างต้นควรแก้ไขด้วยวิธีใด
- คำถามที่ 5 : ท่านคิดว่าข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่ท่านต้องการทราบ เป็นข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของนักท่องเที่ยวหรือไม่อย่างไร

ส่วนที่ 6 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลของด่านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

- คำถามที่ 1 : ท่านคิดว่าในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ตและผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานใดบ้าง
- คำถามที่ 2 : ท่านคิดว่าในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ตและผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำเป็นจะต้องใช้เทคโนโลยีใดบ้าง
- คำถามที่ 3 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลของด่านตรวจคนเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) พร้อมทั้งจดบันทึกและบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ ทั้งนี้ โดยได้รับอนุญาตจากผู้รับการสัมภาษณ์ สำหรับกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวกให้เข้าพบเพื่อให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์และจดบันทึกขณะสัมภาษณ์ จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อพิสูจน์ทราบความสัมพันธ์และความเชื่อมโยงกันระหว่างข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์มาบันทึกให้อยู่ในรูปแบบเอกสาร ทำการทบทวนข้อมูลที่รวบรวมได้ จากนั้นดำเนินการจัดเรียงข้อมูลและเปรียบเทียบข้อมูล พร้อมทั้งสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการเก็บข้อมูล

3.4.2 นำประเด็นสำคัญที่สรุปได้มาจัดกลุ่มใหม่ โดยให้แต่ละกลุ่มคำตอบมีประเด็นหรือลักษณะข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงกำหนดประเด็นหลักใหม่จากแต่ละกลุ่มคำตอบที่ได้ (Theme) เพื่อค้นหาแบบแผน (Pattern) ของข้อมูลในแต่ละกลุ่มประเด็น พร้อมทั้งสร้างคำอธิบายของแต่ละกลุ่มคำตอบที่ได้ (Theme)

3.4.3 วิเคราะห์หาความเชื่อมโยงกันของข้อมูลในแต่ละกลุ่มคำตอบที่ได้ (Theme) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเอาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ใหม่ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้กรอบที่ได้จากการศึกษาเอกสาร บทความวิชาการหรืองานวิจัยอื่นเป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยยึดข้อมูลที่ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นสำคัญ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์เพื่อค้นหาคำตอบสำคัญของวัตถุประสงค์ในงานวิจัย (Research Question)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลงานวิจัยแบ่งออกเป็น 7 หัวข้อหลัก ดังนี้

- หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- หัวข้อที่ 2 ข้อมูลที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนต้องการ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ
- หัวข้อที่ 3 ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต้องการ เพื่อป้องกันอาชญากรรม
- หัวข้อที่ 4 ปัญหาและข้อขัดข้องในการประสานข้อมูล
- หัวข้อที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล
- หัวข้อที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่อาจจะนำมาใช้ในประสานข้อมูลร่วมกัน
- หัวข้อที่ 7 ความคิดเห็นในด้านการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จากกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม รวมจำนวน 21 ราย ดังนี้

- กลุ่มตัวอย่างที่ 1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 5 ราย
 - กลุ่มตัวอย่างที่ 2 : เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 ราย
 - กลุ่มตัวอย่างที่ 3 : พนักงานการทำอากาศยาน จำนวน 3 ราย
 - กลุ่มตัวอย่างที่ 4 : ผู้ประกอบการธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว จำนวน 9 ราย
- ทั้งนี้ข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยข้างต้นมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่าง	เพศ		ตำแหน่ง	ประสบการณ์ ทำงาน(ปี)
	ชาย	หญิง		
กลุ่มที่ 1	4	1	คนที่ 1. รองสารวัตร ตม.ทอ.ภูเก็ต	5
			คนที่ 2. รองสารวัตร ตม.ทอ.ภูเก็ต	3
			คนที่ 3. รองสารวัตร ตม.ทอ.ภูเก็ต	5
			คนที่ 4. รองสารวัตร ตม.ทอ.ภูเก็ต	5
			คนที่ 5. รองสารวัตร ตม.ทอ.ภูเก็ต	8
กลุ่มที่ 2	3	1	คนที่ 1. สารวัตร ตม.จว.ภูเก็ต	7
			คนที่ 2. รองสารวัตร ตม.จว.ภูเก็ต	5
			คนที่ 3. รองสารวัตร ตม.จว.ภูเก็ต	3
			คนที่ 4. ผู้บังคับหมู่ ตม.จว.ภูเก็ต	4
กลุ่มที่ 3	0	3	คนที่ 1. ปกท.4 ส่วนบริการการบิน	5
			คนที่ 2. ปกท.4 ส่วนบริการการบิน	4
			คนที่ 3. ปกท.4 ส่วนบริการการบิน	4
กลุ่มที่ 4	6	3	คนที่ 1. เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.ป่าตอง	15
			คนที่ 2. เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.ป่าตอง	15
			คนที่ 3. เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.ฉลอง	5
			คนที่ 4. เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.วิชิต	10
			คนที่ 5. เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.ป่าตอง	10
			คนที่ 6. เจ้าของกิจการทัวร์	20
			คนที่ 7. เจ้าของกิจการรถเช่า	5
			คนที่ 8. ผู้จัดการโรงแรม ในพื้นที่ ต.วิชิต	5
			คนที่ 9. ผู้จัดการบริษัททัวร์	22
รวม			21 ราย	

4.2 ข้อมูลที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนต้องการ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการภาคเอกชนในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบธุรกิจโรงแรม ธุรกิจทัวร์ และธุรกิจรถเช่า รวมจำนวน 9 ราย พบว่าข้อมูล

เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่ฝ่ายผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการที่จะได้รับจากด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจสามารถสรุปออกเป็น 6 ประเภทข้อมูล โดยมีรายละเอียดปรากฏตามหัวข้อที่ 4.2.1 – 4.2.6 ตามลำดับดังนี้

4.2.1 สถิติสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาและออกไปจากประเทศไทยในแต่ละช่วงเวลาของปีและสถิติท่าอากาศยานที่เข้าพักของนักท่องเที่ยว

ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เมื่อกล่าวถึงลักษณะของข้อมูลที่ต้องการทราบหรือต้องการได้รับจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลสถิติสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปทำการตลาด ในการออกแบบบริการหรือออกโปรโมชั่นให้ตรงกับสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการกับทางธุรกิจของตนเองได้มากยิ่งขึ้น ดังที่

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 2) [เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ตำบลป่าตอง ประสบการณ์บริหารกิจการ 15 ปี] ได้กล่าวถึงข้อมูลนักท่องเที่ยวที่ต้องการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ว่า “ สถิติสัญชาติ อายุ เพศ เช่น สัญชาติคาซัคสถานมาเที่ยวป่าตองเยอะ แต่ผู้หญิง UAE ไปพักแถวหาดสุรินทร์เยอะ เราก็จะได้ไปวิเคราะห์ต่อว่า ทำไมเขาไปพักตรงนั้น มันใกล้สุเหร่าหรือเปล่า ผู้หญิงเคร่งศาสนาหรือเปล่า ส่วนผู้ชายทำไมมาเที่ยวป่าตองเยอะ ก็มันมีที่ที่เกี่ยวกับผู้ชาย ”

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 4) [เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ตำบลวิชิต ประสบการณ์บริหารกิจการ 10 ปี] ได้กล่าวถึงข้อมูลที่ต้องการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ดังนี้ “ สถิตินักท่องเที่ยวในแต่ละสัญชาติ, อายุ, พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวว่ามาพักที่โรงแรมฝั่งไหน ”

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 8) [ผู้จัดการโรงแรมในพื้นที่ ตำบลวิชิต ประสบการณ์งาน 5 ปี] ได้กล่าวถึงข้อมูลที่ต้องการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ว่า “ ข้อมูลที่สำคัญของ ตม. ก็คือในส่วนของการตลาด เราเรียกว่า market segment ที่บอกว่าลูกค้าไหนเข้ามาภูเก็ตเป็นอันดับ 1 และส่วนมากนักท่องเที่ยวนั้นจะมาเป็น group หรือ FIT (เป็น free individual tour) ซึ่งมาเดี่ยว ๆ ส่วนมากเราจะเช็คสัญชาติของลูกค้า มันมีประโยชน์มากสำหรับโรงแรม มันมีส่วนสำคัญ เราเก็บข้อมูลนะคะ ในส่วนของสัญชาติที่เข้าพักของลูกค้า สมมุติ ตม.บอกว่า อังกฤษ เข้ามาในภูเก็ตมากที่สุด เราก็จะไปทำการตลาดว่าคนอังกฤษชอบแบบไหน เราจะไปทำการตลาด ณ จุดนั้นได้อย่างไร อย่างเช่น ถ้าเงินเข้ามาเยอะ เราต้องเดินไปตลาดไหนเพื่อให้เงินมาพักที่โรงแรมเรามากขึ้นด้วยคะ ”

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 9) [ผู้จัดการบริษัททัวร์ ประสบการณ์งาน 22 ปี] ได้กล่าวถึงความสำคัญของข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยในแต่ละช่วง

ของปีว่า “ พี่อยากจะได้ข้อมูลสัญชาติ เพราะสัญชาติมันจะบอกพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและทางฝ่าย marketing จะต้องดูว่า นักท่องเที่ยวสัญชาตินี้จะชอบ product ของเราหรือไม่ สัญชาติมันจะบอกพฤติกรรมของเขา เช่น ฝรั่งเศสจะชอบเที่ยวคูโบราณสถาน แต่แต่ละประเทศมันจะมี รสนิยมพฤติกรรมไม่เหมือนกัน และ อายุของนักท่องเที่ยว เพราะอายุมันจะกำหนดได้ เช่น ของทัวร์ที่ถ้าเขาอายุ 60 เขาก็ไม่ควรไปทัวร์ประเภทนี้แล้ว เช่น พวกล่องแก่ง ”

4.2.2 ระยะเวลาการเข้ามาพักอาศัยในประเทศไทย (Range of stay in Thailand)

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการภาคเอกชนยังพบว่า ข้อมูลช่วงระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพำนักในประเทศไทยถือเป็นข้อมูลที่สำคัญต่อภาคเอกชนในการทำธุรกิจในด้านของการออกแบบ โปรโมชันการเข้าพัก หรือการวางแผนรองรับนักท่องเที่ยว ดังที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 8) [ผู้จัดการโรงแรมในพื้นที่ ตำบลวิจิตร ประสบการณ์งาน 5 ปี] กล่าวถึงข้อมูลที่ต้องการได้รับจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเพิ่มเติมว่า “ เข้ามาพัก range of stay ไหนมากที่สุด ก็คือ พักกี่วัน เพราะว่าทาง ตม.เค้าจะทราบว่ามีนักท่องเที่ยวมากี่วัน และพักที่ไหนอะไรแบบนี้ค่ะ ” ซึ่งมีความเห็นตรงกันกับ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 9) [ผู้จัดการบริษัททัวร์ ประสบการณ์งาน 22 ปี] ที่ได้กล่าวถึงข้อมูลที่ต้องการรวมถึงระยะเวลาการเข้ามาพักในประเทศไทยด้วยว่า “ เราอยากรู้สัญชาติ ระยะเวลาพำนัก กี่วัน ” ทั้งนี้ยังมีความเห็นจากผู้ประกอบการที่ได้อธิบายถึงประโยชน์จากการทราบ range of stay ดังที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 1) [เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.ป่าตอง ประสบการณ์งาน 15 ปี] กล่าวโดยสรุปว่า “ ผู้ประกอบการจะได้ rage of stay ของนักท่องเที่ยว แต่ก็จะ ได้หลังจากที่มีข้อมูล เข้า-ออกแล้ว เพื่อเอามา design program ว่าแขกจะเข้าพักกี่คืน และถ้าเขารู้ time of arrival เช่น landing มาลงตี 1 โรงแรมก็จะ ได้จัด package early check in , early check out คือเอามาจัดอีก rate ให้แขกที่เขา check out ออกเป็นสิ่หุ่ม ”

4.2.3 ข้อมูลอีเมลของนักท่องเที่ยว (E-mail)

ข้อมูลอีเมลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังถือเป็นข้อมูลที่ภาคเอกชนต้องการได้รับจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการตลาดในมิติของด้านการเข้าถึงลูกค้า เพื่อนำเสนอสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของภาคเอกชน ตามที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 9) [ผู้จัดการบริษัททัวร์ ประสบการณ์งาน 22 ปี] ได้กล่าวว่า “ บริษัทที่ที่จะเกิดประโยชน์ก็คือ พี่อาจจะเข้าถึงลูกค้าในการนำเสนอแพ็คเกจทัวร์ได้ ถ้าได้ อีเมลของนักท่องเที่ยว ทางเราก็จะได้เสนอแพ็คเกจให้ลูกค้ากว่าสนใจทัวร์ของเราไหม ถ้าสนใจก็ให้จองกับเราได้โดยตรง นี่ก็เป็นข้อมูลที่ประกอบการต้องการมาก ”

4.2.4 สถานะการเข้า-ออกประเทศของนักท่องเที่ยว

สำหรับข้อมูลการตรวจสอบสถานะของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติว่าปัจจุบันยังคงอยู่ในประเทศไทยหรือเดินทางกลับออกไปแล้วนั้น เป็นข้อมูลที่ผู้ประกอบการโรงแรมส่วนใหญ่เคยติดต่อขอทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมากที่สุด เนื่องจากในกรณีที่นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการเข้าพักกับทางโรงแรมแล้วก่อปัญหา เช่น เข้าพักแล้วไม่ชำระค่าห้อง หรือทำลายทรัพย์สินเสียหายแล้วหนี ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นการขอทราบข้อมูลในลักษณะเร่งด่วน เนื่องจากหากนักท่องเที่ยวรายที่ก่อเหตุเดินทางออกนอกประเทศไทยไปแล้วก็จะก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ประกอบการภาคเอกชน ดังที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 8) [ผู้จัดการโรงแรมในพื้นที่ ตำบลวิจิตร ประสบการณ์งาน 5 ปี] กล่าวว่า “ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีปัญหาเท่านั้น เราถึงจะเช็ค เช่น ลูกค้าพักแล้วไม่จ่าย ลูกค้านี้ เราอยากรู้ว่าเขาบินออกนอกประเทศแล้วหรือยัง หรือว่าเขายังอยู่ในประเทศ และก็ไปพักต่อที่ไหน เราจะได้ตามติดได้ ถ้าลูกค้าอยู่ที่สนามบินแล้วแต่ยังไม่ได้บินทาง ตม. จะช่วยเราได้อย่างไร ”

4.2.5 ชื่อ-สกุล สัญชาติ และหมายเลขหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีปัญหา

ในการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการโรงแรมพบว่า การดำเนินกิจการในบางครั้งที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หรือลูกค้าที่เข้าพักกับทางโรงแรมแสดงหนังสือเดินทางที่ไม่ตรงกับหนังสือเดินทางที่ได้แสดงต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งในรายละเอียดดังกล่าวผู้วิจัยได้สอบถามถึงเหตุผลว่าเหตุใดทางโรงแรมจึงสงสัยว่าหนังสือเดินทางของลูกค้าที่แสดงไม่ถูกต้อง จึงได้คำตอบว่าเป็นเพราะหมายเลขหนังสือเดินทางที่ถูกระบุไว้ใน ใบ ตม.6 (departure card) ที่แนบติดกับหนังสือเดินทางเล่มที่มาแสดงต่อพนักงานโรงแรมขณะ check in เข้าพักมีหมายเลขไม่ตรงกัน ตามที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 1) [เจ้าของกิจการโรงแรมในพื้นที่ ตำบลป่าตอง ประสบการณ์งาน 15 ปี] กล่าวว่า “ เคยมีขอเช็คข้อมูลแต่ไม่บ่อย จะมีในลักษณะของคนถือพาส 2 สัญชาติ เราต้องการรีเช็คข้อมูล ที่เลขพาสในพาสปอร์ตไม่ตรงกับ ใบ ตม.6 จึงต้องการรีเช็คข้อมูล คือ ชื่อ สกุล เลขพาส ” ทั้งนี้ทางด้านผู้ประกอบการรถเช่ายังได้มีความเห็นสอดคล้องต้องกันถึงการต้องการทราบ ชื่อ สกุล สัญชาติ รูปพรรณสัณฐานที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ในด้านของความปลอดภัยของผู้ประกอบการด้วยเช่นกัน

4.2.6 ข้อมูลประวัติอาชญากรรม ข้อมูลบุคคลต้องห้าม และข้อมูลบุคคลเฝ้าระวัง

ในส่วน of ข้อมูลประวัติการก่ออาชญากรรม ข้อมูลบุคคลต้องห้าม (blacklist) และ ข้อมูลบุคคลเฝ้าระวัง (watchlist) ยังคงเป็นข้อมูลสำคัญที่ทางผู้ประกอบการภาคเอกชนต้องการจาก

เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด้วยเหตุผลของความต้องการป้องกันทรัพย์สิน หรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ดังที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 คนที่ 2 [เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต ประสบการณ์บริหารกิจการ 15 ปี] กล่าวไว้ว่า “ตม. ควรแชร์ข้อมูลนักท่องเที่ยว พวกรายชื้อที่มีประวัติ หรือคนร้ายที่ทางการดักจับอยู่ แต่ก็เข้าใจว่าถ้าแชร์กันใน line ก็อาจจะถึงหูคนร้าย” ซึ่งสอดคล้องต้องกันกับผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 คนที่ 7 [เจ้าของกิจการรถเช่า ประสบการณ์บริหารกิจการ 5 ปี] ที่ได้กล่าวไว้ว่า “ถ้ามีข้อมูลเกี่ยวกับการก่อการร้ายก็ส่งข้อมูลไปยังโรงแรมหรือผู้ประกอบการเอกชน ถ้าเจอบุคคลต้องสงสัยก็ให้กระจายให้ทราบว่าคุณคนเหล่านี้เข้ามาในสถานที่เขา เพื่อป้องกันเพราะคนทำงานกับนักท่องเที่ยว เขาจะคุ้นเคยกับลูกค้า” และ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 คนที่ 8 [ผู้จัดการโรงแรมในพื้นที่ ต.วิชิต อ.เมืองภูเก็ต จ.ภูเก็ต ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี] ยังมีความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลประวัติอาชญากรของนักท่องเที่ยว ไว้ว่า “ข้อมูลมาไม่ถึงเรา สมมุติว่า ตม. มีข้อมูลอาชญากรคนหนึ่ง แล้วเขา walk in เข้ามาในโรงแรมเราก็จะไม่สามารถรู้ได้ยาวนาน ๆ ถึงจะมีการ forward ข้อมูลอาชญากรรม บุคคลเฝ้าระวัง พี่ว่าในภูเก็ตมันต้องเยอะ ทำยังไงจะอัพเดทข้อมูลร่วมกันได้ ควรให้ผู้ประกอบการได้รับทราบเฝ้าระวัง”

ทั้งนี้เมื่อสอบถามความเห็นจากผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 และ 2 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เกี่ยวกับข้อมูลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่หน่วยงานมีอยู่ในปัจจุบัน ว่ามีข้อมูลใดบ้างที่หากมีการเผยแพร่หรือส่งต่อไปให้ผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนแล้ว ภาคเอกชนจะสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันกับผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนว่า ข้อมูลสถิติสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า-ออกประเทศ สถิติกลุ่มที่พักอาศัย รวมถึง ข้อมูลประเภทวีซ่าที่นักท่องเที่ยวใช้เดินทางเข้ามายังประเทศไทยล้วนเป็นข้อมูลที่หากมีการเผยแพร่ไปยังผู้ประกอบการ ก็จะเป็นการต่อยอดหรือยกระดับการให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการของภาคเอกชนได้ ดังที่

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 (คนที่ 1) [ตำแหน่ง รอง สว.ตม.ทอ.ภก. ประสบการณ์งาน 5 ปี] ได้ให้ความเห็นว่า “ข้อมูลสถิติแยกสัญชาติเข้า-ออกประเทศของชาวต่างชาติที่รายงานแต่ละวัน และในรายไตรมาส ถือว่าไม่ใช่ข้อมูลความลับ แต่ไม่เอาข้อมูลเข้า-ออกของคนไทยนะ เดี่ยวจะมีปัญหาเพราะพวกเอกชน พวกโรงแรมจะรู้ว่าเป้าหมายลูกค้าเขาคือสัญชาติอะไร”

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 (คนที่ 2) [ตำแหน่ง รอง สว.ตม.ทอ.ภก. ประสบการณ์งาน 3 ปี] ได้ให้ความเห็นว่า “ข้อมูลสถิติสัญชาติว่า ช่วงนี้เป็นหน้า high ของชาติไหนเข้าเยอะ เอกชนจะได้จัดโปรแกรมทำตลาดได้ถูก เช่น ช่วงนี้จีนเข้าเยอะ..”

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 (คนที่ 5) [ตำแหน่ง รอง สว.ตม.ทอ.ภก. ประสบการณ์งาน 8 ปี] ได้ให้ความเห็นว่า “ข้อมูลหมายเหตุ ข้อมูล Black list ข้อมูล Watch list เอาไปป้องกันเลือกแขกได้”

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 (คนที่ 1) [ตำแหน่ง สว.ตม.ภก. ประสบการณ์งาน 7 ปี] ได้ให้ความเห็นว่า “ข้อมูลสถิติก่อนท่องเที่ยวแต่ละสัญชาติที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่ พวกนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใน ภูเก็ตตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนธันวาคม ตลาดของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาจะไม่เหมือนกัน เช่น ถ้าเป็นหน้าหนาว นักท่องเที่ยวก็จะเป็น จีน, รัสเซีย, ยุโรป ที่หน้าหนาวมา พอเดือน พฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม นักท่องเที่ยวก็จะเป็นทางใต้แทน พวกออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ซึ่งพวกเอเจนก็จะเอาข้อมูลนี้ไปวิเคราะห์ได้ว่าจะทำตลาดกลุ่มประเทศไหน ช่วงเดือนไหน”

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 (คนที่ 2) [ตำแหน่ง รอง สว.ตม.ภก. ประสบการณ์งาน 5 ปี] ได้ให้ความเห็นว่า “สถิติกลุ่มการพักอาศัยของนักท่องเที่ยว เช่น จีนชอบที่พักสไตลีนี ส่วนยุโรปชอบที่พักสไตลีนี รวมถึง ข้อมูลประเภท VISA ของนักท่องเที่ยว ที่เอามาวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพื่อเอเจนสามารถวางแผน จับกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ได้ถูกต้อง และเอเจนก็จะสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์”

และจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่การทำ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 รายไม่ทราบแน่ชัดว่า สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีข้อมูลใดบ้าง แต่มีจำนวน 2 ราย ให้ความเห็นตรงกันว่า สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองอาจจะมีข้อมูลเกี่ยวประวัติอาชญากรรมของชาวต่างชาติที่เคยเข้ามาก่อเหตุหรือกระทำผิดกฎหมายในประเทศไทย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวหากมีการเผยแพร่ไปยังผู้ประกอบการภาคเอกชนก็จะเป็นประโยชน์ในด้านของการป้องกันทรัพย์สินหรือระแวดระวังภัย ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีประวัติก่อเหตุในอนาคต ดังที่

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 2) [พนักงานการทำงาน ส่วนบริการการบิน ประสบการณ์งาน 5 ปี] ได้ให้ความเห็นว่า “ข้อมูลประวัติการก่อลัทธิ เช่น นักท่องเที่ยวคนนี้เคยเชิครถบ่อย ๆ ต่อไปถ้าเขากลับมาเช่ารถกับเขาอีก เขาจะได้ปฏิเสธไป มันก็เหมือนลดความเสี่ยงที่จะเกิดอาชญากรรมซ้ำอีกครึ่งนึง”

และจากการสอบถามถึงความจำเป็นที่ต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ผ่านมาพบว่ามีสาเหตุหลัก ดังนี้

ก. นักท่องเที่ยวมีปัญหา ยกตัวอย่างได้จากกรณีของการเข้าพักกับทางโรงแรมแล้วไม่จ่ายค่าที่พัก หรือมีการทำลายทรัพย์สินของโรงแรมในระหว่างที่เข้าพัก

ข. นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการกับทางโรงแรมมีพฤติกรรมแสดงหนังสือเดินทาง/Passport ที่มีข้อมูลไม่ตรงกับใบ departure card ของด่านตรวจคนเข้าเมือง หรือมีการแสดงหนังสือเดินทาง/Passport ที่หมดอายุ

ค. เพื่อทำการตลาดหรือออกโปรโมชั่นในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการของตนเอง

4.3 ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการ เพื่อป้องกันอาชญากรรม

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต (กลุ่มตัวอย่างที่ 1) และเจ้าหน้าที่ที่สังกัดด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต (กลุ่มตัวอย่างที่ 2) พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่ต้องการที่จะได้รับจากผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวในภาคเอกชน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรมหรือติดตามตัวผู้กระทำความผิดสามารถสรุปเป็น 4 ประเภทข้อมูล โดยมีรายละเอียดปรากฏตามหัวข้อที่ 4.3.1 – 4.3.4 ตามลำดับดังนี้

4.3.1 ข้อมูลยืนยันการเข้าพักกับโรงแรม

ในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองพบว่า ข้อมูลการยืนยันการเข้าพักหรือการเข้าใช้บริการกับทางโรงแรมเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการระงับภัย เช่น การวางแผนการออกตรวจตราพื้นที่ในพื้นที่ที่มีสัญชาติกลุ่มเสี่ยงก่ออาชญากรรมพักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการก่อเหตุของคนร้าย หรือติดตามบุคคลอันตราย

ข้อมูลยืนยันการเข้าพักกับโรงแรมเป็นข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่ต้องการจากผู้ประกอบการ เนื่องจากข้อมูลที่ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้รับรายงานจากผู้ประกอบการ โรงแรมตามที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการ โรงแรมจะต้องรายงานไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่รับคนต่างด้าวเข้าพักอาศัยนั้น ไม่สามารถที่จะยืนยันสถานที่เข้าพักอาศัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้แน่นอนเท่ากับข้อมูลจากผู้ประกอบการเอง ซึ่งเกิดจากสาเหตุที่ข้อมูลที่ได้รับรายงาน ไม่อัปเดตเป็นปัจจุบัน หรือข้อมูลที่ได้รับรายงาน ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจึงจำเป็นต้องริเช็กข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการว่ามีข้อมูลถูกต้องตรงกันกับข้อมูลที่ได้รับรายงานจากผู้ประกอบการจริง ดังที่ **ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 (คนที่ 1)** [เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ประสบการณ์งาน 5 ปี] กล่าวว่า “พวกโรงแรมไม่ค่อยให้ข้อมูล ชื่อ สกุล แขกที่เข้าพัก หมายถึงแขกที่เข้าพักจริง ๆ เพราะลงข้อมูลว่า *check in* เข้าพักแค่คนเดียว เช่น ก กับ ข พักห้องเดียวกัน แต่มีแค่ชื่อ ก ที่ *check in* เข้าพัก ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ ตม. จำเป็นจะต้องรู้เกี่ยวกับจำนวนคนที่เข้าพักจริง เพื่อประโยชน์ในการติดตามแขกที่วิซ่ามีปัญหาหรือมีหมายจับในภายหลัง” และทางด้าน

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 (คนที่ 2) [เจ้าหน้าที่ที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต ประสพการณ์งาน 3 ปี] ก็ได้มีความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยวหรือที่เรียกว่า ข้อมูลตาม ม.38 เนื่องจากเป็นข้อมูลที่กฎหมายตามพระราชบัญญัติตรวจคนเข้าเมือง มาตรา 38 กำหนดให้โรงแรมต้องรายงานการรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าพักอาศัย ดังนี้ “ข้อมูลตาม ม.38 ที่ update ซึ่งข้อมูลนี้เราสามารถเอามาวิเคราะห์ การย้ายถิ่นฐานสัญชาติกลุ่มเสี่ยงได้ เช่น พวกรัสเซียที่ไม่มีเงิน ก็จะพักแถวหาดราไวย์ แต่ถ้ารัสเซียมีเงินก็จะพักแถวลา구나 หรือพวกออสเตรเลีย ที่เขามีเงินก็จะพักแถบหาดกมลา”

4.3.2 สถานที่ท่องเที่ยวต่อไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวหรือข้อมูลจุดหมายปลายทางต่อไปหลังที่มีการ Check out กับทางโรงแรม ก็เป็นข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตั้งคำถามกับพนักงานโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลเบาะแสในการติดตามจับกุม หรือเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวรายที่เป็นบุคคลเฝ้าระวังต่อไป ดังที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 (คนที่ 5) [เจ้าหน้าที่ที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ประสพการณ์งาน 8 ปี] ได้กล่าวถึงข้อมูลที่ต้องการได้จากผู้ประกอบการไว้ว่า “ข้อมูลที่พังกาศัย ของนักท่องเที่ยว ข้อมูล route การเดินทาง บางครั้งนักท่องเที่ยวเขาจะแจ้งกับโรงแรมว่าไปพักที่ไหนต่อ ส่วนใหญ่โรงแรมเขาจะตามถามว่าออกจากที่ไหนแล้วจะไปเที่ยวไหนกันต่อ” ซึ่งสอดคล้องต้องกันกับ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 (คนที่ 1) [เจ้าหน้าที่ที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต ประสพการณ์งาน 7 ปี] ที่ได้ให้ความเห็นถึงความสำคัญของข้อมูลสถานที่เดินทางไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไว้ว่า “ก็มีชื่อข้อมูลบ้าง เช่น ข้อมูลพังกี่วัน , check out วันไหนอะไรอย่างนี้ ในกรณีตามตัวนักท่องเที่ยวนะ , โรงแรมมีเบอร์โทร หรืออีเมลอะไรไหม แล้วเขาแจ้งใหม่ว่าไปพักที่ไหนต่อ ถ้าเกิดเขาเดินทางกลับทราบ ไฟล์ทบินเขาไหม เขาได้แจ้งไว้ไหม ซึ่งข้อมูลพวกนี้เป็นข้อมูลที่ต้องขอเพิ่มอยู่แล้ว”

4.3.3 รายละเอียดเที่ยวบินกลับของนักท่องเที่ยว

สำหรับข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบินกลับของนักท่องเที่ยวซึ่งปรากฏว่าในบางโรงแรมมีการสอบถามนักท่องเที่ยวหรือแขกที่เข้าพัก ในขณะที่นักท่องเที่ยวทำการ Check out ซึ่งข้อมูลดังกล่าวทางโรงแรมไม่ได้เก็บบันทึกเข้าระบบ เพียงแต่เป็นข้อมูลที่พนักงานได้รับทราบจากการให้บริการนักท่องเที่ยว โดยข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบินหรือไฟล์ทบินกลับประเทศของนักท่องเที่ยว ยังคงเป็นหนึ่งในข้อมูลที่ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการทราบจากผู้ประกอบการ เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการติดตามตัวนักท่องเที่ยว ซึ่งมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้เล่าถึงเหตุผล

บางประการในการติดตามตัวนักท่องเที่ยว ที่นอกเหนือจากการจับกุมตัวคือ การได้รับประสานขอความร่วมมือจากสถานทูตให้ดำเนินการติดตามตัวบุคคลชาวต่างชาติ โดยผู้ให้สัมภาษณ์รายดังกล่าว ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 (คนที่ 1) [เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต ประสพการณ์งาน 7 ปี] ที่กล่าวถึงข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบินไว้ในคำตอบเกี่ยวกับข้อมูลที่เคยขอทราบจากผู้ประกอบการโรงแรม ดังนี้ “ ก็มีขอข้อมูลบ้าง เช่น ข้อมูลพักกี่วัน , check out วันไหนอะไรอย่างนี้ ในกรณีตามตัวนักท่องเที่ยวนะ , โรงแรมมีเบอร์โทร หรืออีเมลอะไรไหม แล้วเขาแจ้งไหมว่าไปพักที่ไหนต่อ ถ้าเกิดเขาเดินทางกลับทราบไฟล์ทบินเขาไหม เขาได้แจ้งไว้ไหม ซึ่งข้อมูลพวกนี้เป็นข้อมูลที่ต้องขอเพิ่มอยู่แล้ว”

4.3.4 อีเมล (E-mail) และเบอร์โทรของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลสำหรับใช้ติดต่อไปยังนักท่องเที่ยวโดยตรงทั้งข้อมูลอีเมลและเบอร์โทรศัพท์ของนักท่องเที่ยว ถือเป็นข้อมูลที่ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชน ในกรณีที่ต้องการติดต่อสื่อสาร เช่น ในกรณีที่ต้องการขอตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้วีซ่าหรือการอนุญาตเข้าพักในประเทศไทย หรือกรณีที่นักท่องเที่ยวลี้ภัยลัดขังในโรงแรมเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองขณะเข้าทำการตรวจบุคคลเข้า-ออกประเทศ ซึ่งการต้องการข้อมูลอีเมลและเบอร์โทรศัพท์ของนักท่องเที่ยวนั้น ได้มีกลุ่มตัวอย่างกล่าวไว้ดังนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 (คนที่ 3) [เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ประสพการณ์งาน 3 ปี] ได้กล่าวไว้ว่า “ ตอนนี้เวลาเราจะติดต่อกับทางโรงแรม เราจะแค่โทรศัพท์ไปถาม เราอยากจะเช็คนที่พักในโรงแรมนี้มีชื่ออะไรบ้าง พวก ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ของนักท่องเที่ยวที่เข้าพัก ” และผู้ให้สัมภาษณ์รายดังกล่าวยังมีการกล่าวถึงข้อมูลอีเมลของนักท่องเที่ยวในคำตอบเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการจากผู้ประกอบการ ซึ่งความต้องการข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องตรงกันกับ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 (คนที่ 1) [เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต ประสพการณ์งาน 7 ปี] ที่กล่าวถึงข้อมูลเบอร์โทรศัพท์และอีเมลดังนี้ “ ก็มีขอข้อมูลบ้าง เช่น ข้อมูลพักกี่วัน , check out วันไหนอะไรอย่างนี้ ในกรณีตามตัวนักท่องเที่ยวนะ โรงแรมมีเบอร์โทร หรืออีเมลอะไรไหม แล้วเขาแจ้งไหมว่าไปพักที่ไหนต่อ”

4.4 ปัญหาและข้อติดขัดในการประสานงาน

จากการศึกษาวิจัยพบว่าปัญหาการประสานงานระหว่างด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตและผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภาคเอกชนที่ผ่านมาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

คือ ปัญหาข้อติดขัดของผู้ประกอบการภาคเอกชนในการประสานขอข้อมูลจากด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต และปัญหาข้อติดขัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในการประสานขอข้อมูลหรือการรวบรวมข้อมูลจากภาคเอกชน ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏตาม หัวข้อที่ 4.4.1 และ 4.4.2 ตามลำดับ ดังนี้

4.4.1 ปัญหาข้อติดขัดของผู้ประกอบการภาคเอกชน

สำหรับปัญหาข้อติดขัดของผู้ประกอบการภาคเอกชนในการประสานขอข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองของผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ผ่านมา พบว่า มีปัญหาหลัก 4 ประการ ปรากฏตามข้อ 4.4.1.1 ถึง 4.4.1.4 ดังนี้

4.4.1.1 ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองนอกเวลา

ราชการ

จากการสอบถามผู้ประกอบการเกี่ยวกับความจำเป็นที่จะต้องประสานข้อมูลของนักท่องเที่ยวจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองพบว่า ผู้ประกอบการจะทำการขอตรวจสอบข้อมูลของแขกหรือนักท่องเที่ยวที่เข้าพักว่าปัจจุบันได้เดินทางออกนอกประเทศไปหรือไม่อย่างไร เนื่องจากแขกหรือนักท่องเที่ยวรายดังกล่าวเข้าใช้บริการที่พักกับทางโรงแรมแล้วไม่ชำระค่าบริการหรือจะเป็นในกรณีที่แขกหรือนักท่องเที่ยวมีการจองแสดงหนังสือเดินทางที่ไม่ผ่านการตรวจจากเจ้าหน้าที่ต่อพนักงานโรงแรม ซึ่งปรากฏปัญหาหรือข้อติดขัดในการประสานไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในกรณีที่แขกหรือนักท่องเที่ยวก่อเหตุในช่วงดึก ซึ่งอยู่ระหว่างนอกเวลาราชการ ผู้ประกอบการบางรายซึ่งรู้จักกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเป็นการส่วนตัวก็จะไม่กล้าที่จะติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่ตนสนิทหรือรู้จักด้วยเกรงว่าจะเป็นการรบกวนการพักผ่อน และการประสานข้อมูลดังกล่าวเป็นการใช้ connection ส่วนตัวของผู้ประกอบการ ดังที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 1) [เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.ป่าตอง ประสบการณ์การบริหารกิจการ 15 ปี] ได้กล่าวเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อติดขัดในการประสานไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองว่า “ที่ผ่านมาไม่มีเพราะใช้การโทรหรือเพราะผมใช้ contact ส่วนตัวเลยมองว่าไม่มีปัญหา แต่ถ้าจริงๆจะมีปัญหาที่ต้องรอเวลาราชการถึงจะกล้าโทรหา contact ส่วนตัว” แต่ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์รายดังกล่าวได้ให้ข้อมูลว่าหากนักท่องเที่ยวหรือแขกก่อเหตุร้ายแรง ตนก็จะใช้การแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่เข้ามาระงับเหตุ ส่วนเรื่องการติดต่อประสานงานก็จะเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ต้องไปประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทั้งนี้ได้มี ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 2) [เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.ป่าตอง ประสบการณ์การบริหารกิจการ 15 ปี] มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับการทำงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ว่า “หรือไม่เขา ตม.ก็จ้าง outsource มาเป็น call center ที่คอย

ตอบคำถามพวกโรงแรมได้ตลอด 24 ชั่วโมงเลย” ซึ่งจากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสองดังกล่าวทำให้เห็นถึงปัญหาข้อติดขัดในด้านของความต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในเวลานอกราชการ

4.4.1.2 ไม่ได้รับข้อมูลหรือการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

อีกประเด็นปัญหาหนึ่งที่พบในการประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งในประเด็นปัญหานี้จะเป็นการประสานไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต พบว่า การประสานหรือสอบถามข้อมูลผ่านอีเมลราชการเป็นเพียงการสื่อสารทางเดียว กล่าวคือ ทางผู้ประกอบการมีการส่งอีเมลไปสอบถามเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต แต่ปรากฏว่า ไม่มีการได้รับการตอบอีเมลหรือการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ตแต่อย่างใด ดังที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 2) [เจ้าของโรงแรมในพื้นที่ ต.ป่าตอง ประสบการณ์การบริหารกิจการ 15 ปี] ได้กล่าวไว้ว่า “ที่เคยส่งข้อมูลตอน โควิด เรื่องแบกที่มาพักที่โรงแรมที่ ก็ส่งไม่ได้ การติดต่อเป็น 1 way ไม่มีการตอบกลับมาเลย” ซึ่งปัญหาในการไม่ได้รับการติดต่อกลับเจ้าหน้าที่ดังกล่าวก็สอดคล้องต้องกันกับผู้ประกอบการรายอื่น ดังที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 8) [ผู้จัดการโรงแรม ในพื้นที่ ต.วิชิต ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี] ได้ให้ข้อมูลว่า “เคยประสานขอข้อมูล ตม. เพื่อเช็คแบกที่ check out ว่าไปเขาไปไหนต่อเพราะแบกไม่จ่ายเงิน ก็ไม่ได้คำตอบ”

4.4.1.3 ขั้นตอนในการติดต่อหน่วยงานที่ซับซ้อน

สำหรับปัญหาข้อติดขัดอีกหนึ่งประการที่ผู้ประกอบการพบเจอในการประสานขอข้อมูลการตรวจสอบสถานะการเข้า-ออกประเทศของนักท่องเที่ยว คือ ขั้นตอนการประสานงานที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของภาคเอกชนได้รวดเร็ว หรือไม่มีการให้บริการบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัญหาของขั้นตอนการติดต่อ ได้มีผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงความยุ่งยากในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าพักกับโรงแรมของตน และต้องเสียเวลาในการเดินทางจากโรงแรมไปยังที่ทำการด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต เพื่อแสดงหลักฐานการเข้าพัก ก่อนที่จะได้รับการตรวจสอบสถานะของนักท่องเที่ยวรายที่ก่อปัญหาให้กับทางโรงแรม ว่าปัจจุบันนักท่องเที่ยวรายดังกล่าวเดินทางออกนอกประเทศไปแล้วหรือไม่ หรือนักท่องเที่ยวรายดังกล่าวมีการแจ้งเข้าพักใหม่ไว้กับที่โรงแรมใด ดังที่ ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 4) [เจ้าของโรงแรม ในพื้นที่ ต.วิชิต ประสบการณ์การทำงาน 10 ปี] ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองว่า “มันช้า เสียเวลากว่าเจ้าหน้าที่จะรับเรื่อง”, “

ปัจจุบันยังรอเช็คเอกสารเป็นกระดาษ มันเปลืองทรัพยากร แฟกซ์เองก็ไม่รวดเร็วพอ ควรใช้อินเตอร์เน็ต ถามไป ตอบไป”

4.4.1.4 ระบบการรายงานที่พักรของคนที่พักของคนที่พักไม่มีประสิทธิภาพ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ ได้กล่าวถึงระบบแจ้งที่พักสำหรับสถานประกอบการ ซึ่งเป็นการให้บริการรับแจ้งข้อมูลการรับบุคคลต่างด้าว หรือนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าพักกับทางโรงแรมหรือผู้ประกอบการเกี่ยวกับให้บริการที่พักอาศัย บนระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าบ่อยครั้งที่ระบบดังกล่าวล้มหรือไม่สามารถใช้งานได้อย่างเสถียร ทำให้การรายงานข้อมูลบุคคลชาวต่างชาติที่เข้าพักไม่สามารถรายงานได้ทันภายใน 24 ชั่วโมงตามที่กฎหมายกำหนด ดังที่ **ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 4 (คนที่ 8)** [ผู้จัดการโรงแรม ในพื้นที่ ต.วิจิต ประสบการณ์การงาน 5 ปี] ได้ให้ข้อมูลว่า “ข้อมูลที่ส่งตาม บางครั้ง error ส่งไม่ผ่าน เลยไม่ real time พอระบบล่มก็เลยมาส่งอีกวัน”

4.4.2 ปัญหาข้อติดขัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

สำหรับปัญหาข้อติดขัดในการประสานข้อมูลไปยังผู้ประกอบการภาคเอกชน หรือการรวบรวมข้อมูลจากการที่ภาคเอกชนรายงานข้อมูลมายังเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองพบว่า ปัญหาสำคัญมีด้วยกัน 3 ประการ ปรากฏตามข้อ 4.4.2.1 ถึง 4.4.2.3 ดังนี้

4.4.2.1 ข้อมูลจากผู้ประกอบการโรงแรมไม่ครบถ้วน

สำหรับปัญหาของข้อมูลที่ได้รับรายงานจากทางผู้ประกอบการไม่ครบถ้วนนั้น เกิดจากการกรอกข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่ไม่ครบถ้วน หรือข้อมูลที่รายงานมีการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาดของทางผู้ประกอบการซึ่งเมื่อสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเกี่ยวกับสาเหตุที่ต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวก็ได้ทราบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจะต้องทำรายงานเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่เกิดอุบัติเหตุในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งในกรณีของความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ประกอบการนั้นจะทำให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองยุ่งยากขึ้น โดยได้มีเจ้าหน้าที่ยกตัวอย่างถึง เหตุการณ์เรือนักท่องเที่ยวชาวจีนล้มในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่ไม่สามารถพิสูจน์ทราบตัวบุคคลได้ว่าผู้เสียชีวิตจากเหตุดังกล่าวคือใคร โดยมี **ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 (คนที่ 2)** [เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต ประสบการณ์การงาน 5 ปี] ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาข้อติดขัดในมิติของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ประกอบการว่า “ได้ข้อมูลจากโรงแรมไม่ครบถ้วน เช่น เกสเรื่อล้ม ข้อมูลที่ ตม. ได้มาจาก โรงแรม มีแต่เลข पास ซึ่งเป็นข้อมูลที่ ไม่ครบถ้วน บางครั้งข้อมูล error”

4.4.2.2 ผู้ประกอบการ โรงแรมไม่ให้ความร่วมมือ

ปัญหาของการไม่ให้ความร่วมมือกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองก็ถือเป็นปัญหาหนึ่งที่ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้าหรือยุ่งยากขึ้น ซึ่งจากการสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง พบว่ามีการกล่าวถึงประเด็นการไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ดังนี้ **ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 (คนที่ 3)** [เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต ประสบการณ์การทำงาน 3 ปี] ได้ให้ข้อมูลว่า “ตอนเคสเรือชนกันในเวลากลางคืน เมื่อโทรศัพท์ติดต่อประสานข้อมูลไปยังโรงแรม ปรากฏว่าโรงแรมไม่ให้ข้อมูล ไม่ให้ความร่วมมือ” ซึ่งปัญหาการไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ดังกล่าวได้มี **ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 (คนที่ 5)** [เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ประสบการณ์การทำงาน 8 ปี] ได้ให้ความเห็นตรงกันเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการประสานข้อมูลกันว่า “ทางโรงแรมเขาก็ข้อมูล คือเขาไม่รู้ว่าเราเป็นเจ้าหน้าที่จริงหรือไม่ บางทีเขาไม่แน่ใจว่าเราจะเอาข้อมูลไปทำอะไร”

4.4.2.3 ขั้นตอนในการประสานข้อมูล

สำหรับปัญหาข้อคิดขัดในด้านขั้นตอนการขอข้อมูลไปยังผู้ประกอบการภาคเอกชนในบ่อยครั้งที่พบ คือ การใช้เวลาในการเดินทางไปยังสถานประกอบการหรือโรงแรม เพื่อเข้าไปแสดงตัวต่อพนักงานหรือผู้จัดการ โรงแรมเพื่อขอตรวจสอบข้อมูล ดังที่ **ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 (คนที่ 1)** [เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี] ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า “การที่เราโทรประสานงานบางครั้งข้อมูลอาจจะได้ยังไม่ครบอย่างแรกนะ บางครั้งเราต้องเดินทางไปที่โรงแรมเอง การที่เดินทางไปที่โรงแรมจะมีประเด็นปัญหาอย่างหนึ่งคือ ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ไป การจะเข้าไปในอาคารบางทีก็ไม่อนุญาต เพราะเขามองถึงความปลอดภัยของแขก” ทั้งนี้ในบางครั้งทางเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองยังพบปัญหาของการขอข้อมูลจากผู้ประกอบการ ที่ต้องการเอกสารหลักฐานในการขอตรวจสอบข้อมูล ทำให้เป็นการเพิ่มขั้นตอนในการออกหนังสือราชการเพิ่มเติม เพื่อประกอบการขอข้อมูลจากผู้ประกอบการ โดยได้มี **ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 (คนที่ 4)** [เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดภูเก็ต ประสบการณ์การทำงาน 4 ปี] ได้กล่าวถึงข้อคิดขัดในการประสานงานไว้ว่า “คือ ต้องทำเป็นหนังสือราชการถึงจะได้ข้อมูลมา เขาให้ยากต้องให้ผู้บังคับบัญชาประสานผู้จัดการ เพราะเอกชนกลัวเรื่องภาษี กลัวเขาฟ้องว่าเปิดเผยข้อมูลส่วนเขา”

4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามเกี่ยวกับ หน่วยงานที่อาจจะ

ต้องเกี่ยวข้องหรือมีส่วนร่วมในการร่วมกันจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม ปรากฏว่า นอกเหนือจากองค์กรของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต และผู้ประกอบการแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หน่วยงานที่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการประสานข้อมูลร่วมกันเพื่อประโยชน์ในเชิงการท่องเที่ยวและเพื่อประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรม สามารถเรียงตามลำดับได้ ดังนี้

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต
3. ตำรวจท่องเที่ยวภูเก็ต
4. สมาคมมัคคุเทศก์ภายในจังหวัดภูเก็ต
5. ท่าอากาศยานภูเก็ต (AOT)
6. ธุรกิจสายการบิน
7. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI)

ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กล่าวถึง ททท.หรือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ว่าเป็นหน่วยงานที่ควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกันระหว่างท่าอากาศยานภูเก็ตและผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีการรับรายงานจากตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และเป็นหน่วยงานที่มีข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว จึงถือเป็นหน่วยงานที่จะมีประสิทธิภาพในการนำข้อมูลภาครัฐไปกระจายต่อไปให้กับผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่อาจจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในลำดับต่อมาคือ หน่วยงานภายใต้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต และตำรวจท่องเที่ยวภูเก็ต ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับสถิติคดีอาชญากรรม ข้อมูลจุดเสี่ยง จุดเฝ้าระวัง และเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการระงับเหตุด่วนเหตุร้ายในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้ยังมีหน่วยงานอื่นๆ ที่กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึง คือ สมาคมมัคคุเทศก์ภายในจังหวัดภูเก็ต ท่าอากาศยานภูเก็ต (AOT) ธุรกิจสายการบิน และ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) อีกด้วย

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มที่ 1 : จนท.คณ.พช.ภก.					กลุ่มที่ 2 : จนท.คณ.จว.ภก.				กลุ่มที่ 3 : พนักงานการท่า			กลุ่มที่ 4 : ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว (ภาคเอกชน)									รวม	
	No.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8		9
พทท.		/	/			/	/	/	/											/		/	8
ภจว.	/			/				/			/	/							/				6
ตร.ท่องเที่ยว		/	/	/		/											/						5
AOT	/												/	/							/		4
มัคคุเทศก์		/					/									/							3
Airline													/										1
TDRI													/										1

4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่อาจจะนำมาใช้ในประสานข้อมูล

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่อาจจะนำมาใช้ในการประสานข้อมูลร่วมกันระหว่างท่าอากาศยานภูเก็ตและผู้ประกอบการภาคเอกชน พบว่า กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ควรเป็นการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจจะเป็นเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ หรือจะเป็น social platform อื่นๆที่สามารถสื่อสารถามตอบข้อมูลร่วมกันได้แบบ 2 way communication โดยกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยังได้กล่าวถึงสิทธิการเข้าถึงข้อมูลหรือการใช้ระบบที่อาจจะถูกจัดทำขึ้นในอนาคตเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันว่า ควรต้องมีการสร้างความปลอดภัยเกี่ยวกับสิทธิการเข้าถึงข้อมูล เช่น มีการลงทะเบียนผู้ประกอบการ หรือการยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งานในระบบ เพื่อความปลอดภัยของการใช้ข้อมูล ทั้งนี้ยังมีกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจโรงแรม ได้มีความเห็นเกี่ยวกับการนำ AI มาใช้ในการประมวลผล big data ผ่าน Amazon cloud หรือ Microsoft cloud หรือ google cloud เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติรายใดต้องสงสัยว่าเป็นผู้ถือ visa run กล่าวคือ บุคคลต่างชาติที่เข้ามาอยู่ในประเทศระยะยาวโดยอาจจะเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์โดยไม่ได้รับอนุญาต แต่ได้อาศัยช่องว่างทางกฎหมายโดยการถือวีซ่านักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศ ซึ่งบุคคลดังกล่าวถือเป็นภัยคุกคามสำหรับผู้ประกอบการมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจากเป็นการแย่งลูกค้าหรือช่องทางการประกอบอาชีพของคนไทย

4.7 ความคิดเห็นในด้านการละเมิดความเป็นส่วนตัว

สำหรับมุมมองเกี่ยวกับข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่ทั้งฝ่ายของผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการทราบ ว่าเป็นการละเมิดต่อความเป็นส่วนตัวของนักท่องเที่ยวหรือไม่อย่างไรนั้น ปรากฏว่าผู้ให้สัมภาษณ์กว่าร้อยละ 80 (14 คน จาก 21 คน) เห็นว่าข้อมูลที่ตนต้องการทราบไม่ถือเป็นการละเมิดข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวแต่อย่างใด ด้วยเหตุผลที่ว่าข้อมูลที่ต้องการทราบส่วนใหญ่เป็นข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ที่มีการแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐอยู่แล้วก่อนจะได้รับอนุญาตให้เข้าประเทศ รวมถึงเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวต้องแสดงยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้บริการเข้าพักกับทางโรงแรม ทั้งนี้ข้อมูลที่ต้องการทราบนั้น เป็นเพียงการขอทราบข้อมูลเท่าที่จำเป็น ทั้งยังเป็นการขอทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวนักท่องเที่ยวเอง เช่น กรณีการที่เจ้าหน้าที่ต้องการทราบเบอร์โทรศัพท์ของนักท่องเที่ยวลิมิตรีพัสลินไว้ในที่สาธารณะ หรือจะเป็นในกรณีที่เกิดคดีตามจับกุมตัวนักท่องเที่ยวที่ก่อเหตุก่อกวนแต่ไม่ถือว่าเป็นการละเมิดเพราะเป็นการป้องกันภัยให้กับประชาชนมิให้นักท่องเที่ยวที่ก่อเหตุไปก่อเหตุซ้ำต่อบุคคลอื่นและเป็นการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจ

แต่ทั้งนี้ก็มีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 3 ราย กล่าวว่า การต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวอาจจะเข้าข่ายเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของนักท่องเที่ยวแต่ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์อย่างอื่น เช่น การเข้าถึงนักท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอแพคเกจทัวร์หรือเพื่อติดตามนักท่องเที่ยวที่ก่อปัญหาให้กับผู้ประกอบการเช่น การเข้าพักกับทางโรงแรมแล้วไม่ชำระค่าเข้าพัก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ข้อ ดังนี้

1) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

2) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต) กับภาคเอกชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

3) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต) กับภาคเอกชนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ในการดำเนินงานวิจัย ซึ่งเริ่มต้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการศึกษาเอกสาร บทความวิชาการ ภาวะเบี่ยงต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญสำหรับพัฒนาแนวทางการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 โดยผลการศึกษาวิจัยรวมถึงข้อเสนอแนะของงานวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่ยังคงต้องมีความต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวในเหตุผลและความจำเป็นที่แตกต่างกันไปโดยในด้านของผู้ประกอบการธุรกิจ

ท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ที่ผ่านมามีความจำเป็นที่ต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการก่อเหตุ หรือก่อปัญหา ยกตัวอย่างเช่น การเข้าพักกับทางโรงแรมและหนีไม่ชำระค่าที่พัก ซึ่งทำให้ทางผู้ประกอบการต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวว่าปัจจุบันนักท่องเที่ยวรายดังกล่าวมีการเดินทางออกนอกประเทศไปแล้วหรือไม่อย่างไร หรือข้อมูลอื่นที่จะสามารถทำให้ติดตามทวงค่าใช้บริการจากนักท่องเที่ยวรายดังกล่าวได้ และในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเองก็ยังมีความต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการภาคเอกชนเช่นกันในด้านของการติดตามนักท่องเที่ยวที่เป็นบุคคลเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันภัยที่อาจจะเกิดขึ้นต่อประชาชนส่วนรวม หรือในด้านของการติดตามจับกุมนักท่องเที่ยวตามหมายจับ รวมไปถึงในด้านของการรายงานเหตุนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต หรือจะเป็นในกรณีของการต้องการตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติมในการให้วีซ่าเข้าพักในประเทศไทย

ซึ่งจากการศึกษาทราบว่าในปัจจุบันเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองหรือผู้ประกอบการภาคเอกชนต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยว ขั้นตอนการได้มาของข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นการถามจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ประกอบการที่ตนรู้จักเป็นการส่วนตัว ถึงจะได้ข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว แต่ยังไม่มีการพัฒนาระบบการรวบรวมข้อมูลหรือระบบที่สามารถแชร์ข้อมูลไปมาระหว่างกันได้อย่างถูกต้องชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่ทั้งฝ่ายของผู้ประกอบการภาคเอกชนต้องการทราบจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการทราบจากผู้ประกอบการภาคเอกชน ว่ามีข้อมูลประเภทใดบ้าง ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นตรงกันเป็นใหญ่ ปรากฏตามหัวข้อที่ 5.1.1 และ 5.1.2 ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนต้องการ

ข้อมูลที่ฝ่ายผู้ประกอบการต้องการทราบเพื่อประโยชน์ในการต่อ ยอดธุรกิจรวมถึงใช้แก้ปัญหาที่เกิดจากนักท่องเที่ยวในการดำเนินธุรกิจ สามารถสรุปออกเป็น 6 ประเภทข้อมูล ดังนี้

5.1.1.1 สถิติสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาและออกไปจากประเทศไทยในแต่ละช่วงเวลาของปีและสถิติทำเลสถานที่เข้าพักของนักท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปทำการตลาด ในการออกแบบบริการหรือออกโปรโมชั่นให้ตรงกับสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากนักท่องเที่ยวแต่ละสัญชาติจะมีความต้องการหรือสไตล์การท่องเที่ยวที่ชื่นชอบแตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการของธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น

5.1.1.2 ระยะเวลาการเข้ามาพักอาศัยในประเทศไทย เพื่อออกแบบโปรแกรมชั้นดีคุณักท่องเที่ยวให้เข้าใช้บริการ หรือนำไปใช้ในการวางแผนรองรับนักท่องเที่ยว

5.1.1.3 ข้อมูลอีเมลของนักท่องเที่ยว (E-mail) เพื่อทำการตลาดในมิติของด้านการเข้าถึงลูกค้า เพื่อนำเสนอสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของภาคเอกชน

5.1.1.4 สถานะการเข้า-ออกประเทศของนักท่องเที่ยว เพื่อต้องการติดตามค่าใช้บริการหรือค่าเสียหายที่เกิดจากนักท่องเที่ยว ดังในกรณีที่นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการเข้าพักกับทางโรงแรมแล้วก่อปัญหา โดยการเข้าพักแล้วไม่ชำระค่าห้อง หรือทำลายทรัพย์สินเสียหายแล้วหนี ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นการขอทราบข้อมูลในลักษณะเร่งด่วน เนื่องจากหากนักท่องเที่ยวรายที่ก่อเหตุเดินทางออกนอกประเทศไทยไปแล้วก็จะทำให้ผู้ประกอบการภาคเอกชนไม่ได้รับค่าบริการ

5.1.1.5 ชื่อ-สกุล สัญชาติ และหมายเลขหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีปัญหา เพื่อต้องการพิสูจน์ทราบตัวตนที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการ โดยจะเป็นประโยชน์ในด้านของความปลอดภัยของผู้ประกอบการ ดังในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หรือลูกค้าที่เข้าพักกับทางโรงแรมแสดงหนังสือเดินทางที่ไม่ตรงกับหนังสือเดินทางที่ได้แสดงต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งอาจจะสันนิษฐานได้ว่านักท่องเที่ยวรายดังกล่าวอาจจะมีการทำผิดกฎหมายเนื่องจากการตั้งใจปกปิดตัวตนที่แท้จริง

5.1.1.6 ข้อมูลประวัติอาชญากรรม ข้อมูลบุคคลต้องห้าม และข้อมูลบุคคลเฝ้าระวัง เพื่อต้องการป้องกันทรัพย์สิน หรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากบุคคลที่มีประวัติอาชญากรรมในอนาคต

5.1.2 ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการ

ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการทราบเพื่อประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรม สามารถสรุปออกเป็น 4 ประเภทข้อมูล ดังนี้

5.1.2.1 ข้อมูลยืนยันการเข้าพักกับโรงแรม เพื่อติดตามตัวนักท่องเที่ยว โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความจำเป็นที่จะต้องยืนยันว่าข้อมูลได้รับรายงานการรับบุคคลต่างด้าวเข้าพักจากผู้ประกอบการตรงกันกับข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการจริง เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับรายงานจากผู้ประกอบการในปัจจุบันในบางครั้งจะไม่อัปเดตหรือข้อมูลมีความผิดพลาด

5.1.2.2 สถานที่ท่องเที่ยวต่อไปของนักท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลเบาะแสในการติดตามจับกุม หรือเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวรายที่เป็นบุคคลเฝ้าระวังต่อไป

5.1.2.3 รายละเอียดเที่ยวบินกลับของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นประโยชน์ในการติดตามตัวนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านของการติดตามจับกุมตัว หรือการได้รับประสานขอความร่วมมือจากสถานทูตให้ดำเนินการติดตามตัวบุคคลชาวต่างชาติ

5.1.2.4 ข้อมูลอีเมลและเบอร์โทรศัพท์ของนักท่องเที่ยว เพื่อใช้ในกรณีที่ต้องการติดต่อไปยังนักท่องเที่ยว เช่น ในกรณีที่ต้องการขอตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้วีซ่าหรือการอนุญาตเข้าพักในประเทศไทย หรือกรณีที่นักท่องเที่ยวลี้ภัยลัดขังในโรงแรมหรือรีสอร์ท ตรวจคนเข้าเมืองขณะเข้าทำการตรวจบุคคลเข้า-ออกประเทศ

5.1.3 ปัญหาและข้อติดขัดในการประสานงาน

ทั้งนี้ในการศึกษาวิจัยผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาข้อติดขัดในการประสานขอทราบข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองและผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนที่ผ่านมามีข้อติดขัดใดบ้าง รวมถึงได้รับความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่อาจจะเกี่ยวข้องในพัฒนาแนวทางเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน ดังนี้

5.1.3.1 ปัญหาข้อติดขัดของผู้ประกอบการภาคเอกชน

มีด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองนอกเวลาราชการ

ประการที่ 2 ไม่ได้รับข้อมูลหรือการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ประการที่ 3 ขั้นตอนในการติดต่อหน่วยงานที่ซับซ้อน

ประการที่ 4 ระบบการรายงานที่พักของคนต่างด้าวไม่มีประสิทธิภาพ

5.1.3.2 ปัญหาข้อติดขัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

มีด้วยกัน 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 ข้อมูลจากผู้ประกอบการโรงแรมไม่ครบถ้วน

ประการที่ 2 ผู้ประกอบการโรงแรมไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

ประการที่ 3 ขั้นตอนในการประสานข้อมูลที่ยุ่งยาก

5.1.4 เทคโนโลยีที่อาจจะนำมาใช้การพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

เทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ควรเป็นการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจจะเป็นการให้บริการผ่านเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ หรือจะเป็น social platform อื่นที่สามารถสื่อสารถามตอบข้อมูลร่วมกันได้แบบ 2 way communication โดยไม่ว่าจะเป็นการให้บริการบนช่องทางใดก็ควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลหรือสิทธิ์การเข้าใช้ระบบดังกล่าว เพื่อความปลอดภัยของการใช้ข้อมูลซึ่งควรมีการให้ลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ หรือการยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งานในระบบ

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตซึ่งเป็นหน่วยงานราชการภายใต้สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งในปัจจุบันมีการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักท่องเที่ยวและเก็บข้อมูลในเชิงสถิติสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางเข้ามาในประเทศ โดยข้อมูลดังกล่าวสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในมิติของการสนับสนุนข้อมูลไปยังผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภาคเอกชน เพียงแต่ในปัจจุบันนั้นข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยยังไม่มีเปิดเผยหรือกระจายให้กับผู้ประกอบการภาคเอกชนเท่าที่ควร ซึ่งจากการศึกษายังพบว่าข้อมูลนักท่องเที่ยวของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองถือเป็น ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กล่าวคือเป็น ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ จะต้องเป็นไปตามระเบียบหรือข้อกำหนดของราชการ แต่จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐนั้นถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่งในเรื่องของความ โปร่งใสของภาครัฐและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนในการทำงานของรัฐบาล ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือเป้าหมายสำคัญของรัฐบาลยุคใหม่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการเป็นรัฐบาลแบบเปิด เพื่อให้ทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงข้อมูลและสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์และต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมใหม่ให้แก่ประเทศชาติ ซึ่งเป็นไปตามสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐครอบครองตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยในปัจจุบันประเทศไทยเองมีหน่วยงาน สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)(EGA) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีจุดมุ่งหมายให้รัฐบาลไทยเป็นรัฐบาล

เปิด (Open Government) โดยการนำความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุคดิจิทัลมาเป็นตัวช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐและภาครัฐเองก็สามารถบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการให้บริการแก่ประชาชนได้

เช่นนี้แล้วข้อมูลนักท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็ถือเป็นข้อมูลภาครัฐหนึ่ง ที่ควรมีการเปิดเผยให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเข้าถึง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการพัฒนาต่อยอดธุรกิจของตนหรือเป็นประโยชน์ในการระงับภัยในการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อไป ซึ่งจากการวิจัยพบว่าข้อมูลที่ฝ่ายผู้ประกอบการต้องการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ

1. ข้อมูลสถิติสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาและออกไปจากประเทศไทยในแต่ละช่วงเวลาของปีและสถิติท่าอากาศยานที่เข้าพักของนักท่องเที่ยว
2. ระยะเวลาการเข้ามาพักอาศัยในประเทศไทย
3. ข้อมูลอีเมลของนักท่องเที่ยว (E-mail)
4. สถานะการเข้า-ออกประเทศของนักท่องเที่ยว
5. ชื่อ-สกุล สัญชาติ และหมายเลขหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีปัญหา และ
6. ข้อมูลประวัติอาชญากรรม

ข้อมูลบุคคลต้องห้าม และข้อมูลบุคคลเฝ้าระวัง (ปรากฏตามข้อ 5.1.1.1 ถึง 5.1.1.6)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในฝ่ายของภาครัฐโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตเอง ก็ยังปรากฏว่ามีความจำเป็นที่จะต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่อยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบการภาคเอกชน โดยข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องการทราบ คือ

1. ข้อมูลยืนยันการเข้าพักกับโรงแรม
2. สถานที่ท่องเที่ยวต่อไปของนักท่องเที่ยว
3. รายละเอียดเที่ยวบินกลับของนักท่องเที่ยว และ
4. ข้อมูลอีเมลและเบอร์โทรศัพท์ของนักท่องเที่ยว

(ปรากฏตามข้อ 5.1.2.1 ถึง 5.1.2.4)

เช่นนี้แล้วในเมื่อทั้งสองฝ่ายล้วนมีความต้องการข้อมูลของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนขึ้น ซึ่งถือเป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน แต่สำหรับแนวทางการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น จำเป็นที่จะต้องจัดทำขึ้นบนระบบอินเตอร์เน็ตเพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยในปัจจุบันที่สามารถให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และให้บริการได้จากทุกพื้นที่ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการเดินทางไปรับบริการประสานข้อมูลจากที่ทำการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือสถานประกอบการของภาคเอกชน

สำหรับปัจจัยของปัญหาหรือความท้าทายในการพัฒนาแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลขนาดใหญ่ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าบทความทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศพบว่า ปัจจัยปัญหาหลักที่ถูกล่ามถึงคือ

1. ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
2. รูปแบบของชุดข้อมูลที่แตกต่างกัน
3. ความสามารถในการบริหารจัดการ
4. ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี

5.ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ/บุคคลคนในแต่ละองค์กร และ 6.ด้านการขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะและประสบการณ์ ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนที่อาจจะมีการให้บริการบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันในลักษณะของ 2 way communications ที่ทั้งฝ่ายของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตและฝ่ายของผู้ประกอบการมีการลงทะเบียนยืนยันสิทธิ์เข้าใช้งานในอนาคตนั้น ก็จะมีปัจจัยของปัญหาที่เกี่ยวข้องเพียงในส่วนของ ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี และ ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือบุคคลคนในแต่ละองค์กร เนื่องจากแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาปรากฏผลว่า ทั้งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและผู้ประกอบการเพียงแต่ต้องการข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่จำเป็นและเพียงต้องการความสะดวกในการถามตอบข้อมูลซึ่งอาจจะมีการพัฒนาเป็นแพลตฟอร์มหรือระบบที่สามารถแชทสื่อสารข้อมูลกันได้ตลอด 24 ชั่วโมงเท่านั้น

และเมื่อพิจารณาปัจจัยปัญหาของ ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 80 (14 คน จาก 21 คน) เห็นว่าข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่ตนเองต้องการทราบ **ไม่ถือเป็นการละเมิดข้อมูลส่วนตัว**ของนักท่องเที่ยวแต่อย่างใด ด้วยเหตุผลที่ว่าข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่ต้องการทราบส่วนใหญ่เป็นข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่มีการแสดงต่อเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐก่อนจะได้รับอนุญาตให้เข้าประเทศอยู่แล้ว รวมถึงเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวจะต้องแสดงต่อพนักงานเพื่อยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้บริการเข้าพักกับทางโรงแรมหรือผู้ประกอบการอื่นๆ ทั้งนี้ข้อมูลที่ต้องการทราบนั้น เป็นเพียงการขอทราบข้อมูลเท่าที่จำเป็นและยังเป็นการขอทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวนักท่องเที่ยว หรือเพื่อเป็นการป้องกันภัยให้กับประชาชนมิให้นักท่องเที่ยวที่ก่อเหตุไปก่อเหตุซ้ำต่อบุคคลอื่น

สำหรับปัจจัยปัญหาของ ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่าเทคโนโลยีที่ประเทศไทยมีอยู่ในปัจจุบันสามารถจัดให้มีระบบบริการบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนได้ เพราะระบบดังกล่าวจะเป็นเพียงให้บริการบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งถือว่าเพียงพอต่อความต้องการทราบข้อมูลของทั้งสองฝ่ายและจะช่วยลดปัญหาข้อติดขัดในการประสานข้อมูลที่ผ่านมาได้เพียงพอ แต่การให้บริการบนอินเทอร์เน็ตนั้นมีข้อควรระวังที่พบจากการศึกษาวิจัยว่าที่ผ่านมาระบบการรายงานการรับคนต่างด้าวเข้าพักซึ่งเป็นการให้บริการบนระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมืองไม่มีความเสถียรพอ ซึ่งปรากฏข้อมูลว่าบ่อยครั้งที่ระบบดังกล่าวล้มไม่สามารถให้บริการได้

และปัจจัยปัญหาข้อสุดท้ายคือ ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือบุคคลคนในแต่ละองค์กร ปัญหาในข้อนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ทั้งฝ่ายของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและ

บุคคลากรในธุรกิจภาคเอกชนควรมีการทำความเข้าใจถึงประโยชน์ของการให้ข้อมูลกับอีกฝ่าย เพราะจากการศึกษาพบว่าความต้องการทราบข้อมูลนั้น ล้วนเกิดจากความจำเป็นที่เชื่อถือได้ว่าเป็น การต้องการข้อมูลไปเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือต้องการข้อมูลเพื่อประโยชน์ของธุรกิจ มิใช่ต้องการทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยวด้วยเหตุผลส่วนตัวแต่อย่างใด

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคน เข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชน

สำหรับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ตร่วมกับภาคเอกชนที่อาจจะมีการจัดทำขึ้นในอนาคตเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในมิติของการสนับสนุนข้อมูลจากด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน ภูเก็ต และเพื่อประโยชน์ของการป้องกันอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน ภูเก็ตนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ คือ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ ภาคเอกชนและข้อเสนอแนะสำหรับด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ปรากฏรายละเอียด ตามข้อ 5.3.1 และ 5.3.2 ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการผู้ประกอบการภาคเอกชน มีด้วยกัน 4 ข้อ ดังนี้

5.3.1.1 ควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการเก็บข้อมูลพื้นฐานของ นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการ ทั้งในด้านของการตรวจสอบต่าห้ระบุพรรณของนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้ บริการว่าเป็นบุคคลตรงกับหนังสือเดินทางที่นักท่องเที่ยวใช้แสดงตัวตน รวมถึงการกรอกข้อมูล สำคัญทั้งหมายเลขหนังสือเดินทาง สัญชาติ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ รวมถึงบุคคลที่เดินทางมาเข้าพัก หรือใช้บริการด้วยกัน

5.3.1.2 ปฏิบัติตามกฎหมายในการรายงานการรับคนต่างด้าวเข้าพักอย่าง เกร่งกรัด

5.3.1.3 ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลของ นักท่องเที่ยว

5.3.1.4 หากมีการนำแพลตฟอร์มหรือระบบที่มีการใช้งานร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองและผู้ประกอบการธุรกิจ เจ้าของธุรกิจควรมอบหมาย หน้าที่ให้กับพนักงานที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากแพลตฟอร์มหรือระบบที่อาจจะ

มีการจัดทำขึ้น อาจจะมีการเก็บประวัติการการเข้าดูข้อมูล และเก็บสถิติการตรวจสอบข้อมูลซึ่งหากมีการนำข้อมูลไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ก็จะก่อให้เกิดปัญหาตามมาในภายหลัง ทั้งนี้พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลระบบจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเมืองเมื่อเป็นฝ่ายถูกร้องขอข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมงเช่นกัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต

มีด้วยกัน 4 ข้อ ดังนี้

5.3.2.1 ควรมีการนำเสนอแนวทางการบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ไปยังสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อขออนุมัติให้มีการ ออกแบบแพลตฟอร์มในรูปแบบแอปพลิเคชันหรือระบบบริการบนอินเทอร์เน็ตที่สามารถแชร์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวไปยังผู้ใช้งานในระบบเมื่อมีการขอตรวจสอบข้อมูล โดยผู้ที่จะสามารถเข้าใช้งานแพลตฟอร์มดังกล่าวจะต้องมีการลงทะเบียนแสดงตัวตนผู้ใช้ ซึ่งในส่วนของผู้ใช้ระบบนั้น ผู้วิจัยเสนอว่าควรจะอนุญาตให้เฉพาะบุคคลที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น เพื่อเป็นการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของนักท่องเที่ยวโดยปราศจากความจำเป็น และการเข้าใช้งานระบบหรือแพลตฟอร์มดังกล่าวควรเก็บประวัติการเข้าถึงข้อมูล ทั้งนี้ระบบดังกล่าวควรมีการให้บริการรับแจ้งเหตุเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว บริการที่ผู้ใช้งานในภาคเอกชนสามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ได้ตลอด 24 ชั่วโมง บริการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และประการสำคัญ คือ ผู้ประกอบการที่มีการลงทะเบียนเข้าใช้งานในแพลตฟอร์มหรือระบบดังกล่าวก็จะต้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลของนักท่องเที่ยวเมื่อมีการร้องขอจากฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด้วยเช่นกัน

5.3.2.2 หากระบบการจัดเก็บรวบรวมมีการนำมาใช้ ภาครัฐโดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ควรมีนโยบายในการนำข้อมูลสถิติสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยวิเคราะห์ถึงความนิยมหรือสไตส์การท่องเที่ยวของแต่ละสัญชาติ ทั้งในด้านของช่วงเวลาเข้าประเทศและระยะพำนักและพฤติกรรมทางการเลือกทำเลที่พัก และส่งต่อข้อมูลดังกล่าวให้ภาคเอกชนสามารถนำข้อมูลไปใช้ต่อยอดในธุรกิจ โดยจะต้องมีการพิจารณาถึงหน่วยงานที่จะได้รับอนุญาตให้รู้ข้อมูลดังกล่าว เนื่องจากหากประเทศเพื่อนบ้านของไทยหรือประเทศที่เป็นคู่แข่งด้านการท่องเที่ยวได้ข้อมูลดังกล่าวไป ก็อาจจะเกิดความเสียหายต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย อาทิ เช่น ประเทศที่ได้ข้อมูลไปมีการนำข้อมูลไปประมวลผลและออกโปรโมชันหรือมีนโยบายระหว่างเทศฟรีวีซ่าเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ก็จะทำให้ประเทศดังกล่าวสามารถแย่งชิงหรือดึงดูดนักท่องเที่ยวจากประเทศไทยไปได้

5.3.2.3 ควรมีการนำเสนอแนวทางการบูรณาการร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนไปยังสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อขออนุมัติให้มีการออกแบบระบบติดตามการเข้าพักของนักท่องเที่ยวว่ามีข้อมูลตรงกับที่ไว้ให้กับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขณะเข้ารับวีซ่าหรือไม่อย่างไร เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลของนักท่องเที่ยวในขณะที่อยู่ในประเทศไทยและสะดวกต่อการติดต่อหรือติดตามตัวนักท่องเที่ยวแต่ละรายในภายหลัง

5.3.2.4 ควรจัดให้มี Call center หรือหมายเลขบริการประสานข้อมูลให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

5.4 ข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มที่ตัวอย่างที่ศึกษา ควรมีการกระจายไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวและกีฬา ตำรวจท่องเที่ยว หน่วยงานศุลกากร รวมไปถึงผู้ประกอบการภาคเอกชนกลุ่มอื่นนอกเหนือจากโรงแรม ทัวร์ และรถเช่า เช่น ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์
2. สำหรับกลุ่มตัวอย่างของหน่วยงานราชการที่ใช้ศึกษา ควรมีการกระจายตามตำแหน่งและหน้าที่ที่แตกต่างกันไป ได้เห็นแนวคิดในแง่มุมที่ต่างกันตามตำแหน่งและหน่วยงานมากขึ้น

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการภาคเอกชนเฉพาะในส่วนของบริษัท โรงแรม ทัวร์ รถเช่า ซึ่งอาจได้ข้อมูลที่ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ จึงอาจทำให้ขาดข้อมูลสำคัญในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจอื่นที่จะนำมาประเมินหาความต้องการข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองของภาคเอกชน
2. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งหวังเพื่อทราบแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติร่วมกับผู้ประกอบการภาคเอกชน แต่ในการศึกษาวิจัยพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างบางรายอาจมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งอาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ เช่น มีการกล่าวอ้างถึงหน่วยกรมสรรพากรในด้านของการพัฒนาแนวทางการจัดเก็บภาษีกิจการ โรงแรม ซึ่งมีได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้แต่อย่างใด

บรรณานุกรม

- ฐานเศรษฐกิจ. (2562). ต่างชาติมาไทย 10 เดือน 32.5 ล้านคน อินเดียพุ่ง 37 %, 21 กุมภาพันธ์ 2563.
<https://www.thansettakij.com/content/415266>
- ข้อมูลการเดินทาง เข้า-ออก ของนักท่องเที่ยว ที่ผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต ประจำปี 2562. (2562). สำนักเอกสาร.
- ข้อมูลสถิติคดีของชาวต่างชาติ ในพื้นที่ ภูเก็ต (ผู้ต้องหาและผู้เสียหาย). (2562). สำนักเอกสาร.
- นิติ สัมฤทธิ์เดชขจร. 2543. การออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศอาชญากรรมเพื่อสนับสนุนการสืบสวนในสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- วศินี วงศ์นิติ. 2550. อำนาจสืบสวนคดีอาญาของเจ้าพนักงาน : ศึกษามาตรการในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2556). แผนพัฒนาองค์การด้านระบบสารสนเทศ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 25 กุมภาพันธ์ 2563.
<https://www.immigration.go.th/img/1487572972626.pdf>
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)(EGA). (2560). Open and connected government รายงานประจำปี 2560, 27 กุมภาพันธ์ 2563.
https://www.dga.or.th/upload/download/file_5655c4b17d26a820fd803a414cda68ef.pdf
- ThaiPR.net. (2562). ภาครัฐจับมือเอกชน เปิด โครงการ Digital Tourism Platform เน้นการสร้าง Platform การท่องเที่ยวแห่งชาติ, 7 มีนาคม 2563. <https://www.ryt9.com/s/prg/3066759>
- ณัฐธร เพราะสุนทร. (2560). Immigration 24/7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- ส่วนวิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูล ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.). (2559). โครงการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ณ เครื่องรัฐออสเตรเลียวันที่ 16 – 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2559, 5 มีนาคม 2563.
<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER6/DRAWER021/GENERAL/DATA0000/00000167.PDF>

- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2552). แนวคำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ในประเด็นการเปิดเผยและไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 (แยกตามกรณีคำวินิจฉัยที่สำคัญ) ประจำปี พ.ศ. 2552, 27 กุมภาพันธ์ 2563. <http://www.angthong.go.th/atg-km/pronouncement.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2558). บันทึกหลักการและเหตุผลประกอบร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ., 25 กุมภาพันธ์ 2563. <http://web.krisdika.go.th/data/news/news11804.pdf>
- พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522. การแจ้งที่พักของคนต่างด้าว, 2 มีนาคม 2563. <https://www.immigration.go.th/content/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%88%E0%B9%89%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%A7>
- รณดล นุ่มนนท์. 2561. แนวทางการใช้ประโยชน์จากการบูรณาการข้อมูลจัดตั้งคลังข้อมูลแห่งชาติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ. ปรินญาบัตร วปอ, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร. กรุงเทพฯ.
- ปญญาสา สุโขะชัย. 2561. การบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service): กรณีศึกษา ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- สำราญ สุดจิตร, เพ็ญศรี พัทธวิวัฒน์ศิริ, และชาติชาย มหาศีตะ. 2562. มาตรการที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่มีต่อนักท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.
- ทิพย์ศรีน ภัทรนกุล, และทศพล เชื้อวชาญประพันธ์. (2559). การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลแบบเปิด: นวัตกรรมการบริหารราชการแผ่นดินยุคดิจิทัลของประเทศไทย, 27 กุมภาพันธ์ 2563. https://www.dga.or.th/upload/download/file_8fa586cf682605b8cbaf62cefcf901c0.pdf
- ธิติพงษ์ ภิวัฒน์วุฒิกุล. (2018). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม. สืบค้นข้อมูลวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563. www.tci-thaijo.org/index.php/lawhcu/article/download

- Gamage, P. (2016). New development: Leveraging “big data” analytics in the public sector. *Public Money & Management*, 36(5), 385–390.
<https://doi.org/10.1080/09540962.2016.1194087>
- Kim, G.-H., Trimi, S., & Chung, J.-H. (2014). Big-data applications in the government sector. *Communications of the ACM*, 57(3), 78–85. <https://doi.org/10.1145/2500873>
- Klievink, B., Romijn, B.-J., Cunningham, S., & de Bruijn, H. (2016). Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. *Information Systems Frontiers*, 19(2), 267–283.
<https://doi.org/10.1007/s10796-016-9686-2>

