

แนวทางการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม
ให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล

โดย

นายโกมล พรหมเพ็ญ

รองผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์
สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๒
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสาร
ส่วนวิจัย เรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไป
ตามระบบมาตรฐานสากล” ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ ของ นายโกมล พรหมเพ็ง เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 62 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2562
– 2563

พลโท

(พิสิทธิ์ ปฐมएम)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล

ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ

ผู้วิจัย นายโกมล พรหมเพ็ง

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๒

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑. เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล ๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศ ๓. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหายคนนิรนามและศพนิรนาม โดยใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ Qualitative Research จากการศึกษาสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงระบบการบริหารจัดการ ประกอบไปด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติ ตลอดจนการนำระบบการบริหารจัดการไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั่วประเทศ

จากการศึกษา พบว่า การบริหารจัดการงานด้านติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลจะต้องมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคู่มือรูปพรรณสัณฐาน คู่มือการเก็บลายพิมพ์นิ้วมือ คู่มือการเก็บสารพันธุกรรมดีเอ็นเอ รวมถึงคู่มือการถ่ายภาพเพื่อการตรวจพิสูจน์ ทั้งนี้ในการที่จะดำเนินการบริหารจัดการให้งานด้านการติดตามคนหายเป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลควรมีการจัดทำมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 เพื่อใช้ในการควบคุมการบริหารจัดการและสามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือแก่ผู้มารับบริการ นอกจากนี้มาตรฐานที่เกี่ยวข้องในการนำมาปรับใช้กับการติดตามคนหายและศพนิรนามที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มาตรฐานทางห้องปฏิบัติการ ISO : 17025 มาตรฐาน ISO : 17020 และมาตรฐาน ASCLD Lab เป็นต้น

Abstract

Title : The Guideline of Missing Persons Tracking and Unidentified Persons Identification Management According to International standard.

Field : Economics

Name : Mr. Komol Prompang **Course NDC Class 62**

The purposes of this study were : 1. To study on management system of Missing Persons Tracking and Unidentified Persons according to international standard. 2. To study the problems and obstacles to development of Missing Persons Tracking 3. To study the Guideline of development system of Missing Persons, Unclaimed Persons and Unidentified Persons. The methodology of qualitative research and in-depth interview. The result of this research shows on the management system such as The procedure of Missing Persons Tracking along with the efficiency implementation of management system.

The results indicated that the management of Missing Persons Tracking and Unidentified Persons Identification Management According to International standard must be prepared about work instruction such as appearance Guide, Fingerprint Guide, DNA guide and photography Guide. There should be an international standard system of ISO 9001:2015 to increase reliability of customers. In addition the international standard of Missing Persons Tracking and Unidentified Persons such as The International Organization for Standardization/The International Electrotechnical Commission : ISO/IEC17025, ISO : 17020 and The American Society of Crime Laboratory Directors/ Laboratory Accreditation Board (ASCLD/LAB).

คำนำ

ปัญหาคนหายและศพนิรนามในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น จากปัญหาอาชญากรรม เศรษฐกิจ ภัยพิบัติจากธรรมชาติ ที่ผ่านมาสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้มีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามและพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งมีส่วนช่วยให้การติดตามการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามมีความคล่องตัวและเป็นไปตามกลไกของกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ แต่ระเบียบดังกล่าวยังขาดกระบวนการในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม และการปฏิบัติควรมีมาตรฐาน รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การวิจัยนี้จัดทำขึ้นโดยผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนาม ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาระบบ เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม ให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล

ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้จัดทำนโยบายและวางแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

(นายโกมล พรหมเพ็ง)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๒

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยจากความกรุณาและการอนุเคราะห์อย่างสูงจาก คณะอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำปรึกษาโครงการวิจัยและคณะอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของโครงการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนผู้ที่ให้คำแนะนำ ผู้สนับสนุน และผู้ให้ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยทุกท่านทำให้ได้ข้อคิดและแนวทางที่มีคุณค่าต่อการศึกษา จนทำให้โครงการวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างองค์ความรู้และ ต่อยอดในการวิจัยอื่นๆ ต่อไป ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สุดท้ายขอขอบคุณวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรที่ได้ให้โอกาสเข้ามาศึกษา ตลอดจน เพื่อร่วมรุ่น วปอ. ๖๒ และครอบครัวที่ทำให้กำลังใจเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และความปรารถนาดีของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณไว้ในโอกาสนี้

(นายโกมล พรหมเพ็ง)

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๒

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
ขอบเขตการวิจัย	๒
วิธีดำเนินการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๔
คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
การบริหารจัดการตามระบบมาตรฐาน	๖
ทฤษฎีวงจรมะมิง (Deming Cycle Theory)	๗
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานสากล	๙
แนวคิดการติดตามคนหายและศพนิรนาม	๑๒
ยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง	๑๕
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหาย และพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๘
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๐
กรอบแนวคิดของการวิจัย	๒๑
สรุป	๒๒
บทที่ ๓ ระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามในประเทศไทยในปัจจุบัน	๒๓
บทบาทและหน้าที่หน่วยงานในประเทศไทยในการติดตามคนหายและศพนิรนาม	๒๓
ระบบมาตรฐานสากลที่นำมาปรับใช้กับการติดตามคนหายและศพนิรนาม	๓๐
รูปแบบการติดตามคนหายในประเทศไทย	๓๕
สรุป	๔๗

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๘
ส่วนที่ ๑ ด้านปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศ	๔๙
ส่วนที่ ๒ ด้านระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล	๕๖
ส่วนที่ ๓ ด้านแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม	๖๒
สรุป	๖๗
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๖๙
สรุป	๖๙
ข้อเสนอแนะ	๗๖
บรรณานุกรม	๗๘
ภาคผนวก	๘๐
ผนวก ก ภาพการสัมภาษณ์การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๑
ผนวก ข แบบสัมภาษณ์ข้อมูล	๘๒
ประวัติย่อผู้วิจัย	๘๓

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๓-๑	การปรับเปลี่ยนมาตรฐาน ISO	๓๒

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒-๑	การควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ของทุกระดับที่เชื่อมโยงกัน	๙
๒-๒	แสดงอนุกรมมาตรฐาน ISO 9001	๑๑
๒-๓	แสดงโครงสร้างมาตรฐาน ISO 9001	๑๒
๕-๑	ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานในงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล	๗๗

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการจัดการปัญหาคนหายและศพนิรนามในประเทศไทยยังขาดนโยบายและทิศทางที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญระดับประเทศที่รัฐบาลจำเป็นต้องกำหนดนโยบาย มาตรการและแนวทางมาแก้ไข ตลอดจนปัญหาดังกล่าวยังขาดการบูรณาการระหว่างส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงระบบฐานข้อมูลอัตลักษณ์บุคคลในประเทศไทยด้านความมั่นคง ทั้งลายพิมพ์นิ้วมือ ภาพในหน้า สารพันธุกรรม DNA และอัตลักษณ์ด้านอื่น ๆ ของประเทศยังมีการจัดเก็บไม่เป็นระบบและใช้งานเฉพาะทางภายในหน่วยงานของตนเอง และยังขาดการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งในส่วนหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านคนหายและศพนิรนามนั้นมีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงและทับซ้อนกันทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในทางปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความสับสนและไม่ทราบถึงช่องทางและวิธีการในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์คนหาย อีกทั้งกระบวนการยุติธรรมยังขาดมาตรฐานและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านคนหาย และศพนิรนามที่เกิดขึ้นในประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการติดตามหาคนหาย กลับคืนสู่ญาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน โดยจากสถิติคนหายทั่วประเทศ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า มีคนหายจำนวนทั้งสิ้น ๙๐๒ ราย และมีสถิติศพนิรนาม ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวนทั้งสิ้น ๘๐๕ ราย (คณะกรรมการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม, ๒๕๖๒) ซึ่งในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเกิดเหตุการณ์คนหายและศพนิรนามเพิ่มมากขึ้น จากปัญหาอาชญากรรม เศรษฐกิจ ภัยพิบัติจากธรรมชาติที่มีความรุนแรงที่ส่งผลให้บุคคลสูญหายหรือพลัดหลง ปัญหาแรงงานต่างชาติดังกล่าวจากประเทศต่างๆ ที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยในรูปแบบที่ผิดกฎหมาย รวมถึงแรงงานต่างด้าวที่ขาดการติดต่อกับครอบครัว ปัญหาคนเร่ร่อน คนถูกลักพาตัว คนวิกลจริตหรือบุคคลที่มีประวัติการป่วยทางจิตเวช บุคคลเหล่านี้มีความเสี่ยงในการที่จะกลายเป็นบุคคลสูญหายหรือกลายเป็นศพนิรนามได้ในภายหลัง

โดยที่ผ่านมาสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้มีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามมีความคล่องตัวและเป็นไปตามกลไกของกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยสาระสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ มีเป้าหมายเพื่อกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนการปฏิบัติในการรับมือ ป้องกัน และจัดการปรากฏการณ์คนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในทางปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ ศพนิรนาม ด้วยกลไกและระบบที่มีมาตรฐานคุณภาพ ตลอดจนมุ่งสร้างการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานภาคส่วนต่างๆ ของสังคม ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนให้มีการปฏิบัติงาน

ในเชิงบูรณาการร่วมกัน ซึ่งจากระเบียบสำนักนายกตั้งกล่าว ยังขาดกระบวนการในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม จึงทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งระบบในการบริหารจัดการในประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐาน ที่แต่ละหน่วยงานจะนำมาปรับใช้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการที่จะช่วยอำนวยความสะดวกธรรมให้แก่ประชาชนได้

ดังนั้น การติดตามหาคนหายและศพนิรนามจึงจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีการส่งเสริมด้านองค์ความรู้ในการบริหารจัดการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นมูลนิธิ หรือสื่อต่างๆ ให้มีแนวคิด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติ รวมถึงการนำระบบการบริหารจัดการเป็นไปในทิศทางเดียวกันไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั่วประเทศ รวมถึงลดขั้นตอนของผู้มารับบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และสามารถตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล
๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศ
๓. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม โดยผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ Qualitative Research จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย และการศึกษาวิจัยเอกสารประกอบ Documentary Research จากข้อมูลในการดำเนินการด้านคนหายและศพนิรนามทั้งในประเทศและต่างประเทศ

๒. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ หรือการทำงานด้านคนหายและศพนิรนามในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคประชาสังคม โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง Purposive Sampling และใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ Snowball sampling โดยอาศัยจากการแนะนำของผู้ที่ให้การสัมภาษณ์คนหนึ่งไปยังอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีคุณสมบัติและมีความเป็น Homogeneous เดียวกัน

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการ ๗ เดือน ตั้งแต่ เดือนมกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการระบบการติดตามคนหายและศพนิรนาม ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูล

๑.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้มีการทบทวนเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบคนหายและศพนิรนาม และมาตรฐานสากล ที่มีผู้อื่นเก็บรวบรวมไว้แล้ว เพื่อนำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติ และการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ แหล่งที่มาของข้อมูลโดยตรง ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้ กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ บุคลากรในหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนิรนาม ในภาครัฐและภาคประชาสังคม ได้แก่

๑.๒.๑ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจำนวน ๑ คน

๑.๒.๒ หน่วยงานภายในกระทรวงยุติธรรมจำนวน ๑ คน

๑.๒.๓ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์จำนวน ๓ คน

๑.๒.๔ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจำนวน ๒ คน

๑.๒.๕ มูลนิธิร่วมกตัญญูจำนวน ๒ คน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยข้อคำถามเป็นแบบสอบถามถึงรายละเอียดต่างๆ ในเนื้อหาต้นแนวทาง ปัจจัย กระบวนการ ทั้งนี้ เพื่อที่จะนำผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวมาอธิบายเป็นข้อมูลเพิ่มเติมสนับสนุนข้อมูลจากแบบสอบถาม และเป็นการช่วยสนับสนุนผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนั้น การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แล้วหลังจากนั้น นำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ใช้สูตร (ฤเดช เกิดวิชัย, ๒๕๕๐)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Concurrence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่

ค่า +๑ หมายถึงว่า ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

ค่า 0 หมายถึงว่า ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้

ค่า -๑ หมายถึงว่า ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC (Index of Concurrence) มากกว่าหรือเท่ากับ ๐.๕ มาเป็นข้อคำถามในการวิจัย ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า ๐.๕ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบพรรณนาโวหาร (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบาย นำเสนอข้อค้นพบจากการวิจัย

๒.๑ นำเทปที่ใช้บันทึกการสัมภาษณ์มาถอดเทปการสัมภาษณ์

๒.๒ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

๓. การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนออย่างไม่เป็นแบบแผน คือ การใช้วิธีการนำเสนอเป็นรูปแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ทราบระบบการบริหารจัดการสำหรับการติดตามคนหายและศพนิรนามตามมาตรฐานสากล

๒. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศ

๓. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม

๔. สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล

๕. สามารถนำไปใช้ในการจัดทำนโยบายและวางแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

การบริหารจัดการ	หมายถึง	กระบวนการของการวางแผน การจัดการองค์การ การมีส่วนร่วมที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรในงานด้านคนหายและศพนิรนาม
คนหาย	หมายถึง	บุคคลที่หายไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่โดยไม่สามารถติดต่อได้หรือไม่มีใครรู้แน่ชัดว่าบุคคลนั้นยังมีชีวิตอยู่หรือไม่
ศพนิรนาม	หมายถึง	ศพหรือชิ้นส่วนอวัยวะของมนุษย์ที่ทำให้เชื่อ หรือมีเหตุอันควรว่ามีบุคคลใด เสียชีวิตโดยไม่สามารถระบุได้ว่าศพหรือชิ้นส่วนอวัยวะเป็นบุคคลใด ภายใน ๔๘ ชั่วโมงให้ถือว่าเป็นศพนิรนาม

คนนิรนาม	หมายถึง	ผู้ที่ไม่ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล และไม่มีหลักฐานแสดงตัว
ระบบการติดตามคนหายและศพนิรนาม	หมายถึง	ระบบการบันทึกข้อมูลสำหรับระบุตัวตนของคนหาย และศพนิรนาม สำหรับใช้ในการดำเนินการรับและแจ้ง ผลกลับไปยังเจ้าหน้าที่ หรือเพื่อติดต่อญาติ
มาตรฐานสากล	หมายถึง	สิ่งที่ถือเป็นเกณฑ์การรับรองทั่วไป เป็นมาตรฐานที่ได้รับการพิจารณาหาข้อตกลงร่วมกันของประเทศสมาชิก

บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง“แนวทางการบริหารจัดการระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล”ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางด้านข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนของผลงานวิจัยในเรื่องนี้ได้มีการศึกษาข้อมูลเนื้อหาทฤษฎีที่เป็นสาระสำคัญ แนวความคิด วรรณกรรมหรือบทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ในศึกษางานวิจัยประกอบด้วย วรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. การบริหารจัดการตามระบบมาตรฐาน
๒. ทฤษฎีวงจรมะมิง (Deming Cycle Theory)
๓. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานสากล
๔. แนวคิดการติดตามคนหายและศพนิรนาม
๕. ยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘
๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๘. กรอบแนวคิดของการวิจัย
๙. สรุป

การบริหารจัดการตามระบบมาตรฐาน

หลักการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principle)เป็นแนวคิด ปรัชญาหรือกฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติขององค์การ โดยมุ่งเน้นที่จะปรับปรุงความสามารถขององค์การและพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญหลักการบริหารงานคุณภาพนี้เป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งได้รับการพัฒนาในมาตรฐานฉบับปี ค.ศ. ๒๐๐๐ เพื่อให้การบริหารองค์การประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพโดยสรุปหลักการบริหารงานคุณภาพ เป็นหลักการสำคัญที่องค์กรผู้ดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO๙๐๐๐จะต้องนำไปประยุกต์ใช้และยังเป็นหลักของการตรวจสอบประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ เพื่อผลในการออกใบรับรองคุณภาพให้แก่องค์กรในขั้นตอนสุดท้ายของการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพอีกด้วย

ข้อกำหนดทางการจัดการ (Management requirements)ตามระบบมาตรฐานสากล ประกอบด้วย การจัดองค์กร (Organization)ต้องมีบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการ (Quality manager)งานทางวิชาการ (Technical management) โดยเขียนหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน

มีนโยบายและขั้นตอนในการจัดการองค์กรและมีการเขียนโครงสร้างโดยรวม โดยระบบคุณภาพ (Quality system) ต้องจัดทำระบบคุณภาพ นโยบายคุณภาพ แล้วนำไปปฏิบัติรวมทั้งรักษาระบบไว้ โดยมีโครงสร้างเอกสารมีการควบคุมเอกสาร (Document control) ซึ่งจะต้องจัดทำขั้นตอนการควบคุมเอกสารและรักษาระบบไว้ โดยเอกสารทั้งหมดต้องทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจรับผิดชอบ มีการทำ Master list ของเอกสาร และต้องทำขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงเอกสารมีการทบทวนคำขอใช้บริการ ข้อเสนอ และสัญญา (Review of requests, tender and contracts) ต้องทำนโยบายและขั้นตอนในการทบทวนคำขอของลูกค้า การยื่นข้อเสนอของห้องปฏิบัติการและสัญญาที่เกิดขึ้นรวมถึงการจ้างเหมาช่วงการทดสอบและสอบเทียบมาตรฐาน (Subcontracting of tests and calibrations) การจ้างห้องปฏิบัติการรับเหมาช่วงต้องเป็นห้องปฏิบัติการที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ต้องแจ้งลูกค้าและได้รับการอนุมัติจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการทำทะเบียนห้องปฏิบัติการรับเหมาช่วงไว้และมีการจัดซื้อบริการและสิ่งสนับสนุนต่างๆ (Purchasing services and supplies) ต้องมีนโยบายและขั้นตอนในการเลือกและจัดซื้อสารเคมีและวัสดุสิ้นเปลือง รวมทั้งจัดจ้างบริการที่จะนำมาใช้ในห้องปฏิบัติการ ต้องสำเนาเอกสาร การจัดซื้อจัดจ้างและมีการตรวจสอบ Specification และ Verification ของสารเคมีและวัสดุสิ้นเปลืองเก็บไว้เป็นหลักฐานก่อนจะนำมาใช้งาน มีการทำทะเบียนรายชื่อบริษัทที่ใช้ทั้งหมดโดยการให้บริการต่อลูกค้า (Service to the client) ต้องมีนโยบายและขั้นตอนในการให้ความร่วมมือกับลูกค้าในด้านคำร้องขอของลูกค้าและการเก็บความลับของลูกค้า

นอกจากนี้ในระบบมาตรฐานหรือระบบคุณภาพจะต้องมีการควบคุมงานทดสอบและสอบเทียบที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming testing and/or calibration work) ต้องมีนโยบายและขั้นตอนในการจัดการเมื่อทิศทางของงานหรือผลการทดสอบหรือสอบเทียบไม่ตรงตามขั้นตอนใน Method หรือความต้องการของลูกค้ามีการดำเนินการเพื่อป้องกันข้อบกพร่อง (Corrective action) ต้องมีนโยบายและขั้นตอนเพื่อแก้ไขเมื่องานไม่เป็นไปตามนโยบายหรือขั้นตอนในระบบคุณภาพหรือทางวิชาการ โดยต้องมีการตรวจสอบสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหากำหนดระดับของปัญหาว่าเกิดความเสียหายหรืออันตรายระดับใด แล้วทำบันทึกสอบสวนและหาทางแก้ไข จากนั้นต้องเฝ้าระวังผลการแก้ไขว่าเป็นไปอย่างไรได้ผลและมีประสิทธิภาพหรือไม่ ในทุกครั้งที่เกิดความผิดปกติในระบบต้องมีการตรวจติดตามเพิ่มเติมอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้และจะต้องมีการดำเนินการเพื่อป้องกันข้อบกพร่อง (Preventive action) ต้องวางแผนการป้องกันการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเฝ้าระวัง โดยจัดทำขั้นตอนเพื่อลดการเกิดซ้ำ

ทั้งนี้ระบบมาตรฐานจะต้องมีการทบทวนระบบการจัดการ (Management reviews) โดยฝ่ายบริหารของห้องปฏิบัติการต้องจัดทำขั้นตอนในการทบทวนระบบคุณภาพกิจกรรมการทดสอบ สอบเทียบ แล้วทำการแก้ไขปรับปรุงเมื่อจำเป็นโดยปกติจะทำทุก ๑๒ เดือน (ISO/IEC 17025-1999)

ทฤษฎีวงจรเดมมิง (Deming Cycle Theory)

Dr. William Edwards Deming ได้พัฒนาวงจร PDCA ขึ้นมาจากแนวคิดของ Dr. W.A. Shewhart ในระยะแรกรู้จัก วงจร PDCA ในนาม Shewhart Cycle จากนั้น Dr. William Edwards Deming ได้นำพัฒนาปรับใช้ในการควบคุมคุณภาพในวงการอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นจึงมีชื่อเรียกว่า Deming Cycle (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๕๒)

Dr. William Edwards Deming มีความเชื่อว่าคุณภาพสามารถปรับปรุงได้ จึงเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้บริการที่ดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยใช้ได้กับทุก ๆ สาขาวิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์

วงจรเดมมิงหรือวงจรควบคุมคุณภาพ PDCAย่อมาจาก Plan-Do-Check-Act แปลว่า วางแผน –ปฏิบัติ – ตรวจสอบ –ปรับปรุง เป็นวงจรที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยตรง วงจรเดมมิง

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (๒๕๔๒ : ๑๘๐-๑๘๐)กล่าวว่าแนวคิดของวงจรนี้ ดร. วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท เป็นผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรกในปี ค.ศ. ๑๙๓๙และ ดร.เอ็ดวาร์ด เดมมิง เป็นผู้นำมาเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่นเมื่อปี ค.ศ. ๑๙๕๐จนเป็นที่เผยแพร่หลายในชื่อ วัฏจักรเดมมิง (Deming Cycle) หรือ วงจรคุณภาพ หรือวัฏจักรแห่งการบริหารคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan – P)

ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติตามแผน (Do – D)

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (Check – C)

ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุง (ACT – A)

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan) การวางแผนงานจะช่วยพัฒนาความคิดต่างๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาโดยละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติ (DO) ประกอบด้วยการทำงาน ๓ ระยะ คือ

๑. การวางแผนการกำหนดการ

๑.๑ การแยกแยะกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการกระทำ

๑.๒ กำหนดเวลาที่ต้องใช้ในกิจกรรมแต่ละอย่าง

๑.๓ การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ

๒. การจัดแบบเมทริกซ์ (Matrix Management) การจัดแบบนี้ สามารถช่วยดึงผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่างๆ มาได้และเป็นวิธีช่วยประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ

๓. การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (Check) ทำให้รู้สภาพการของงานที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผนซึ่งประกอบด้วยกระบวนการดังนี้

๑. กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

๒. รวบรวมข้อมูล

๓. พิจารณากระบวนการทำงานเป็นตอนๆ เพื่อแสดงจำนวนและคุณภาพของผลงานที่ได้รับแต่ละขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้

๔. การรายงาน จัดแสดงผลการประเมินรวมทั้งมาตรการป้องกันความผิดพลาดหรือความล้มเหลว โดยรายงานเป็นทางการอย่างสมบูรณ์ และรายงานแบบย่ออย่างไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุงแก้ไข (Act) ผลของการตรวจสอบหากพบว่าเกิดความบกพร่องขึ้นทำให้งานที่ได้ไม่ตรงเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติตามแก้ไขปัญหา ตามลักษณะที่ค้นพบดังนี้

๑. ถ้าผลงานเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย ต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ
 ๒. ถ้าพบความผิดปกติใดๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุแล้วทำการป้องกัน เพื่อมิให้ความผิดปกตินั้นเกิดขึ้นซ้ำอีกในการแก้ปัญหาเพื่อให้ผลงานได้มาตรฐานอาจใช้มาตรการดังต่อไปนี้
 - ๒.๑ การย้ายนโยบาย
 - ๒.๒ การปรับปรุงระบบหรือวิธีการทำงาน
 - ๒.๓ การประชุมเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน
- นอกจากนี้ยังสามารถแสดงการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ของทุกระบบที่เชื่อมโยงกัน ดังแผนภาพประกอบ

แผนภาพที่ ๒-๑ การควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ของทุกระดับที่เชื่อมโยงกัน



ที่มา : สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, ๒๕๔๒ : ๑๙๐

จากภาพประกอบจะเห็นได้ว่าการควบคุมคุณภาพตามกระบวนการ PDCA จะต้องมีการดำเนินการในทุกะบบอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร หัวหน้าหมวดหรือฝ่าย ครูและบุคลากรอื่นๆ และมีการเชื่อมโยงกันจึงจะเกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอันจะส่งผลให้ผลผลิตมีคุณภาพตามมาด้วย นอกจากนี้ยังต้องการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควรมีการประเมินตนเองไปพร้อมกันด้วย กล่าวคือในกระบวนการปฏิบัติ หรือ D (Do) ควรจะมีวงจร PDCA หมุนอยู่ด้วยหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือในขณะที่มีการทำงานก็จะมีประเมินตนเองไปพร้อมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานสากล

เอกชัย บุญยาธิฐาน, ๒๕๕๐ ได้กล่าวไว้ว่าก่อนที่องค์กร ISO จะกำเนิดขึ้นได้มีการรวมตัวกันระหว่างองค์กรชื่อว่า International Federation of The National Standardizing Associations ย่อว่า ISA กับอีกองค์กรหนึ่งของสหประชาชาติ จึงจะเห็นได้ว่า กระบวนการทำงานหลาย ๆ อย่างของ ISO เช่น การตั้งคณะกรรมการวิชาการ หรือที่เรียกว่า Technical Committee ก็มีแนวทางมาจาก ISA ที่ทำงานมาก่อน และขณะที่องค์กร ISO เริ่มเป็นรูปร่างมากขึ้นก็เกิดเหตุ

สงครามโลกครั้งที่ ๒ จึงทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ถูกหยุดชะงักลง โดย ISO มีสมาชิกอยู่ ๓ ประเภทดังต่อไปนี้

ประเภทที่ ๑ เรียกว่า Member bodies

ประเภทที่ ๒ เรียกว่า Corresponding member

ประเภทที่ ๓ เรียกว่า Subscriber member

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, ๒๕๔๙ ได้อธิบายถึงประวัติและที่มาของ ไอเอสโอไว้ว่า ISO มาจากคำว่า International Standardization and Organization เรียกว่าองค์การมาตรฐานสากล หรือว่า องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ.๑๙๔๖ หรือ พ.ศ. ๒๔๘๙ มีสำนักงานอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีวัตถุประสงค์คล้ายกับองค์การการค้าอื่น ๆ ของโลก คือจัดระเบียบการค้าโลกด้วยการสร้างมาตรฐานขึ้นมา เพื่อใช้เป็นกติกาในการกำหนดข้อปฏิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นองค์กรสากลที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหรือปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกประเภท (ยกเว้น ด้านไฟฟ้า) เพื่อให้ประเทศต่างๆในโลกสามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้

โดย ISO เดิมชื่อย่อว่า IOS โดยมีความหมายในทางภาษากรีก ซึ่งมีความหมายที่แปลแล้วไม่มีความเป็นมงคล จึงได้เปลี่ยนมาใช้เป็น ISO ซึ่งมาจาก ISOS แปลว่า เท่าเทียมกัน และตรงกับเจตนารมณ์ขององค์กร ISO ที่ต้องการให้มีมาตรฐานที่มีความเท่าเทียมกัน

ซึ่งต่อมาได้มีการจัดตั้งองค์กรนี้อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ.๒๔๙๐ หรือ ค.ศ. ๑๙๔๗ และมีผู้แทนจากประเทศต่างๆ ๒๕ ประเทศ ร่วมกันประชุมที่กรุงลอนดอน มีมติตั้งองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยมาตรฐานขึ้นและสหประชาชาติได้ให้การยอมรับเป็นองค์กรชำนาญพิเศษประเภทที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐบาลโดยวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งองค์กรนี้ ก็เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในการกำหนดมาตรฐานให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อประโยชน์ทางการค้าหรือเกิดระบบมาตรฐานของโลกที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นไป

ปัจจุบันองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน ISO มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประกอบด้วยสมาชิกจากต่างประเทศทั่วโลก ซึ่งปัจจุบันมี ๑๕๖ ประเทศที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกโดยมีภารกิจหลัก คือ

๑. ให้การสนับสนุนและการพัฒนามาตรฐาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสนองต่อการขายแลกเปลี่ยนสินค้า และการบริการของนานาชาติทั่วโลก

๒. พัฒนาความร่วมมือในด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ และภูมิปัญญา

จนกระทั่งปี ๒๕๒๑ เยอรมนี เป็นผู้ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการให้ทั่วโลกมีมาตรฐานคุณภาพสินค้าเดียวกัน ส่วนองค์กรมาตรฐานโลกก็ได้มีการจัดตั้งระบบ ISO/TC176 ขึ้น

และในปีถัดมา ประเทศอังกฤษได้มีการพัฒนาระบบคุณภาพที่เรียกว่า BS5750 ใช้ในเชิงพาณิชย์ได้สำเร็จ และต่อจากนั้น ปี ๒๕๓๐ ระบบ ISO จึงจัดวางระบบบริหารเพื่อการประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้ผ่านระบบเอกสาร หรือที่เรียกว่าอนุกรมมาตรฐาน ISO/9000 เป็นมาตรฐานที่กำหนดใช้ทุกประเทศทั่วโลก

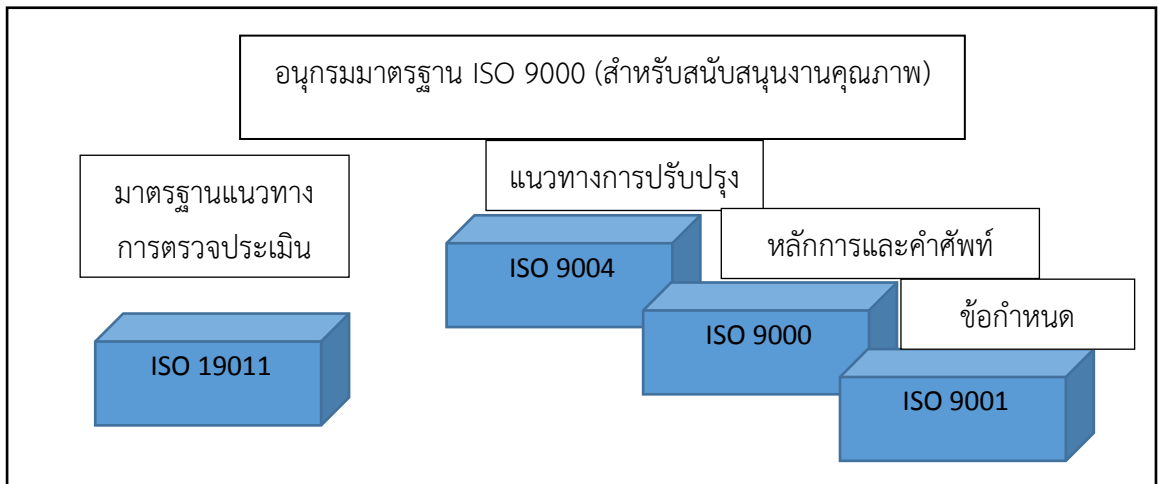
ISO 9000 เป็นหัวใจหรือเป็นสาระสำคัญเพียงมาตรฐานเดียวที่ใช้ในการตรวจสอบเพื่อรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ หรือเป็นมาตรฐานข้อกำหนด โดยทั่วไปโครงสร้างอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 มี ๒ กลุ่ม คือ

๑. กลุ่มข้อเสนอแนะ หรือเรียกว่า Guideline ซึ่งไม่สามารถนำไปใช้ได้ในการรับรอง

๒. กลุ่มข้อกำหนด เรียกว่า Requirement ใช้ในการรับรองระบบ

อนุกรมมาตรฐานสนับสนุนระบบบริหารคุณภาพ ได้แก่ ISO 19011 เป็นแนวทางการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Guidelines on Quality and Environmental Auditing) เป็นการรวมกันระหว่าง ISO 10011 Series (ISO 10011-1)

แผนภาพที่ ๒-๒ แสดงอนุกรมมาตรฐาน ISO 9001



ที่มา : สถาบันรับรองมาตรฐาน ISO, ๒๕๔๙

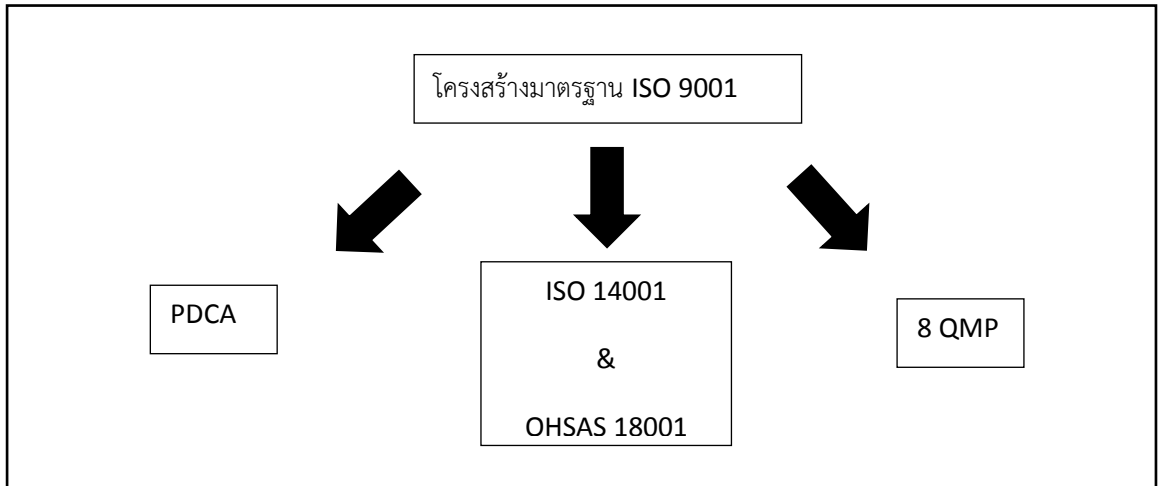
โครงสร้างและแนวคิดมาตรฐาน ISO 9001

๑. มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างมาตรฐาน และเปลี่ยนแปลงแนวคิดเพื่อให้ตรงตามความพึงพอใจของลูกค้า

๒. ข้อกำหนด ๒๐ ข้อของมาตรฐาน ในปี ค.ศ. ๑๙๙๔ ถูกเปลี่ยนแนวความคิดให้มีการคิดเป็นแบบกระบวนการ (Process Approach)

๓. ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพ ๘ ประการ เป็นเครื่องมือที่ทำให้การบริหารงานระบบคุณภาพประสบความสำเร็จ

แผนภาพที่ ๒-๓ แสดง โครงสร้างมาตรฐาน ISO 9001



ที่มา : สถาบันรับรองมาตรฐาน ISO, ๒๕๔๙

ผู้วิจัยได้สรุปว่า โครงสร้างทางมาตรฐานนั้นประกอบไปด้วย ๓ ส่วน ซึ่งจะประกอบไปด้วยส่วนที่บริหารงานด้านคุณภาพที่เป็นส่วนสำคัญที่จะสามารถทำให้การดำเนินการจัดการทางมาตรฐานไปสู่ความสำเร็จได้ จะขาดข้อใดไปข้อหนึ่งไม่ได้ ถือได้ว่าเป็นหลักการบริหารจัดการรูปแบบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน ทั้งนี้ในหลักการบริหารงานคุณภาพหลักประกันคุณภาพ จะต้องเป็นไปตามหลักทฤษฎีเต็มมิ่ง PDCA ที่สามารถตรวจสอบได้และเมื่อได้มีการรับรองมาตรฐานแล้วก็ต้องคำนึงถึงหลักอาชีวอนามัยอีกด้วย

แนวคิดการติดตามคนหายและศพนิรนาม

สถานการณ์ของคนหายพลัดหลงส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้น เกิดในกลุ่มของเด็กและเยาวชน มิได้เกิดปัญหาเฉพาะในกลุ่มของผู้ใหญ่อย่างที่เคยมีความเข้าใจเช่นในอดีตซึ่งเมื่อเด็กและเยาวชนได้ออกจากบ้านไปตามคำชักชวนของบุคคลแปลกหน้าที่รู้จักกันทางเทคโนโลยีสารสนเทศหรือหายไปด้วยสาเหตุอื่นๆ ย่อมทำให้เด็กและเยาวชนกลุ่มนี้ตกเป็นผู้ที่อยู่ในสภาวะเสี่ยงต่อการถูกนำไปแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆจากมิถุนาชีพ เพราะจากประสบการณ์การทำงานของศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์มูลนิธิกระจกเงาพบว่าเด็กและเยาวชนส่วนใหญ่เมื่อออกจากบ้านไปแล้วจำเป็นต้องประกอบอาชีพอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อนำรายได้มาเลี้ยงดูตนเอง แต่ด้วยความที่อายุยังน้อยประกอบกับไม่มีความรู้เพียงพอทำให้ตัวเลือกของอาชีพแทบไม่มี จึงเป็นเหตุให้เด็กและเยาวชนกลุ่มนี้จะถูกเหล่ามิถุนาชีพล่อลวงไปในทางที่ไม่ดีได้ง่าย

จากเรื่องดังกล่าวทำให้เกิดประเด็นคำถามที่น่าสนใจ ดังนี้

๑. ทำอย่างไรให้มีกระบวนการติดตามหาตัวเด็กและเยาวชนที่หายออกจากบ้านให้พบโดยเร็ว ซึ่งภาระหน้าที่ตรงส่วนนี้ไม่ควรเกิดจากการทำงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งแต่ควรเกิดจากความร่วมมือของทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินการติดตามหาคนหาย

๒. มาตรการป้องกันเพื่อมิให้เด็กและเยาวชนตัดสินใจหนีออกจากบ้าน ซึ่งหากทำได้ ปัญหาเด็กและเยาวชนหายออกจากบ้านก็จะหมดไป

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดมาตรการรองรับปัญหาเด็กและเยาวชนหายออกจากบ้านตามประเด็นคำถามในข้างต้น ทางคณะผู้จัดทำจึงทำการพัฒนาคู่มือการติดตามและป้องกันเด็กสูญหาย ซึ่งเกิดจากการวิเคราะห์สาเหตุที่เด็กและเยาวชนหายออกจากบ้าน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับครอบครัวของบุคคลสูญหาย พนักงานสอบสวนที่เป็นผู้รับเรื่องร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อครอบครัวและหน่วยงานต่างๆ คณะผู้จัดทำจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นมาสำหรับการติดตามคนหาย เพื่อเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงวิธีการของคนร้ายในการล่อลวงเด็ก การติดตามคนหายเบื้องต้น และการประสานงานเพื่อขอความช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสืบสวนหาตัวคนหายต่อไป

๑. สาเหตุของการหายหรือพลัดหลง

๑.๑ การล่อลวง หรือหลอกลวงพฤติกรรมกระทำผิดของคนร้าย ได้แก่

๑.๑.๑ ชักชวนไปเที่ยวต่างจังหวัด ทักทาย ผู้ล่อลวงมักจะออกอุบายชักชวนไปบ้านญาติ บ้านเพื่อน หากเป็นบุคคลประเภทวัยรุ่นชายหนุ่มกับหญิงสาวอาจจะถูกชักนำไปในทางเสื่อมเสีย ครั้นเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นก็จะไม่ยอมกลับบ้าน บางรายอาจตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ซึ่งมีปรากฏอยู่เสมอแต่ในบางรายแม้ไม่เกิดความเสื่อมเสียก็ไม่กล้ากลับบ้าน ด้วยเพราะเกรงกลัวผู้ปกครองตำหนิ

๑.๑.๒ ชักชวนไปหางานทำวิธีนี้ใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะคนว่างงาน ก๊วยก จะมึนงงทำในที่สุดก็ถูกชักนำไปขายเป็นโสเภณี เป็นหมอนวด ฯลฯ อันก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมตามมานับว่าเป็นการผิดกฎหมายและศีลธรรม ซึ่งในกรณีนี้ผู้ชักชวนอาจเป็นเพื่อนหรือญาติสนิทของคนหายเอง

๑.๑.๓ ลักพาไปเรียกค่าไถ่ ผู้ล่อลวงหรือคนร้ายอาจใช้วิธีต่าง ๆ เช่น วางยาสลบให้กินยานอนหลับ ใช้กำลังประทุษร้ายหรือใช้อาวุธตามแต่โอกาส คนร้ายจะนำตัวไปกักขังไว้แล้วหาวิธีการเรียกค่าไถ่ หาวิธีต่อรอง ส่วนใหญ่จะเรียกร้องต้องการเงินเป็นเครื่องแลกเปลี่ยน แต่ในบางรายก็นำไปเพื่อการรอนาจาร เป็นต้น

๑.๒ พลัดหลง หลงทาง เกิดขึ้นจากการเดินทางไปต่างจังหวัดหรือเดินทางจากต่างจังหวัดเข้ากรุงเทพฯ การไปเที่ยวงานมหกรรมต่างๆ อาจทำให้เกิดพลัดหลงหรือหลงทางขึ้นได้ ซึ่งเป็นเรื่องธรรมดาการได้รับอันตราย เช่น คนหายออกจากบ้านไปได้รับอันตราย เกิดอุบัติเหตุรถชน ถูกสัตว์ทำร้าย ถูกชิงทรัพย์ ฯลฯ รวมทั้งคนหายพลัดหลงที่เกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

๑.๒.๑ ต้องคดี เช่น ในขณะที่หายไปนั้นปรากฏว่าถูกจับกุม ดิทยาเสพติด เล่นการพนัน หรือประกอบอาชญากรรมอื่นและถูกทางเจ้าหน้าที่ควบคุมตัวไว้

๑.๒.๒ สติพินเพื่อนหรือวิกลจริตคนหายประเภทนี้จะหนีออกจากบ้านไปโดยไร้จุดหมาย บางรายไปได้รับอันตรายเช่น ตกน้ำตายฆ่าตัวตายถูกทำร้ายร่างกาย ฯลฯ

๑.๒.๓ คนหายมีความสมัครใจ เช่นคนหายที่เป็นหญิงหนีตามผู้ชายไปในทำนองชู้สาว การไปมีครอบครัว การไปประกอบอาชีพส่วนตัว เป็นต้น

๑.๓ สาเหตุจากปัญหาส่วนตัว

๑.๓.๑ ระดับการศึกษา คนหายส่วนใหญ่มีการศึกษาค่อนข้างต่ำ เช่น จบการศึกษาประถมศึกษาปีที่ ๖ หรืออ่านออกเขียนได้ มีระดับสติปัญญาต่ำ อ่อนต่อโลกเชื่อคนง่าย จึงเป็นสาเหตุทำให้ถูกหลอกลวง

๑.๓.๒ สิ่งแวดล้อมยั่วยวน เช่น การโฆษณาช่วยกระตุ้นทางกามารมณ์ ได้แก่ หนังสือ การแสดงโชว์ลามกอนาจาร มีสถานเริงรมย์ อาบ อบ นวด บาร์ ไนท์คลับ อันจะก่อให้เกิดปัญหาเรื่องเพศสัมพันธ์และปัญหาอาชญากรรม

๑.๓.๓ ความทะเยอทะยาน ได้แก่ ความฟุ้งเฟ้อ ความฟุ่มเฟือย ชอบหรูหรา ชอบแต่งตัว ชอบเลียนแบบ ฯลฯ

๑.๓.๔ เบื่อหน่ายอาชีพเดิม เช่น การทำนา ทำสวน ทำไร่ ซ้ำซากจำเจ จึงคิดเปลี่ยนอาชีพใหม่

๑.๓.๕ การคบเพื่อน เพื่อนที่ไม่ดีอาจชักนำไปในทางเสื่อมเสีย เช่น คบค้าสมาคมกับเพื่อนที่เคยเป็นหมอนวด เป็นโสเภณี ขายบริการทางเพศ ย่อมจะชักนำไปให้เพื่อนเสื่อมเสียตามไปด้วย

๑.๓.๖ ขาดการอบรมสั่งสอนจากบิดามารดา หรือผู้ปกครอง สาเหตุเช่นนี้จะทำให้ครอบครัวขาดระเบียบวินัย ทำให้ครอบครัวแตกแยก แยกความสามัคคีอันเป็นเหตุทำให้สมาชิกในครอบครัวขาดความอบอุ่น ขาดที่พึ่งทางใจ

๑.๓.๗ ห้างเหินต่อศาสนา ทุกศาสนามีความมุ่งหมายสอนให้คนเป็นคนดี สำหรับศาสนาพุทธในปัจจุบันได้รับอิทธิพลอารยธรรมทางตะวันตกเข้ามาเผยแพร่จึงมีแนวโน้มทำให้ศาสนาประจำชาติของเราถูกกลืนเลือน ทำให้คนส่วนใหญ่หันไปนิยมทางด้านวัตถุหรือติดในวัตถุนิยม สาเหตุที่ห้างเหินต่อศาสนาและสาเหตุอื่นๆ ที่กล่าวข้างต้นนับว่ามีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับกรณีคนหายทั้งสิ้น

๑.๓.๘ ความขัดแย้งภายในครอบครัว อาทิเช่นสามีภรรยา มีปัญหาทะเลาะเบาะแว้งกันจนเป็นเหตุให้ภรรยาตัดสินใจพาบุตรหลบหนีสามีไป เป็นต้น

๑.๔ สาเหตุเกี่ยวกับปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ

ในที่นี้หมายถึงเศรษฐกิจภายในครอบครัวการครองชีพ การดำรงชีวิตหากครอบครัวใดประสบกับปัญหาบ้านแตกสาแหรกขาด ปัญหาการหย่าร้าง บิดามารดาทะเลาะวิวาทกันเป็นประจำเพราะการเงินไม่พอจ่ายใช้สอย ย่อมเป็นสาเหตุทำให้ครอบครัวไม่มีความสุขได้รับความกดดันเกิดความคับแค้น อาจเป็นสาเหตุทำให้บุคคลในครอบครัวถือโอกาสหนีออกจากบ้านไป จึงเกิดคนหายขึ้น ซึ่งสืบเนื่องมาจากปัญหาเศรษฐกิจดังกล่าว

๑.๕ สาเหตุเกี่ยวกับปัญหาทางด้านการเมือง

ในที่นี้หมายถึง คนหายพลัดหลงที่ไปเป็นผู้ก่อการร้าย หรือก่อความไม่สงบ โดยคนร้ายหรือผู้ล่อลวงใช้กลอุบายกลวิธีต่างๆ เช่น ลักขโมยเด็กตามโรงพยาบาล โรงเรียนฯลฯ หรือ ทำที่ขอเด็กไปเลี้ยงเป็นบุตรบุญธรรม หรือขอซื้อจากบิดามารดาที่ยากจนแล้วนำเด็กไปเลี้ยงไว้หรือ กักกันตัวไว้ คนร้ายจะใช้วิธีอบรมสั่งสอนเด็กให้เกิดความเกลียดชัง และมีอุดมการณ์ที่รุนแรงเป็น ประปักษ์กับชาติบ้านเมือง หรือเป็นผู้ก่อการร้ายคนหายพลัดหลงที่ไปเป็นผู้ก่อการร้ายดังกล่าว จึงเป็นปัญหาสำคัญและเป็นภัยร้ายแรงระดับชาติบ่อนทำลายความมั่นคงของรัฐ (คู่มือการติดตาม และป้องกันเด็กสูญหาย, ๒๕๕๒)

ยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุล ระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ในรูปแบบ “ประชารัฐ” โดยประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและ เสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาค ทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

๑. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ภาครัฐ (หลัก)

๑.๑ เป้าหมายซึ่งจะขอกกล่าวเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

๑.๑.๑ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและโปร่งใส

๑.๑.๒ กระบวนการยุติธรรม เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ

๑.๒ ประเด็นยุทธศาสตร์

๑.๒.๑ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และ ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดย ๑. การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากล และเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค และ ๒. ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

๑.๒.๒ ภาครัฐบริหารงานรูปแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็น เป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่

๑.๒.๓ ภาครัฐมีความทันสมัยโดยองค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสม กับบริบทการพัฒนาประเทศและพัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย

๑.๒.๔ บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมมี จิตสำนึกมีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดยบุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงาน เพื่อประชาชน มีคุณธรรม และมีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ

๑.๒.๕ กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็นโดย ๑. ภาครัฐจัดให้มีกฎหมายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง ๒. มีกฎหมายเท่าที่จำเป็น และ ๓. การบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เท่าเทียมมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพการใช้กฎหมาย

๑.๓ การบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ

ตามแผนการปฏิบัติการด้านคนหาย คนนิรนาม และศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕ ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์กระทรวงยุติธรรม ได้มีการจัดทำแผนสำหรับปฏิบัติการที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมโครงการที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยกิจกรรมโครงการที่ได้มีการจัดทำแผนตามประเด็นยุทธศาสตร์ของ ค.พ.ศ.ด้านการพัฒนามาตรฐานและระบบงานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากลนั้นมีความสอดคล้องกับ ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ ดังนี้

ข้อ ๑ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดย ๑. การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากล และเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค โดยสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการปฏิบัติงานในด้านมาตรฐานและระบบงานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม ให้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการศึกษาวิจัยนวัตกรรมเพื่อตอบสนองแก่ผู้เข้ามาใช้บริการได้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถเข้าถึงการบริการที่มีคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียม โดยตามแผนการปฏิบัติงานด้านคนหายคนนิรนามและศพนิรนาม ได้มีการจัดทำกิจกรรมโครงการที่เกี่ยวข้องคือ โครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามสำหรับประชาชน ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามได้ผ่านช่องทางที่ทันสมัย รวดเร็วทันเหตุการณ์ผ่าน Mobile Application ที่ประชาชนจะสามารถรับแจ้ง ติดตาม และตรวจสอบข้อมูล ซึ่งเป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one stop service) ตลอดจนมีโครงการในการพัฒนาและเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการจัดทำ การประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจและสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ

ข้อ ๒ ภาครัฐบริหารงานรูปแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมาย และเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่ ตามแผนปฏิบัติการด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งได้มีการนำภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการประสานความร่วมมือ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนและพัฒนาระบบไปสู่ระดับประเทศที่สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีการติดตามผลประเมินที่สะท้อนการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ กล่าวคือในกิจกรรมโครงการจะมีการติดตามประเมินผลก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ซึ่งเป็นการประเมินผลการติดตามทั้งระบบ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ดำเนินการ เป็นต้น

ข้อ ๓ ภาครัฐมีความทันสมัยโดยองค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัยตามแผนปฏิบัติการด้านคนหายคนนิรนามและศพนิรนาม ค.พ.ศ. ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ในการที่จะพัฒนาให้เกิดศูนย์การบริหารจัดการข้อมูลกลาง data center และดำเนินการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีความทันสมัย ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ และสามารถทำให้บริการภาคประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

ข้อ ๔ บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดยบุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรมและมีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพตามแผนปฏิบัติการด้านคนหายคนนิรนามและศพนิรนาม ค.พ.ศ. ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการปฏิบัติงานในด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม ให้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีแผนในการพัฒนาบุคลากรในภาครัฐให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ข้อ ๕ กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็น โดย ๑. ภาครัฐจัดให้มีกฎหมายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง ๒. มีกฎหมายเท่าที่จำเป็น และ ๓. การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพ เท่าเทียมมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพการใช้กฎหมายตามแผนปฏิบัติการด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม ค.พ.ศ. ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากฎหมายให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในการมีกฎหมายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่างๆ โดยตอบสนองการให้บริการในภาคประชาชน รวมถึงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในข้อกฎหมายเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม

๒. ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

ในประเด็นด้านการลดความเหลื่อมล้ำสร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ โดยสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึง

๒.๑ เป้าหมาย

๒.๑.๑ สร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ

๒.๑.๒ กระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นกำลังของการพัฒนาประเทศในทุกระดับ

๒.๑.๓ เพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาการพึ่งตนเองและการจัดการตนเองเพื่อสร้างสังคมคุณภาพ

๒.๒ ประเด็นยุทธศาสตร์

๒.๒.๑ ด้านการลดความเหลื่อมล้ำสร้างความเป็นธรรมในทุกมิติเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึง

๒.๒.๒ ด้านการสนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐภาคเอกชนภาควิชาการภาคประชาสังคมและภาคประชาชน

๒.๓ การบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ

ข้อ ๑ ด้านการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึง โดยตามแผนการปฏิบัติงานด้านคนหายคนนิรนามและศพนิรนาม ค.พ.ศ. ได้มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในด้าน การพัฒนาและระบบงานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการให้ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจและเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ มีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ชาติในการให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเสมอภาค ในกรณีที่มีการตั้งศูนย์การปฏิบัติการคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามนั้น จะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบข้อมูลในการติดตามหาคนหายได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อ ๒ ด้านการสนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาสังคมและภาคประชาชน โดยตามแผนการปฏิบัติงานด้านคนหายคนนิรนามและศพนิรนาม ค.พ.ศ. ได้มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในด้านการเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการบูรณาการด้านความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เพื่อยกระดับและขับเคลื่อนการปฏิบัติงานรวมทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานของภาคีเครือข่ายด้วย โดยภายใต้แผนกิจกรรมโครงการได้มีการจัดทำการพัฒนาเครือข่ายการปฏิบัติงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการจัดตั้งให้มีการเฝ้าระวังและการป้องกันเชิงรุกกลุ่มเสี่ยงด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม ให้ได้รับการป้องกันและคุ้มครอง ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีในด้านการสนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคประชาสังคม รวมถึงภาคประชาชน เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๕๙)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘

อำนาจหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. จัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนระดับชาติเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ

๒. ให้ความเห็นหรือข้อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม

๓. ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนามของหน่วยงานของรัฐต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม

๔. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแบบในการแจ้ง การจัดเก็บ การรวบรวม และการประสานข้อมูลเกี่ยวกับคนหายและศพนิรนามตามระเบียบนี้

๕. กำหนดแนวทางให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติ เพื่อประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคนหายและศพนิรนาม

๖. สนับสนุนและส่งเสริมภาคเอกชนและประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม

๗. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ ค.พ.ศ. มอบหมาย

๘. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

สำหรับในส่วนระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามมีดังนี้

ข้อ ๑๓ ให้หน่วยงานของรัฐให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานของ ค.พ.ศ. คณะอนุกรรมการ และสำนักงานตามระเบียบนี้

ข้อ ๑๔ เมื่อหน่วยงานของรัฐใดได้รับแจ้งว่ามีคนหาย ให้หน่วยงานของรัฐนั้นแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้สำนักงานทราบโดยเร็ว ในกรณีที่มีผู้มาแจ้งต่อสำนักงานว่ามีคนหาย ให้สำนักงานรีบจัดเก็บข้อมูลนั้น และจัดส่งตัว ผู้แจ้งพร้อมข้อมูลดังกล่าวไปยังสถานีตำรวจใกล้เคียงทันที เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ข้อ ๑๕ เมื่อหน่วยงานของรัฐแห่งใดได้พบตัวคนหายแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐนั้นรีบแจ้ง ข้อมูลดังกล่าวให้สำนักงานทราบโดยเร็ว เพื่อจำหน่ายชื่อบุคคลนั้นออกจากข้อมูลคนหาย ในกรณีที่ สำนักงานเป็นผู้พบตัวคนหายก่อน ให้สำนักงานรีบจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวและจัดส่งตัวบุคคลที่พบพร้อมข้อมูลนั้นไปยังสถานีตำรวจใกล้เคียงทันที เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปและให้สำนักงานแจ้งการพบตัวคนหายต่อหน่วยงานของรัฐที่ได้รับแจ้งคนหายตามข้อ ๑๔

ข้อ ๑๖ เมื่อหน่วยงานของรัฐใดได้รับแจ้งว่ามีการพบศพนิรนาม ให้หน่วยงานของรัฐนั้นแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้สำนักงานทราบโดยเร็ว หน้า ๕ เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๙๘ ง ราชกิจจานุเบกษา ๒๙ เมษายน ๒๕๕๘ ในกรณีที่มีผู้มาแจ้งต่อสำนักงานว่ามีการพบศพนิรนาม ให้สำนักงานรีบจัดเก็บข้อมูลดังกล่าว และจัดส่งตัวผู้แจ้งพร้อมข้อมูลนั้นไปยังสถานีตำรวจใกล้เคียงทันที เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ต่อไป

ข้อ ๑๗ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐใดไม่สามารถระบุได้ว่าศพนิรนามเป็นบุคคลใดหรือศพนิรนาม ที่ต้องทำการตรวจพิสูจน์มีจำนวนมาก หน่วยงานของรัฐนั้นอาจร้องขอให้สำนักงานเป็นผู้ดำเนินการตรวจพิสูจน์ศพนิรนามดังกล่าวก็ได้ เมื่อสำนักงานได้ตรวจพิสูจน์ศพนิรนามตามวรรคหนึ่งแล้ว สามารถระบุได้ว่าเป็นบุคคลใด ให้สำนักงานรีบจัดเก็บข้อมูลที่ตรวจพิสูจน์ได้และแจ้งข้อมูลดังกล่าวต่อหน่วยงานของรัฐที่ร้องขอทราบทันที เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ข้อ ๑๘ เพื่อประโยชน์ในการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม ให้สำนักงานแจ้งข้อมูลตามข้อ ๑๔ ข้อ ๑๕ ข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติทราบด้วย และให้สำนักงานและสำนักงานตำรวจแห่งชาติประสานงานกันในเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับคนหายและศพนิรนาม

ข้อ ๑๙ หลักเกณฑ์ วิธีการ และแบบในการแจ้ง การจัดเก็บ การรวบรวม การประสานข้อมูล และการดำเนินการอื่นใดเกี่ยวกับคนหายหรือศพนิรนามตามข้อ ๑๔ ข้อ ๑๕ ข้อ ๑๖ ข้อ ๑๗ และข้อ ๑๘ ให้เป็นไปตามที่ ค.พ.ศ. ประกาศกำหนด (สถาบันนิติวิทยาศาสตร์, ๒๕๕๘)

สรุปจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหาย และพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘จะมีข้อกำหนดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ และมีหลักวิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุคนหายและ ศพนิรนามขึ้น โดยในส่วนระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีให้ส่วนราชการใช้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน วิธีการที่ได้มีการกำหนดไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชริกา พิพิธเบญญา (๒๕๕๘) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระบบการบันทึกและสืบค้นข้อมูลบุคคลสูญหาย Comparative Missing Person Recording System แนวทางในการพัฒนาระบบรวมศูนย์ข้อมูลบุคคลสูญหายด้านฐานข้อมูลควมมีระบบฐานข้อมูลที่เป็นศูนย์กลางที่หน่วยงานอื่นๆ สามารถใช้งานร่วมกันได้และถ้ามีการปรับปรุงข้อมูล ควรปรับปรุงพร้อมกันทุกหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลที่ตรงกันรวมถึงควมมีระบบการคัดกรองเรื่องการรับแจ้งหรือบันทึกข้อมูลซ้ำและโปรแกรมที่สามารถแจ้งเตือนข้อมูลคนหายทันทีเมื่อมีการแจ้งความที่สถานีตำรวจโดยในฐานข้อมูลซึ่งมีข้อมูลที่สำคัญของคนหาย ควรมีการป้องกันอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ในการนำเอาข้อมูลไปแอบอ้าง

พัชรา ลินลอยมา (๒๕๕๒) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย Knowledge Management for Investigation of Missing Persons in Thailand ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการหายแบ่งออกได้เป็น ๗ ประเภท คือ

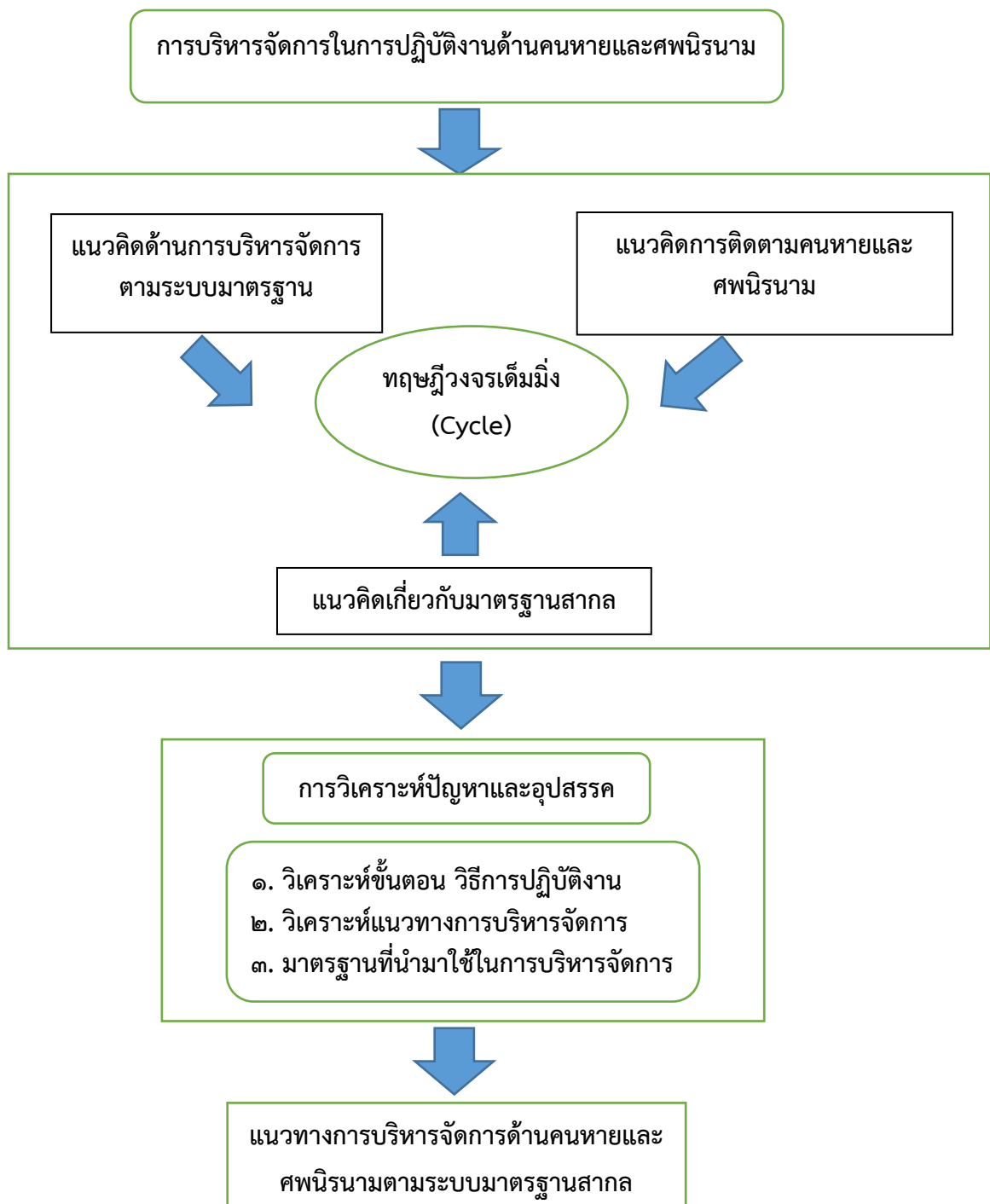
๑. คนหายจากการถูกลักพาตัว
๒. คนหายจากการถูกล่อลวง
๓. คนหายโดยสมัครใจหรือตั้งใจหาย
๔. คนหายจากการแหกทางอินเทอร์เน็ต
๕. คนหายจากการถูกฆาตกรรม
๖. คนหายจากอุบัติเหตุหรือภัยธรรมชาติ
๗. คนหายจากอาการป่วยทางสมอง

โดยปัญหาที่พบคือ ในประเทศไทยยังขาดกระบวนการจัดการคนหายที่ยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนขาดพยานหลักฐานในการสืบสวนติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำในลักษณะต่างหน่วยต่างทำและระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีที่เกี่ยวข้องกับคนหาย คนพลัดหลงเป็นระเบียบที่ใช้มานานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติจริง

Marianne James, Jessica Anderson and Judy Putt (๒๐๐๘) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลหายในประเทศออสเตรเลีย ที่มีความซับซ้อนในการติดตามการหาและการสอบสวน ซึ่งบทบาทของตำรวจในประเทศออสเตรเลียจะมีจะมีรายงานเรื่องที่ถูกร้องเรียนจากหน่วยงานที่ไม่ใช่รัฐบาลเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการงานและการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติในระดับชาติ มีระบบค้นหาและป้องกันคนหาย ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ที่ผ่านมากการติดตามคนหายในประเทศออสเตรเลียยังไม่ประสบความสำเร็จในการติดตามคนหายซึ่งอาจเกิดจากการรับรู้ข้อมูลของคนหายที่มีอยู่ในระดับต่ำ รวมถึงการขาดทรัพยากรและงบประมาณในการดำเนินการ ตลอดจนมาตรการหรือรูปแบบที่ได้มีการศึกษาทำให้ได้แนวทางการติดตามคนหาย โดยเริ่มจากการสืบหาจากเพื่อน

ครอบครัว และสถานที่ที่คนหายหายตัวไปจากข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจะดำเนินการประสานงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และทำการเชื่อมโยงข้อมูลในการสืบสวนติดตามคนหาย ไม่ว่าจะเป็นการสืบหาจากแหล่งข้อมูลที่หายตัวไป ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้หายไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านสุขภาพ สถานที่หายไป เป็นต้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สรุป

ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษาวิจัย โดยจากการที่ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านคนหายและศพนิรนามโดยยึดหลักทฤษฎีวงจรมิง (Deming) ที่เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้การบริการดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุกๆสาขาวิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ รวมถึง การศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับมาตรฐานสากล เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและเก็บข้อมูลในการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล

ทั้งนี้ ในการศึกษาวิจัยจะต้องมีการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคซึ่งประกอบไปด้วย วิเคราะห์ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการและมาตรฐานที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการที่จะนำไปสู่แนวทางการบริหารจัดการด้านคนหายและศพนิรนามตามระบบมาตรฐานสากลตามกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการศึกษาไว้

บทที่ ๓

ระบบการติดตามคนหายและศพนิรนาม ในประเทศไทยในปัจจุบัน

การศึกษาวิจัยเรื่อง“แนวทางการบริหารจัดการระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล” ผู้วิจัยได้มีการศึกษาระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามของประเทศไทยในปัจจุบันซึ่งมีความสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในการนำมาใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการระบบการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง โดยได้มีการศึกษาตามแนวทางที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๑. บทบาทและหน้าที่หน่วยงานในประเทศไทยในการติดตามคนหายและศพนิรนาม
๒. ระบบมาตรฐานสากลที่นำมาปรับใช้กับการติดตามคนหายและศพนิรนาม
๓. รูปแบบการติดตามคนหายในประเทศไทย
๔. สรุป

บทบาทและหน้าที่หน่วยงานในประเทศไทยในการติดตามคนหาย และศพนิรนาม

ปัจจุบันบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานในการติดตามคนหายนั้นมีทั้งที่มีส่วนในการรับผิดชอบโดยตรงและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายหลายหน่วยงานในประเทศไทย ซึ่งถือได้ว่าเป็นการบูรณาการในเชิงการปฏิบัติงานในด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยหน่วยงานในประเทศไทยที่มีบทบาทหน้าที่ในการติดตาม คนหายและศพนิรนามประกอบไปด้วยทั้งส่วนภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมไม่ว่าจะเป็นมูลนิธิกระจกเงา ศูนย์คนหาย Thai PBS ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์ Website เพื่อการสืบค้นข้อมูลสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ องค์กรพัฒนาเอกชน และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน่วยงานเหล่านี้ถือเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนในด้านการติดตามคนหายรวมถึงการพิสูจน์ศพนิรนามแก่ประชาชนหรือผู้ที่เข้ามาขอความช่วยเหลือหน่วยงานในการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้กลับคืนสู่ญาติที่ได้ติดตามหาได้เป็นต้น

ทั้งนี้สำหรับหน่วยงานในประเทศไทยผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการศึกษาบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามที่ได้ให้บริการกับประชาชนตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. มุลินิธีระจกเงา

มุลินิธีระจกเงา คือ องค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมหลายๆ ด้านได้แก่ งานด้านสิทธิมนุษยชน งานด้านสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานพัฒนาอาสาสมัคร และการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้และการใช้ชีวิตโดยมีพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งบนสังคมออนไลน์ (Internet) สังคมเมืองและสังคมชนบท โดยทำหน้าที่เป็นกระจกเงา ที่สะท้อนเรื่องราวความเป็นจริงของสังคมและให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก การเปลี่ยนแปลงของสังคม ด้วยวิธีคิด คือการสร้างคนและสร้างนวัตกรรม สร้างความเปลี่ยนแปลงแก่สังคม คือสร้างคนโดยมีสร้างนักกิจกรรมด้วยกระบวนการอาสาสมัคร เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมต่อกิจกรรมทางสังคม เนื่องจากปัญหาสังคมในปัจจุบันมีความซับซ้อนและมีปริมาณมากมายเกินกว่าคนเล็ก ๆ เพียงไม่กี่คนจะแบกรับไว้ได้และปัญหาสังคมไม่มีทางหมดไป หากผู้คนส่วนใหญ่ไม่ร่วมกันรับรู้และแก้ไขการสร้างคนจึงเป็นต้นทางของการแก้ปัญหาสังคม"สร้างนวัตกรรม"นวัตกรรมเป็นสิ่งที่นำไปสู่การเส้นทางใหม่ของสังคม เราจึงสร้างนวัตกรรมเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและออกแบบกระบวนการแก้ปัญหาสังคมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมที่สอดคล้องไปกับปรากฏการณ์ทางสังคมในปัจจุบันแล้วจะสร้างการเปลี่ยนแปลง" เมื่อได้สร้างนักกิจกรรมนวัตกรรมทางสังคมขึ้นแล้ว การเปลี่ยนแปลงสังคมซึ่งเป่าหมายที่แท้จริงของการทำงาน ก็จะเริ่มขึ้น นักกิจกรรมที่ได้รับการปรับจูนความคิดที่มุ่งมั่นในการแก้ปัญหาสังคมร่วมกัน ก็จะเป็นฟันเฟืองที่ขับเคลื่อนสังคมด้วยนวัตกรรมที่หมุนวงล้อของสังคมสู่การพัฒนาต่อไปเราจึงให้ความสำคัญกับการรณรงค์และลงมือ จัดการปัญหาต่างๆซึ่งแต่ละปรากฏการณ์ที่เกิดปัญหาย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องกันจึงมีการมองปัญหาแบบองค์รวมเพื่อที่จะดำเนินการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ไปแบบควบคู่กันโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือของการเข้าถึงและเผยแพร่ในการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาสังคม ไม่ว่าจะเป่าด้านการศึกษาติดตามหาคนหาย การประสานข้อมูลเพื่อการติดตามและประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗ เป็นระยะเริ่มต้นของการดำเนินงานศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์ ภายใต้การสนับสนุน ด้านงบประมาณจากมูลนิธิเอเชียและสถานทูตอเมริกาประจำประเทศไทยโดยในช่วงระยะเวลาดังกล่าวมีประเด็นในการดำเนินงานที่น่าสนใจหลายประเด็น อาทิการจัดงานสัมมนา "ครอบครัวคนหาย...วิกฤติชีวิตที่ถูกปลัดพราก" การศึกษาประเด็นเรื่องการค้าเด็กมาเป็นเครื่องมือในการขอทานการพัฒนาระบบฐานข้อมูลคนหายและเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ติดตามคนหายแห่งแรกและแห่งเดียวของประเทศไทย

ในช่วงปีพ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ เป็นระยะที่ประสบปัญหาด้านงบประมาณในการดำเนินการ เนื่องจากงบประมาณที่สนับสนุนโดยมูลนิธิเอเชียและสถานทูตอเมริกาลิ้นสุดลง สัญญาลงทำให้ต้องมีการลดอัตราเจ้าหน้าที่จากเดิม ๗ คน เหลือเพียง ๒ คนเท่านั้นแต่ทว่าปริมาณงานกลับเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากในขณะนี้ศูนย์ข้อมูลคนหายฯ เริ่มเป็นที่รู้จักของสังคมมากยิ่งขึ้น ทำให้ในแต่ละเดือนมีจำนวนการรับแจ้งและให้คำปรึกษามากกว่า เดือนละ ๕๐ กรณีในรอบปี ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ ศูนย์ข้อมูลคนหายฯได้เริ่มดำเนินขยายงานเพิ่มเติมเช่น โครงการศึกษากระบวนการของเด็กที่อยู่ในธุรกิจขอทานและกระบวนการจัดการปัญหาการขอทานโดยองค์กรภาครัฐเพื่อหาแนวทางการช่วยเหลือในประเทศไทย (๓ เดือน) สนับสนุนงบประมาณโดยสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านการค้ามนุษย์ United Nations Inter-Agency Project on Human Trafficking (UNIAP) โครงการ

ยุติธุรกิจเด็กขอทาน สนับสนุนโดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ International Labour Organization (ILO) เป็นต้นถึงแม้ว่าศูนย์ข้อมูลคนหายฯ จะได้รับงบประมาณในการขยายงานเพิ่มเติมในเรื่องเด็กขอทาน แต่งบประมาณดังกล่าวไม่มีงบประมาณอัตรา เจ้าหน้าที่แต่อย่างใดทำให้ผู้ปฏิบัติต้องแบกรับภารกิจทั้งหมดเพียง ๒ คน

ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ระยะนี้มีการดำเนินงานเชิงรุก โดยพยายามผลักดันให้เรื่องคนหายกลายเป็นประเด็นสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการหายตัวไปของ “เด็ก” โดยศูนย์ข้อมูลคนหายฯ ได้จุดประกายแนวคิดเรื่องควรมีกฎหมายเกี่ยวกับคนหายในประเทศไทยในรอบปีนี้ ฐานะทางการเงิน ในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ข้อมูลคนหายฯ ถึงขั้นวิกฤติมีเงินคงเหลือที่สามารถดำเนินกิจกรรมอยู่ได้อีกเพียงไม่กี่เดือน จึงทำให้มีแนวคิดในการระดมทุนจากผู้มีจิตศรัทธาในสังคม ภายใต้ชื่อ “กองทุนตามน้องกลับบ้าน” โดยในรอบปีนี้ได้มีการดำเนินงานที่น่าสนใจ อาทิ

๑. จัดสัมมนา “วิกฤติแรงงานทาส...ธุรกิจเถื่อนบนเรือประมง”
๒. ติดตามประเด็น เด็กถูกลักพาตัว
๓. ติดตามประเด็นการล่อลวงแรงงานประมง
๔. ทลายธุรกิจ SEX PHONE และภัยเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน
๕. ริเริ่มโครงการเฝ้าระวังภัยเทคโนโลยีสำหรับเด็กและเยาวชน (IT WATCH)

ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ต้นปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ศูนย์ข้อมูลคนหายฯ ทำประเด็น “วันเด็กปีนี้... ขอพื้นที่สำหรับเด็กหาย” เพื่อให้สังคมตระหนักต่อปัญหาเด็กหายในสังคม เดือนมีนาคม ๒๕๕๑ บริษัท manpower ซึ่งเป็นบริษัทด้านทรัพยากรบุคคลระดับโลกได้ให้การสนับสนุนบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน ยังศูนย์ข้อมูลคนหายฯ ๒ อัตราและสนับสนุนงบประมาณในการติดตามคนหายอีกเดือนละ ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นระยะเวลา ๑๐ เดือน (มีนาคม – ธันวาคม ๒๕๕๑) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ศูนย์ข้อมูลคนหายฯ มีเป้าหมายในการรณรงค์นโยบายสาธารณะเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายคนหายในประเทศไทย และปักธงในการเฝ้าระวังเรื่องภัยเทคโนโลยี ที่เป็นเครื่องมือในการล่อลวงเด็ก ประสบการณ์จากการดำเนินงานศูนย์ข้อมูลคนหายฯ เป็นผลให้เกิดโครงสร้างงานต่อต้านการค้ามนุษย์ ภายใต้ชื่อ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์” ซึ่งดำเนินงานสืบสวนปราบปรามขบวนการค้ามนุษย์ในเดือนเมษายน ๒๕๕๑

บทบาทและภารกิจ

ศูนย์ข้อมูลคนหายฯ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษากรณีการหายตัวออกจากบ้านของคนในสังคม โดยวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเพื่อประสานงานกับ หน่วยงานภาครัฐในการดำเนินการติดตามคนหา ตั้งแต่กระบวนการขึ้นพนักงานสอบสวนและกระบวนการสืบสวน เพื่อติดตามตัวคนหายนอกจากนี้ ศูนย์ข้อมูลคนหายฯ ยังเป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลคนหายโดยใช้เว็บไซต์ www.backtohome.org ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลคนหายไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้คนในสังคม ร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งในการติดตามคนหายให้กลับคืนสู่ครอบครัวอย่างปลอดภัยต่อไป บทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่งของศูนย์ข้อมูลคนหาย คือการสร้างนวัตกรรมจากประสบการณ์ในการรับแจ้งคนหายในรูปแบบของงานด้านวิชาการ เช่น คู่มือในการติดตามคนหายประเภทต่างๆ และคู่มือกฎหมายในการติดตามคนหาย ฯลฯ ทั้งนี้งานเชิงวิชาการดังกล่าวจะเกิดคุณูปการต่อครอบครัวคนหายโดยตรงในการติดตามคนหาย อย่างมีขั้นตอนและแบบแผนที่ถูกวิธี

บทบาทเชิงรุกต่อสังคมของศูนย์ข้อมูลคนหายอีกประการหนึ่ง คือ การผลักดันประเด็นทางสังคมที่มีผลต่อสถานะความเสี่ยงในการหายออกจากบ้านของคนในสังคมให้เกิดการแก้ไขในเชิงนโยบาย โดยให้เกิดผลระยะยาวในการลดจำนวนคนในสังคมที่หาย ออกจากบ้านตลอดจนทำให้เกิดกลไกติดตามคนหายที่มีประสิทธิภาพต่อไปในสังคม ศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์มูลนิธิกระจกเงาในฐานะของเพื่อนร่วมทางของครอบครัวคนหายมุ่งหวังที่จะเป็นกำลังใจและอยู่เคียงข้างครอบครัว คนหายในวิกฤติแห่งการพลัดพราก ซึ่งยังคงเป็นปัญหาหนึ่งของสังคมที่ขาดคนเข้าใจ และเหลียวแล (ศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์, ๒๕๖๒)

๒. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บทบาทและภารกิจ

ในการติดตามคนหายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจและหน้าที่ ในการให้บริการประชาชนในการรับแจ้งกรณีเกิดบุคคลสูญหายขึ้น ซึ่งถือเป็นบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชน ซึ่งเมื่อเกิดเหตุดังกล่าวผู้ที่มาแจ้งความคดีเกี่ยวกับบุคคลสูญหายให้เตรียมหลักฐานเอกสารต่าง ๆ พร้อมแล้ว ก็ดำเนินการแจ้งความตามขั้นตอน ดังนี้

๒.๑ พบพนักงานสอบสวนเพื่อให้สอบถามรายละเอียดและสอบปากคำผู้แจ้งเกี่ยวกับข้อมูลของคนหายเสมือนประจำวันคดีทำการลงบันทึกประจำวัน

๒.๒ พนักงานสอบสวนมอบสำเนาบันทึกประจำวันให้แก่ผู้แจ้ง (ในกรณีที่พนักงานสอบสวนไม่มอบสำเนาบันทึกประจำวันดังกล่าวให้ ผู้แจ้งความต้องร้องขอ)

๒.๓ ให้ผู้แจ้งขอชื่อและหมายเลขโทรศัพท์มือถือของพนักงานสอบสวนที่รับแจ้งความไว้ด้วยสำหรับการประสานงานเพื่อสอบถามความคืบหน้าคดีดังกล่าว

สามารถแจ้งความคนหายได้แม้จะยังไม่ถึง ๒๔ ชั่วโมง เนื่องจากส่วนใหญ่มักจะได้ยินว่า ถ้าคนหายไปยังไม่ถึง ๒๔ ชั่วโมง ตำรวจจะไม่รับแจ้งความ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความคิดนี้เป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เนื่องจากตามข้อกำหนดในระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีเรื่องคนหายพลัดหลง ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ว่าต้องหายไปเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมง จึงจะสามารถแจ้งความได้แต่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจใช้ดุลพินิจในการไม่รับแจ้งความได้ในกรณีที่สมควรแก่เหตุเช่น การกลับบ้านคลาดเคลื่อนจากเวลาปกติที่เคยกลับเพียง ๒ – ๓ ชั่วโมง ยังไม่มีเหตุผลเพียงพอ เนื่องจากผู้หายอาจจะติดธุระหรือมีเหตุจำเป็นเรื่องอื่นจึงทำให้กลับบ้านช้ากว่าปกติ เป็นต้น

ดังนั้น การแจ้งความคนหาย จึงสามารถแจ้งได้ตลอดเวลาไม่จำเป็นต้องหายไปครบ ๒๔ ชั่วโมง อีกทั้งถ้าเป็นกรณีเร่งด่วนเช่น เด็ก คนชรา หรือผู้ป่วยที่มีอาการทางสมองหายออกไปจากบ้านสามารถแจ้งความเพื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทันที

สถานีตำรวจที่สามารถแจ้งความคนหายได้กรณีที่เกี่ยวข้องด้วยความผิดทาง

อาญา

๑. สถานีตำรวจท้องที่ที่เกิดเหตุ หรือท้องที่ที่พบผู้หายครั้งสุดท้าย

๒. สถานีตำรวจท้องที่ซึ่งเป็นภูมิลำเนาของผู้หาย

กรณีที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน

๑. สถานีตำรวจท้องที่ที่เกิดเหตุ หรือท้องที่ที่พบผู้หายครั้งสุดท้าย

๒. สถานีตำรวจทุกแห่งที่คาดว่าผู้หายจะอยู่ในท้องที่ดังกล่าว

กรณีคนหายทั่วไปแจ้งความไว้เพื่อเป็นหลักฐาน

๑. สถานีตำรวจท้องที่ซึ่งเป็นภูมิลำเนาของผู้หาย
๒. สถานีตำรวจท้องที่ซึ่งเป็นภูมิลำเนาของครอบครัวผู้หาย

เอกสารที่ต้องเตรียมไปแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ

๑. เอกสารของผู้แจ้งความ

๑.๑ บัตรประจำตัวประชาชน (หรือ) บัตรประจำตัวข้าราชการ (หรือ) หนังสือเดินทาง กรณีเป็นคนต่างชาติ

๑.๒ สำเนาทะเบียนบ้าน

๒. เอกสารเกี่ยวกับคนหาย

๒.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

๒.๒ สำเนาทะเบียนบ้าน

๒.๓ ภาพถ่ายคนหาย (ควรเป็นภาพที่ถ่ายไว้ล่าสุดมีลักษณะรูปร่างหน้าตาชัดเจนที่สุด)

๒.๔ ใบสำคัญทางราชการอื่น ๆ (ถ้ามี) (กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ๒๕๖๓)

๓. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๗๕ บัญญัติให้รัฐดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันต้องสนองต่อนโยบายของรัฐบาลด้วยคณะรัฐมนตรี ได้แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๔ ด้านการพัฒนากระบวนการยุติธรรมและการปฏิรูปกฎหมายเรื่องเร่งรัดการจัดโครงสร้างกระทรวงยุติธรรมให้มีบทบาทและหน้าที่ครอบคลุมกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพ งานด้านนิติวิทยาศาสตร์มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการยุติธรรมที่ต้องมีการนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ ซึ่งที่ผ่านมางานบริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงงานบางงานในกรุงเทพฯ ประชาชนยังได้รับการบริการไม่ทั่วถึงทุกคดีและไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประกอบกับงานบริการด้านนิติวิทยาศาสตร์กระจุกกระจายอยู่ในหลายหน่วยงาน เช่นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานกฤษฎีกา กระทรวงกลาโหม โดยเฉพาะในอดีตที่ผ่านมายังไม่มีหน่วยงานใดทำหน้าที่ประสานงานโดยตรงและกำหนดมาตรฐานกลาง ที่จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือของงานด้านนิติวิทยาศาสตร์มีประสิทธิภาพเข้าสู่ความเป็นมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

บทบาทและภารกิจ

บทบาทและภารกิจในงานด้านการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้มอบหมายให้สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรมทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์

ศพนินรนาม ค.พ.ศ. โดยอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการของ ค.พ.ศ.กำหนดให้รับผิดชอบในงานธุรการ งานวิชาการ งานการประชุม และงานเลขานุการของ ค.พ.ศ. รับแจ้ง จัดเก็บ รวบรวมและประสานข้อมูลเกี่ยวกับคนหายและศพนินรนามจากหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน และประชาชน วิเคราะห์ ประเมินผล และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนินรนาม เพื่อจัดทำรายงานเสนอต่อ ค.พ.ศ. ดำเนินการช่วยเหลือ สนับสนุน และประสานงานการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนินรนามแก่หน่วยงานของรัฐดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับคนหายและศพนินรนามให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อเป็นช่องทางในการช่วยเหลือและสนับสนุนการติดตาม คนหายและการพิสูจน์ศพนินรนามของหน่วยงานของรัฐ

ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการลดความเหลื่อมล้ำและให้เกิดความเป็นธรรมในสังคมไทยประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมไทย และประกอบกับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีภารกิจด้านนิติวิทยาศาสตร์และการแพทย์ ซึ่งการติดตามคนหายและศพนินรนามเป็นหนึ่งในงานบริการประชาชนของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่ต้องการติดตามญาติที่สูญหาย รวมทั้งการพิสูจน์ศพนินรนามว่าเป็นใครเพื่อส่งคืนญาติและเพื่อประกอบสำนวนคดีของพนักงานสอบสวน ซึ่งในปัจจุบันมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนินรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งระเบียบฯ ที่ออกมามุ่งหวังให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่ายสะดวก และรวดเร็ว ทั้งนี้ การปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนินรนามมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งมูลนิธิต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีศูนย์การติดตามคนหายและศพนินรนาม เพื่อบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีแนวทางการปฏิบัติงานเดียวกัน มีระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านบุคคลสูญหายและศพนินรนามในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนินรนามในลักษณะเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้เก็บรวบรวมข้อมูลศพนินรนาม และข้อมูลคนหายมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ตั้งแต่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์เปิดทำการจนถึงปัจจุบัน มีข้อมูลคนหาย จำนวนประมาณ ๖๐๐ ราย ศพนินรนามประมาณ ๔,๐๐๐ ศพ ซึ่งในจำนวนนี้เป็นศพนินรนามที่เป็นต่างชาติ อีกหลายร้อยศพ ส่วนหนึ่งสามารถพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลได้แล้ว แต่มีอีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งยังไม่สามารถพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลได้ เนื่องจากศพเหล่านั้นไม่มีญาติมาตรวจพิสูจน์เปรียบเทียบกับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์จึงทำได้โดยการเก็บข้อมูล ผลการตรวจพิสูจน์ของทุกศพลงฐานข้อมูลไว้ สำหรับการตรวจพิสูจน์ในอนาคตต่อไป ทั้งนี้หน่วยงานที่ทำงานด้านคนหายและศพนินรนามมีหลายหน่วยงาน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ดำรงธรรม กรมการปกครอง กระทรวงยุติธรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มูลนิธิกระจกเงา และตามสื่อสถานีต่าง ๆ บ้าง ด้านศพนินรนามมีการชันสูตรตามโรงพยาบาลต่าง ๆ สถาบันนิติเวช สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ทำให้การติดตามคนหาย การพิสูจน์ศพนินรนามเป็นไปค่อนข้างยาก แต่ปัจจุบันมีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนินรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งทำให้การทำงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีการทำงานเชิงบูรณาการมากขึ้น

สำหรับช่องทางการรับแจ้งคนหายจะมีทั้งประชาชนเดินเข้ามาติดต่อและแจ้งผ่านสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งญาติจะมาแจ้งรายละเอียดของคนหาย เจ้าหน้าที่จะซักประวัติ รวมทั้งรายละเอียดข้อมูลอัตลักษณ์บุคคลของคนหาย เช่น มีแผลเป็น ตำหนิ รอยสัก ประวัติการแพทย์หรือไม่ พร้อมภาพถ่ายหน้าตรงที่เป็นปัจจุบันของคนหาย มีการเก็บตัวอย่างสารพันธุกรรมญาติสายตรงของคนหาย เพื่อทำการเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลศพนิรนามที่สถาบันฯ จัดเก็บข้อมูล ส่วนศพนิรนามจะผ่านในระบบการตรวจพิสูจน์ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เป็นส่วนใหญ่จะเป็นศพมีชื่อและเมื่อชันสูตรเสร็จแล้วญาติจะรับศพไปดำเนินการทางศาสนาได้โดย

ส่วนศพนิรนามจะต้องมีการเก็บข้อมูลอัตลักษณ์บุคคลตามสภาพศพ ตั้งแต่สภาพศพ เพิ่งเสียชีวิต ขึ้นส่วนหรือโครงกระดูกจะมีการเก็บตัวอย่างดีเอ็นเอ ลายพิมพ์มือนิ้ว เอกลักษณ์ ข้อมูลทางกายภาพ แผลเป็น รอยสัก ตำหนิ ข้อมูลทางการแพทย์ เพื่อนำข้อมูลไปเปรียบเทียบกับข้อมูลคนหายที่ญาติแจ้งไว้ ซึ่งเมื่อผลการเปรียบเทียบจับคู่ตรงกันจะทำการเปลี่ยนชื่อสกุลศพ จากศพชายไม่ทราบชื่อหรือหญิงไม่ทราบชื่อ เป็นศพมีชื่อแล้วส่งคืนญาติ กรณีที่ยังไม่สามารถพิสูจน์ได้หรือกรณีคนหายญาติได้อนุญาตจะมีการเผยแพร่ภาพและข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ศพนิรนามก็เช่นเดียวกัน หากศพสภาพสมบูรณ์ ไม่น่าจะเผยแพร่ภาพและข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ กรณีศพเน่า ขึ้นส่วนหรือกระดูกจะเผยแพร่เฉพาะข้อมูล เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนที่ญาติสูญหายได้ติดตามหาญาติอีกช่องทางหนึ่ง

ปัจจุบันมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลคนหายคนนิรนามและศพนิรนามสำหรับให้ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนของประเทศจะสามารถเข้าไปค้นหาญาติที่สูญหายได้ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางไปต่าง ๆ ในการติดตามคนหาย เพราะระบบจะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านคนหาย คนนิรนาม และศพนิรนาม ซึ่งหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านนี้สามารถส่งข้อมูล ค้นหาข้อมูล ตรวจสอบเบื้องต้นได้ และในอนาคตจะทำระบบที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างประเทศด้วย ในกรณีคนไทยที่หายในต่างประเทศหรือคนต่างประเทที่มาหายในประเทศไทย สามารถจะตรวจสอบข้อมูลในฐานข้อมูลนี้ได้เช่นเดียวกัน

๔. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (Thai PBS)

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย หรือไทยพีบีเอส เป็นช่องทางสื่อสารสองทางกับประชาชน ในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ดี ชม เพื่อนำไปพัฒนารายการให้สอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์ต่อผู้ชม รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในกรณีที่องค์การ ผู้ผลิตรายการ หรือพนักงาน หรือลูกจ้างขององค์การกระทำหรือผลิตรายการที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพ ดำเนินงานในลักษณะการเป็นสื่อกลางรับฟังความคิดเห็นจากทุกช่องทาง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ส.ส.ท. ให้เป็นสถาบันสื่อสารสาธารณะที่สร้างสรรค์สังคมคุณภาพและคุณธรรมอย่างแท้จริงมีวิสัยทัศน์ มุ่งมั่นเป็นสถาบันสื่อสารสาธารณะที่สร้างสรรค์สังคมคุณภาพและคุณธรรมและมีพันธกิจในการดำเนินการผลิตรายการให้บริการข่าวสาร ความรู้ สารบันเทิง ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ตามข้อบังคับด้านจริยธรรมขององค์กรเพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อทุกแขนง โดยยึดถือผลประโยชน์สาธารณะและความคุ้มค่าเป็นสำคัญ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังต่อไปนี้

๑. ส่งเสริมการรับรู้และการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมของประชาชน ในการสร้างสังคมประชาธิปไตยที่เป็นธรรม มีความกล้าหาญในการรายงานข่าวสารและเสนอประเด็นโต้เถียงโดยยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๒. เป็นเครื่องมือแห่งการเรียนรู้ เสริมสร้างสติปัญญาและสุขภาพแก่ประชาชนทุกหมู่เหล่า ทุกระดับอายุ ให้เป็นพลเมืองคุณภาพ

๓. สร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้เกิดจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์เพื่อยกระดับสุนทรียภาพให้กับสังคม

๔. ส่งเสริมเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม เสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคม

๕. สะท้อนความหลากหลายของสังคม เป็นพื้นที่ให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเฉพาะต่างๆ อย่างเหมาะสม ทั้งในระดับชุมชนและระดับชาติ

๖. เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ชุมชน ประชาชน และประชาคมโลก

บทบาทและภารกิจ

Thai PBS ได้มีการจัดตั้งศูนย์คนหาย Thai PBS เพื่อใช้เป็นศูนย์ในการให้บริการประชาชนในการแจ้งปัญหาคนหายเพื่อให้ทางสถานีเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ เมื่อมีประชาชนเข้ามาแจ้งบุคคลหาย สำนักข่าว Thai PBS จะให้ผู้มาติดต่อให้รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับคนหาย เช่น ข้อมูลชื่อ นามสกุล รูปภาพ สถานที่หายไปโดยสำนักข่าวจะช่วยดำเนินการติดตามและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สูญหายติดต่อมายังสถานีฯ ได้ ซึ่งที่ผ่านมาก็มีหลายรายที่สามารถช่วยติดตามหาผู้สูญหายกลับคืนสู่ญาติที่ติดต่อมาขอความช่วยเหลือได้

หลักฐานที่ใช้ในการประกาศติดตามหาคนหายประกอบด้วย

๑. สำเนาใบแจ้งความ
๒. รูปถ่ายหน้าตรงของคนหายที่ชัดเจน
๓. รายละเอียดของคนหาย เช่น รูปพรรณสัณฐาน วันที่หายไปและรายละเอียดอื่นๆ
๔. รายละเอียดติดต่อของบุคคลที่แจ้ง เบอร์ติดต่อกลับที่ชัดเจน ซึ่งกรณีนี้หากทางทีมงานไม่สามารถติดต่อผู้แจ้งได้ ทางหน่วยงานจะไม่ดำเนินการประกาศติดตามหาคนหายให้

ระบบมาตรฐานสากลที่นำมาปรับใช้กับการติดตามคนหายและศพนิรนาม

ปัจจุบันมาตรฐานที่ทางหน่วยงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ นำมาปรับใช้สำหรับการการันตี หรือ การรับรองคุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยทางกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม ได้มีการนำใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญเพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพและควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร ISO 9001 จึงเป็นระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล แนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือ การจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพว่าองค์กรสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการได้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถ

ตรวจสอบได้โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมีการจัดบันทึกข้อมูลรวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่และมีการแก้ไขข้อบกพร่องรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันการเกิดซ้ำในปัจจุบัน มาตรฐาน ISO 9001 จึงกลายเป็นเงื่อนไขหรือข้อกำหนดทางการค้าในการติดต่อธุรกิจระหว่างประเทศรวมทั้งเป็นใบเบิกทางไปสู่การค้าในระดับสากล

มาตรฐานที่ใช้ได้กับทุกองค์กรโดยองค์กรทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือภาคบริการทั้งรัฐและเอกชนสามารถนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ได้ และไม่มีข้อจำกัดว่าต้องใช้กับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการลงทุนสูงและบุคลากรจำนวนมากเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการให้เทียบเคียงกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงได้ในทางด้านการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนินามได้มีการดำเนินการจัดทำแนวทางการปฏิบัติซึ่งอยู่ในขอบข่ายของระบบมาตรฐาน Work instruction (WI) ซึ่งเป็นขั้นตอนวิธีการในการปฏิบัติเมื่อมีผู้แจ้งบุคคลสูญหายมายังหน่วยงาน โดยวิธีปฏิบัติงานจัดทำขึ้นเพื่ออธิบายรายละเอียดในขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านคนหาย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงเนื้อหารายละเอียดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเกิดความสะดวก เรียบร้อย สามารถดำเนินงานในทิศทางเดียวกันมีแนวปฏิบัติเหมือนกันและเป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้เข้างานใหม่ จนนำไปสู่การเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

ในทางปฏิบัติการรับแจ้งคนหาย มี ๒ กรณี ดังนี้ กรณีที่ ๑ จากญาติ พนักงานสอบสวน สำนักงานยุติธรรมจังหวัด หรือ หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นต้น กรณีที่ ๒ รับจากหน่วยงานภายนอกตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสนับสนุน การปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนินาม พ.ศ. ๒๕๕๘ ในรูปแบบหนังสือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต้องทำหนังสือตอบกลับการรับเรื่องภายใน ๑๐ วันทำการ ณ วันที่ได้รับหนังสือ

ดังนั้น สำหรับมาตรฐานสากลที่สามารถนำมาปรับใช้ในการดำเนินการด้านการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนินานั้น สามารถนำหลักมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2015 มาปรับใช้ได้ เพื่อให้เกิดการยอมรับ และมีความน่าเชื่อถือต่อผู้มาใช้บริการ โดยมาตรฐานดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นที่ยอมรับได้ มีแนวทางและวิธีการปฏิบัติที่ได้กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน และสามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สาระสำคัญของมาตรฐาน

มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 มีการปรับเปลี่ยนจากมาตรฐานฉบับเดิม โดยพิจารณาในมุมมองที่กว้างขึ้นและในระดับที่สูงขึ้นครอบคลุมทั้งระดับปฏิบัติการ (Operational Level) และระดับกลยุทธ์ (Strategic Level) โดยเน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดบริบทองค์กรทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์และทิศทางกลยุทธ์ขององค์กรและการชี้แจงและหาความต้องการความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุถึงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพ โดยกำหนดให้มีการชี้แจงและจัดการความเสี่ยงและโอกาส เพื่อช่วยให้เกิด

ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์และป้องกันการเกิดผลกระทบในด้านลบในมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดตามโครงสร้างใหม่ที่เรียกว่า High Level Structure ตาม ANNEX SL ซึ่งประกอบด้วย ข้อกำหนด ๑๐ ข้อ

ตารางที่ ๓-๑ การปรับเปลี่ยนมาตรฐาน ISO

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Scope	1. Scope
2. Normative references	2. Normative references
3. Terms and definitions	3. Terms and definitions
4. Quality Management System	4. Context of the organization
5. Management Responsibility	5. Leadership
6. Resource management	6. <i>Planning</i>
7. Product realization	7. Support
8. Measurement, analysis and improvement	8. Operation
	9. Performance evaluation
	10. Improvement

ที่มา : ผู้วิจัย, ๒๕๖๓

มาตรฐานนี้ กล่าวถึงขอบข่าย บทนิยาม และข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วยสาระสำคัญ โดยในเนื้อหาใน หัวข้อที่ ๑ - ๓ เป็นเรื่องของ Introduction Scope และ Normative references จะแตกต่างกันไปตามมาตรฐานแต่ละตัว และในแต่ละมาตรฐานก็จะมีบรรณานุกรมที่เฉพาะเจาะจงลงไปและส่วนอื่นๆ ที่เป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

ข้อ ๔ บริบทองค์กร (Context of the Organization)

๑. มีความเข้าใจในองค์กรและบริบทขององค์กร โดยพิจารณาปัจจัยภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์ขององค์กร และมีผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการบรรลุผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

๒. เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

๓. กำหนดขอบเขตของการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปประยุกต์ใช้ โดยต้องพิจารณาถึงองค์กร บริบทองค์กร และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

๔. กำหนดกระบวนการที่จำเป็นและความสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการภายใต้ขอบเขตระบบบริหารงานคุณภาพ

ข้อ ๕ ความเป็นผู้นำ (Leadership)

ผู้บริหารต้องแสดงบทบาทภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นในการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีการกำหนดนโยบาย บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร และมีการสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้อง

ข้อ ๖ การวางแผน (Planning)

การวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพ ต้องพิจารณาถึงประเด็นหลักที่ได้จากการกำหนดบริบทองค์กร และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย และชี้บ่งความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นต้องจัดการ เพื่อให้ระบบบริหารงานคุณภาพบรรลุผลลัพธ์ที่มุ่งหวัง ป้องกันหรือลดผลกระทบที่ไม่ต้องการ และให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๑. กำหนดและสื่อสารวัตถุประสงค์และแผนงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร

๒. การวางแผนการเปลี่ยนแปลง

ข้อ ๗ การสนับสนุน (Support)

๑. องค์กรต้องจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น

๒. องค์กรต้องกำหนดความรู้ความสามารถของบุคลากรที่รับผิดชอบ และจัดให้มีการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน

๓. การสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ คุณภาพ การมีส่วนร่วม บทบาทหน้าที่ และสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อระบบ

๔. การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

๕. การจัดการเอกสารสารสนเทศตามข้อกำหนด การควบคุม และจัดทำเอกสารสารสนเทศให้ทันสมัย

ข้อ ๘ การดำเนินการ (Operation)

๑. องค์กรต้องมีการวางแผนและควบคุมกระบวนการที่จำเป็นภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์และบริการ

๒. การระบุ และทบทวนข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

๓. การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

๔. การควบคุมผู้ส่งมอบภายนอก ครอบคลุมผู้ส่งมอบสินค้า บริการ กิจกรรม/กระบวนการที่จ้างภายนอกดำเนินการแทน

๕. การทำให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์และบริการ

๖. การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

๗. การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ข้อ ๙ การประเมินสมรรถนะ (Performance Evaluation)

๑. การเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของผลลัพธ์

๒. การตรวจประเมินภายใน

๓. การทบทวนของฝ่ายบริหาร

ข้อ ๑๐ การปรับปรุง (Improvement)

๑. องค์กรต้องปฏิบัติการแก้ไขเมื่อเกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

๒. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระบบบริหารงานคุณภาพที่เหมาะสม เพียงพอ และเกิดประสิทธิผล

การนำระบบมาตรฐานสากลประยุกต์ใช้ในองค์กร จะต้องได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง และจะต้องมีนโยบายถึงพนักงานทุกคนในองค์กร ดังต่อไปนี้

๑. จัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมาตรฐาน เพื่อศึกษาเนื้อหามาตรฐานที่จะนำมาใช้ในองค์กร

๒. จัดทำและประกาศ นโยบาย คู่มือ เอกสาร ระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการบรรลุตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ตามรูปแบบมาตรฐานของเอกสารระบบคุณภาพ อันได้แก่ คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานวิธีปฏิบัติงานเอกสารสนับสนุน

๓. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงาน

๔. ทำการวัด วิเคราะห์และปรับปรุง เพื่อให้ระบบบรรลุตามข้อกำหนดของมาตรฐาน มีประสิทธิผล และได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบมาตรฐานสากลมาใช้ในองค์กรดังนี้

ประโยชน์ของมาตรฐานสากล

๑. ประโยชน์ต่อองค์กร

๑.๑ องค์กรมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบยิ่งขึ้น เกิดการยอมรับในคุณภาพของกระบวนการดำเนินการทุกขั้นตอน

๑.๒ มีการดำเนินการอย่างถูกต้อง มีระบบ แสดงถึงสินค้าหรือบริการมีคุณภาพ

๑.๓ องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี

๑.๔ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

๑.๕ ระบบสารสนเทศขององค์กรมีความมั่นคงปลอดภัย

๑.๖ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

๒. ประโยชน์ต่อพนักงาน

๒.๑ พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การทำงานมีระบบชัดเจน มีคู่มือสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้หรือตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน

๒.๒ พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานด้านคุณภาพมากขึ้น เพราะจะต้องดำเนินการตามระบบและขั้นตอนที่กำหนดไว้ตามข้อกำหนดของมาตรฐาน

๒.๓ ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุที่จะทำให้เกิดการบาดเจ็บ เจ็บป่วย และสูญเสีย ในกระบวนการทำงานของพนักงานให้มีความปลอดภัย

๒.๔ พนักงานมีพฤติกรรมอันนำไปสู่การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอน พนักงานจะร่วมกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น

๓. ประโยชน์ต่อลูกค้า

๓.๑ ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าและบริการ เพิ่มความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับลูกค้า

๓.๒ ลูกค้าประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบการได้รับมาตรฐานของสินค้า

๔. ประโยชน์ต่อสังคมและประเทศ

๔.๑ มีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการสร้างสุขอนามัยและสวัสดิการที่ดีกับสังคม

๔.๒ ลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการดำเนินงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

สรุป การจัดทำระบบมาตรฐานใดๆไม่ว่าจะเป็นในด้านการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม สิ่งที่จะพิจารณาและให้ความสำคัญคือนโยบายของผู้บริหารขององค์กรที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการดำเนินการและให้การสนับสนุน เพราะการดำเนินการทำมาตรฐานจะต้องใช้เงินและความพร้อมของบุคลากร รวมทั้งองค์กรจะต้องมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ ข้อกำหนด และหลักการของแต่ละมาตรฐานแล้ว จึงนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์การมากที่สุด เพื่อให้้องค์การสามารถใช้มาตรฐาน เหล่านั้นเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่ได้ประสิทธิผลอย่างแท้จริง “พัฒนาคน พัฒนางาน ด้วยมาตรฐานสากล เพิ่มผลิตผลการดำเนินงานองค์กรสู่ Global top Quartile “Transition to ISO (9001 : 2015, สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ)

รูปแบบการติดตามคนหายในประเทศไทย

ในการติดตามคนหายในประเทศไทย ได้มีการศึกษาถึงรูปแบบในการติดตามคนหายในประเภทต่างๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการติดตามคนหายที่เป็นบุคคลหรือเยาวชนที่หายไปจากภูมิลำเนาได้ โดยหน่วยงานมูลนิธิกระจกเงาและ โรงเรียนนายร้อยตำรวจได้มีการศึกษารูปแบบการติดตามคนหายและมาตรการในการติดตามหา รวมถึงมาตรการในการเฝ้าระวังเด็กและเยาวชนที่อาจหายและถูกลักพาตัวไปได้ (รศ. พ.ต.อ.หญิง ดร.พัชรา สินลอยมาและคณะ, ๒๕๕๒)

๑. การติดตามคนหายประเภทแชทไลน์ทางโทรศัพท์
๒. การติดตามคนหายประเภทเด็กติดเกมและแชทไลน์ทางอินเทอร์เน็ต
๓. การติดตามคนหายประเภทลักพา
๔. การติดตามคนหายประเภทสมองเสียม

๑. การติดตามคนหายประเภทแชทไลน์ทางโทรศัพท์

เด็กติดแชทไลน์ทางโทรศัพท์ หมายถึง การที่คนหายเข้าไปสนทนากับบุคคลแปลกหน้าทางโทรศัพท์ จนกระทั่งถูกชักชวนให้ออกจากบ้าน ซึ่งในอดีตเป็นการสนทนาผ่านระบบออดีโอเท็กซ์ หรือ ๑๙๐๐ แต่ ณ ปัจจุบันบริการดังกล่าวได้ถูกปิดบริการไปแล้ว จึงมีการปรับเปลี่ยนวิธีการมาเป็นการส่งเบอร์โทรศัพท์ไปยังหมายเลขต่างๆ ที่ไม่รู้จักและการสนทนาผ่าน SMS ซึ่งวิธีนี้

กำลังเป็นที่แพร่หลายในหมู่เด็กวัยรุ่น โดยวิธีนี้ไม่ต่างจากการใช้บริการทาง MSN เมื่อส่งข้อความคุยกันสักระยะ คู่สนทนาจะมีการแลกเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์เพื่อสานสัมพันธ์ต่อไป

๑.๑ กระบวนการติดตามคนหายกรณีเด็กติดแชทไลน์ทางโทรศัพท์

การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานการตรวจสอบทรัพย์สิน/รูปพรรณ/เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของคนหาย

ในเบื้องต้นขอให้ครอบครัวหรือญาติคนหาย สอบถามจากบุคคลซึ่งเป็นผู้พบเห็นคนหายครั้งสุดท้ายเพื่อให้ทราบข้อมูลในส่วนรูปพรรณและเสื้อผ้าที่ผู้หายสวมใส่เป็นครั้งสุดท้าย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นจุดสังเกตคนหาย

๑.๒ การหาเบาะแสจากห้องนอนของคนหายคือ แนวทางค้นหาเบาะแสอีกทางหนึ่งในการติดตามหาคนหายเมื่อเข้าไปยังห้องนอนของคนหายแล้ว สิ่งที่ต้องตรวจสอบ เช่น

๑.๒.๑ ตู้เสื้อผ้าของคนหาย

๑.๒.๒ สมุด/หนังสือเรียนของคนหาย

๑.๒.๓ จุดที่คนหายเคยวางทรัพย์สินหรือเงิน

๑.๓ การสืบค้นเบาะแสจากบุคคลแวดล้อมถือว่าเป็นเบาะแสสำคัญในการติดตามคนหายจากการติดแชทไลน์เนื่องจากคนหายไปในลักษณะดังกล่าวมักจะติดต่อกับเพื่อนๆ ที่รู้จักหรือออกไปพักอาศัยกับคนรู้จัก รวมถึง คนหายอาจเคยเล่าเรื่องของบุคคลแปลกหน้าที่กำลังคบหากัน ดังนั้นครอบครัวคนหายควรไปสอบถามเบาะแสจากบุคคลดังต่อไปนี้

๑.๓.๑ สมาชิกในบ้าน

๑.๓.๒ เพื่อนบ้าน

๑.๓.๓ เพื่อนสนิทของคนหาย

๑.๓.๔ อาจารย์ที่ปรึกษาของคนหาย

๑.๔ การตรวจสอบข้อมูลทางโทรศัพท์

การตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์ของคนหาย ทำให้มีข้อมูลที่เชื่อมโยงกับบุคคลที่ติดต่อพูดคุยกับคนหายทางโทรศัพท์ก่อนที่จะหายตัวไปทั้งยังสามารถระบุได้ว่าบุคคลใดที่อาจเป็นผู้ชักชวนคนหายออกไป ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลทางโทรศัพท์มีทั้งประเภทที่ครอบครัวคนหายสามารถขอตรวจสอบกับผู้ให้บริการได้เองกับประเภทที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องดำเนินการตรวจสอบให้

๑.๕ การตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์บ้าน

การตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์บ้านของคนหาย คือการขอตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์ย้อนหลังของหมายเลขโทรศัพท์บ้านเนื่องจาก คนหายอาจจะใช้โทรศัพท์บ้านในการติดต่อพูดคุยกับบุคคลที่ต้องสงสัย ดังนั้น การตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์บ้านของคนหาย จะทำให้ทราบว่าคนหายใช้โทรศัพท์ติดต่อกับหมายเลขใดบ้างโดยทางครอบครัวคนหายสามารถดำเนินการได้เองเนื่องจากเป็นสิทธิ์ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ที่จะสามารถขอตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้คือ เจ้าของหมายเลขที่ยื่นขอหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว

๑.๖ การตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์มือถือ

กรณีที่โทรศัพท์มือถือจดทะเบียนในชื่อของผู้ปกครอง

ในกรณีที่เด็กใช้โทรศัพท์มือถือ ทางครอบครัวจะต้องขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ช่วยตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวให้ ยกเว้นในกรณีที่ใช้ชื่อของผู้ปกครองหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ลงทะเบียน เลขหมายดังกล่าว ซึ่งผู้มีชื่อเป็นผู้จดทะเบียนหมายเลขนั้นๆ สามารถขอตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้เองทันที ณ ศูนย์บริการของเครือข่ายนั้นๆ โดยวิธีการตรวจสอบนั้นให้ตรวจสอบข้อมูลการใช้นับแต่ช่วงเวลาก่อนที่คนหายได้หายไป อาทิเช่น กรณีคนหายได้หายไปวันที่ ๑๖ มกราคม ก็ให้ดูข้อมูลการใช้โทรศัพท์ตั้งแต่วันที่ ๑ จนถึงวันที่หายตัวไปโดยข้อสังเกตสำหรับเรื่องนี้ มี ๒ กรณี

๑.๖.๑ ให้ทางครอบครัวดูที่หมายเลขล่าสุด เนื่องจากบุคคลดังกล่าวอาจเป็นคนที่ชักจูงหรือล่อลวงคนหายไป

๑.๖.๒ ให้ทางครอบครัวดูว่าหมายเลขใดที่คนหายโทรศัพท์ติดต่อบ่อยครั้ง และใช้ระยะเวลาการสนทนนานที่สุดเนื่องจากบุคคลดังกล่าวอาจเป็นคนที่ชักจูง หรือล่อลวงคนหายไป ซึ่งหากมีหมายเลขที่ต้องสงสัยเป็นจำนวนมาก ให้จดบันทึกหมายเลขเหล่านั้นไว้ เพื่อที่ในเบื้องต้นทางครอบครัวจะได้ดำเนินการแยกหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลที่ครอบครัวรู้จักออกไปสำหรับหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลแปลกหน้าที่ทางครอบครัวไม่ทราบนั้น ขอให้ให้นำหมายเลขดังกล่าวไปปรึกษากับพนักงานสอบสวนเจ้าของคดีเพื่อการสืบสวนติดตามคนหายต่อไป

๑.๗ การตรวจสอบข้อมูลในสถานที่ซึ่งคาดว่าคนหายไป

การตรวจสอบบ้านเพื่อนซึ่งคนหายอาจจะไปขออาศัยอยู่ด้วย โดยปกติแล้วจะอยู่ไม่นานนักและจะสลับเปลี่ยนไปนอนบ้านเพื่อนคนอื่นๆ วิธีการตรวจสอบควรไปที่โรงเรียนของคนหายเพื่อสอบถามที่อยู่ของเพื่อนจากอาจารย์ประจำชั้นจากนั้นอาจจะไปสังเกตที่บ้านเพื่อนด้วยตนเองเนื่องจากเพื่อนของคนหายอาจจะช่วยกันปกปิดข้อมูลการไปตรวจสอบตามบ้านเพื่อนของคนหายที่ต้องสงสัยว่าคนหายจะไปอยู่ด้วยนั้นหากเป็นกรณีเพื่อนที่ครอบครัวไม่รู้จักหรือว่าบ้านของเพื่อนอยู่ในชุมชนแออัด หรือการไปตรวจสอบดังกล่าวอาจจะเกิดอันตรายครอบครัวคนหายควรไปขอความช่วยเหลือยังสถานีตำรวจในเขตท้องที่นั้นๆ ตั้งอยู่เพื่อขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเดินทางมาร่วม ในการสอบถามข้อมูลด้วย

การตรวจสอบข้อมูลจากเบาะแสที่ได้มากรณีที่ทางครอบครัวทราบข้อมูลชื่อ-นามสกุล หรือที่อยู่ของบุคคลที่ต้องสงสัยว่าพาคนหายไปนั้น ให้แจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่พนักงานสอบสวนเจ้าของคดี เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว หากได้รับการยืนยันว่าเป็นบุคคลเดียวกันอาจมีการดำเนินการตรวจสอบยังที่พักของบุคคลต้องสงสัยได้

๑.๘ การตรวจสอบข้อมูลที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน คือ สถานที่ควบคุมตัวเด็กและเยาวชนที่ถูกศาลพิพากษาว่ากระทำความผิดจริงและโดยหลักแล้วหากเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดแล้ว ถูกควบคุมตัวโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ ย่อมมีการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับตัวเด็กเพื่อประสานงานไปหาครอบครัวให้ได้รับทราบเรื่องดังกล่าว แต่ ณ ปัจจุบันได้มีเด็กอีกหลายคนที่มีได้แจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตนเองเนื่องจากอับอาย กลัวโดนตำหนิ หรือมียากให้ผู้ปกครองเสียใจ จึงแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ ทำให้ไม่สามารถประสานงานหาครอบครัว เพื่อแจ้งเรื่องดังกล่าวได้ดังนั้นสถานพินิจ

และคุ้มครองเด็กและเยาวชน จึงเป็นอีกสถานที่หนึ่งซึ่งครอบครัวควรไปตรวจสอบ หลังจากที่ได้ตรวจสอบยังสถานที่ที่มีเบาะแสหรือต้องสงสัยหมดสิ้นแล้ว ให้ทางครอบครัวโทรศัพท์ไปสอบถามเรื่องเอกสาร หรือการดำเนินการตรวจสอบดังกล่าว ที่หมายเลขโทรศัพท์ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั่วประเทศที่เลขหมาย ๐-๒๕๐๒-๘๐๑๑ หรือ ๐-๒๕๐๒-๘๒๗๖

๒. การติดตามคนหายประเภทเด็กติดหรือแชทไลน์ทางอินเทอร์เน็ต

เด็กติดเกม หมายถึง การที่คนหายมีพฤติกรรมหมกมุ่นอยู่กับเกมออนไลน์จนไม่สามารถแยกแยะโลกแห่งความจริง กับโลกเสมือนในเกมได้ หากเด็กมีพฤติกรรมดังกล่าว นอกจากทำให้มีผลกระทบกับการเรียน การใช้ชีวิตประจำวันของเด็กแล้ว บางรายจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากขึ้น ถึงขนาดทำร้ายผู้ปกครองและขโมยทรัพย์สินเพื่อนำไปเปลี่ยนเป็นเงินก่อนนำไปเล่นเกม ทั้งนี้ เด็กที่หายไปเพราะมีพฤติกรรมติดเกมนั้น สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กรณี ดังนี้

๒.๑ เด็กที่ตัดสินใจออกจากบ้านเนื่องจากถูกทางครอบครัวขัดขวางมิให้เล่นเกม จึงตัดสินใจออกไปใช้ชีวิตเร่ร่อนและอาศัยการขอเงินเพื่อนำมาเล่นเกม

๒.๒ เด็กที่ตัดสินใจออกจากบ้านเนื่องจากถูกคนแปลกหน้าที่รู้จักกันในเกมออนไลน์ ชักชวนให้ออกจากบ้าน

เด็กติดแชทไลน์ทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง การที่คนหายเข้าไปใช้บริการสนทนาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นระบบเครือข่ายที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสารสนทนา ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกันในลักษณะการส่งข้อความโต้ตอบกันโปรแกรมสนทนาที่เป็นที่นิยมนั้นคือ MSN , แคมฟรอก หรือ การสนทนาผ่านเกมออนไลน์ ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้ทำให้สามารถพูดคุยกับอีกฝ่ายหนึ่งได้โดยที่ไม่จำเป็นต้องเห็นหน้ากันและกันโดยลักษณะในการสนทนาโต้ตอบกันนั้น จะใช้ภาพจินตนาการเป็นองค์ประกอบหลักแทบทั้งสิ้นดังนั้นเมื่อผ่านการพูดคุยมาสักระยะหนึ่งคนหายก็จะถูกชักจูงหรือล่อลวงให้ออกจากบ้านเพื่อมาพบกับคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งตรงจุดนี้ทำให้เกิดช่องว่างในการที่อาสาสมัครจะเข้ามาเล่นแชทไลน์ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อล่อลวงเด็กหญิงซึ่งยังขาดวุฒิภาวะในการกลั่นกรองและตัดสินใจ

และในปัจจุบันมิได้มีแต่โปรแกรม MSN , แคมฟรอก หรือ การสนทนาผ่านเกมออนไลน์ยังมีช่องทางการสนทนาในบริการ Chat ของบางเว็บไซต์ที่เปิดให้บริการเป็นพิเศษโดยบริการนี้ออกมารองรับกลุ่มเด็กที่จำเป็นต้องใช้บริการอินเทอร์เน็ตในโรงเรียนที่มีการบล็อกโปรแกรม MSN ไว้ นอกจากนี้คนหายที่หายออกจากบ้านไปเพราะการติดแชทไลน์ทางอินเทอร์เน็ตนั้นย่อมต้องมีคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้ชวนคนหายไปอย่างแน่นอน ดังนั้นการสืบสวนในการติดตามตัวคนหายนั้นสามารถหาเบาะแสจากบุคคลที่ติดต่อกับคนหายทางการแชทไลน์ได้อีกทางหนึ่งด้วย

๒.๑ กระบวนการติดตามคนหายกรณีเด็กติดเกมหรือแชททางอินเทอร์เน็ต

๒.๑.๑ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน

การตรวจสอบทรัพย์สิน/รูปพรรณ/เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของคนหาย
ในเบื้องต้นขอให้ครอบครัวหรือญาติคนหาย สอบถามจากบุคคลซึ่งเป็นผู้พบเห็นคนหายครั้งสุดท้ายเพื่อให้ทราบข้อมูลในส่วนรูปพรรณและเสื้อผ้าที่ผู้หายสวมใส่เป็นครั้งสุดท้ายเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นจุดสังเกตคนหาย

๒.๑.๒ การหาเบาะแสจากห้องนอนของคนหายคือ แนวทางค้นหาเบาะแสอีกทางหนึ่งในการติดตามหาคนหายเมื่อเข้าไปยังห้องนอนของคนหายแล้ว สิ่งที่ควรตรวจสอบ เช่น ตู้เสื้อผ้าของคนหายสมุด/หนังสือเรียนของคนหายจุดที่คนหายเคยวางทรัพย์สินหรือเงิน

๒.๑.๓ การสืบค้นเบาะแสจากบุคคลแวดล้อม ถือว่าเป็นเบาะแสสำคัญในการติดตามคนหายจากการติดเกมหรือติดแชทไลน์ เนื่องจากคนหายไปในลักษณะดังกล่าวมักจะติดต่อกับเพื่อนๆ ที่รู้จัก หรือขอไปพักอาศัยกับคนรู้จัก รวมถึงคนหายอาจเคยเล่าเรื่องของบุคคลแปลกหน้าที่กำลังคบหากัน ดังนั้นครอบครัวคนหายควรไปสอบถามเบาะแสจากบุคคล

๒.๒ การตรวจสอบข้อมูลในสถานที่ซึ่งคาดว่าคนหายไป

การตรวจสอบบ้านเพื่อน ซึ่งคนหายอาจจะไปขออาศัยอยู่ด้วย โดยปกติแล้วจะอยู่ไม่นานนักและจะสลับเปลี่ยนไปนอนบ้านเพื่อนคนอื่น ๆ วิธีการตรวจสอบ ควรไปที่โรงเรียนของคนหายเพื่อสอบถามที่อยู่ของเพื่อนจากอาจารย์ประจำชั้นจากนั้นอาจจะไปสังเกตที่บ้านเพื่อนด้วยตนเองเนื่องจากเพื่อนของคนหายอาจจะช่วยกันปกปิดข้อมูลการไปตรวจสอบตามบ้านเพื่อนของคนหายที่ต้องสงสัยว่าคนหายจะไปอยู่ด้วยนั้นหากเป็นกรณีเพื่อนที่ครอบครัวไม่รู้จักหรือว่าบ้านของเพื่อนอยู่ในชุมชนแออัด หรือการไปตรวจสอบดังกล่าวอาจจะเกิดอันตรายครอบครัวคนหายควรไปขอความช่วยเหลือยังสถานีตำรวจในเขตท้องที่นั้นๆ ตั้งอยู่เพื่อขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเดินทางมาร่วมในการสอบถามข้อมูลด้วย

การตรวจสอบที่ร้านเกม ในเบื้องต้นให้ครอบครัวไปตรวจสอบยังร้านเกมที่คนหายชอบใช้บริการก่อน เพื่อตรวจสอบว่า หลังจากหายตัวไปแล้วนั้น คนหายได้มาใช้บริการอีกหรือไม่ หากคนหายยังคงมาใช้บริการอยู่มีความเป็นไปได้ว่า คนหายอาจพักอาศัยอยู่ในละแวกบ้าน นอกจากนี้ ยังสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนของคนหายที่รู้จักกันในร้านเกม เพราะเพื่อนที่รู้จักกันในร้านเกมอาจเป็นผู้ให้ที่พักแก่คนหาย

การตรวจสอบที่วัด หากทางครอบครัวได้ตรวจสอบที่บ้านเพื่อนแล้วยังไม่พบตัวคนหาย อาจลองตรวจสอบที่วัด ซึ่งอยู่ในละแวกใกล้เคียง เพราะคนหายอาจไปอาศัยหลบนอนที่นั่นได้

การตรวจสอบที่ตลาด สถานที่แห่งนี้ถือว่าเป็นแหล่งชุมชนอีกแห่งที่คนหายอาจอาศัยเป็นที่หลบนอน และนำเงินเพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ

การตรวจสอบบริเวณที่พบกลุ่มเด็กเร่ร่อน กลุ่มเด็กเร่ร่อนคือกลุ่มเด็กส่วนหนึ่งที่เข้ามาใช้บริการร้านเกมและมีลักษณะของการมั่วสุมดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่คนหายจะรู้จักหรือเป็นเพื่อนกับกลุ่มเด็กเร่ร่อนที่เพิ่งจะเข้ามาเล่นเกมในร้านและมีการชักชวนคนหายให้ออกมาใช้ชีวิตเร่ร่อนด้วยกัน

การตรวจสอบข้อมูลจากเบาะแสที่ได้มา กรณีที่ทางครอบครัวทราบข้อมูลชื่อ-นามสกุล หรือที่อยู่ของบุคคลที่ต้องสงสัยว่าพาคนหายไปในั้น ให้แจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่พนักงานสอบสวนเจ้าของคดี เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว หากได้รับการยืนยันว่าเป็นบุคคลเดียวกัน อาจมีการดำเนินการตรวจสอบยังที่พักของบุคคลต้องสงสัยได้

๒.๓ การตรวจสอบข้อมูลที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนคือสถานที่ควบคุมตัวเด็ก และเยาวชนที่ถูกศาลพิพากษาว่ากระทำความผิดจริง และโดยหลักแล้วหากเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดแล้วถูกควบคุมตัวโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ ย่อมมีการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับตัวเด็ก เพื่อประสานงานไปหาครอบครัวให้ได้รับทราบเรื่องดังกล่าว แต่ ณ ปัจจุบันได้มีเด็กอีกหลายคนที่มีได้แจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตนเองเนื่องจากอับอาย กลัวโดนตำหนิหรือมีอยากให้ผู้ปกครองเสียใจ จึงแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ ทำให้ไม่สามารถประสานงานหาครอบครัว เพื่อแจ้งเรื่องดังกล่าวได้ ดังนั้น สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จึงเป็นอีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งครอบครัวควรไปตรวจสอบ หลังจากที่ได้ตรวจสอบยังสถานที่ที่มีเบาะแสหรือต้องสงสัยหมดสิ้นแล้ว ให้ทางครอบครัวโทรศัพท์ไปสอบถามเรื่องเอกสารหรือการดำเนินการตรวจสอบดังกล่าว ที่หมายเลขโทรศัพท์ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็ก และเยาวชน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั่วประเทศ

๓. การติดตามคนหายประเภทลักพาตัว

ลักพาตัว หมายถึง การที่เด็กหรือเยาวชนถูกนำตัวมาจากผู้ปกครองโดยไม่มีเหตุอันควร และบุคคลที่พาตัวคนหายไปนั้นอาจไม่มีความสัมพันธ์ทางสายเลือด รวมถึงเป็นการพาไปเพื่อแสวงหาผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

เด็กที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของคนร้าย ได้แก่

๑. เด็กชาย/เด็กหญิงที่มีลักษณะผิวพรรณดี

๒. เด็กชาย/เด็กหญิง ที่ลักษณะการแต่งกายที่ดูมีฐานะ

๓. เด็กชาย/เด็กหญิงที่มีลักษณะเชื่อบุคคลแปลกหน้าโดยหว่านล้อมชักจูงได้ง่าย กรณีการลักพาตัวเด็กนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธี ตั้งแต่การอุ้มเด็กขึ้นรถยนต์หรือรถตู้ หรือคนร้ายอาจใช้วิธีอื่นเพื่อทำให้เด็กหลงเชื่อและยังทำให้บุคคลอื่นไม่สงสัยตนเองซึ่งคนร้ายส่วนใหญ่ จะกระทำการเพียงล่ำพั่ง มิใช่การก่อเหตุเป็นกลุ่มแก๊งค์แต่อย่างใดโดยวิธีการที่คนร้ายนิยมนำมาใช้ มีดังนี้

๑. ใช้วิธีการเข้ามาตีสนิทกับเด็กโดยการซื้อขนมให้รับประทาน ชื่อของเล่นให้ รวมถึงการชักชวนให้เด็กไปเล่นเกมหรือพาไปเที่ยว

๒. อ้างว่าผู้ปกครองของเด็กขอให้มารับกลับบ้านแทนเนื่องจากผู้ปกครองของเด็กประสบอุบัติเหตุไม่สามารถมารับได้

๓. อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือสารวัตรนักเรียนและกล่าวหาว่าเด็กได้กระทำความผิดจึงจะนำตัวเด็กไปสอบสวน

๓.๑ กระบวนการติดตามคนหายกรณีลักพาตัว

การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน

การตรวจสอบทรัพย์สิน/รูปพรรณ/เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของคนหาย

ในเบื้องต้นขอให้ครอบครัวหรือญาติคนหาย สอบถามจากบุคคลซึ่งเป็นผู้พบเห็นคนหายครั้งสุดท้ายเพื่อให้ทราบข้อมูลในส่วนรูปพรรณและเสื้อผ้าที่ผู้หายสวมใส่เป็นครั้งสุดท้าย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นจุดสังเกตคนหาย

การสืบค้นเบาะแสจากบุคคลแวดล้อมหรือสถานที่เกิดเหตุถือว่าเป็นเบาะแสสำคัญในการติดตามคนหายจะทำให้ครอบครัวคนหายทราบข้อมูลเกี่ยวกับการหายตัวไปของคนในครอบครัว โดยการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุเบื้องต้น คือ การที่ครอบครัวคนหายกลับไปยังสถานที่ซึ่งมีข้อมูลยืนยันว่าพบเห็นคนหายเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อดูลักษณะโดยรอบบริเวณดังกล่าว และหาเบาะแสเพิ่มเติมจากประชาชนในบริเวณนั้น เนื่องจากพบว่าคนร้ายมักทิ้งหลักฐานหรือเบาะแสต่าง ๆ ไว้ในที่เกิดเหตุเสมอ เช่น คนร้ายอาจจะเคยเดินมาแถวบริเวณนั้นบ่อยครั้งเพื่อเตรียมการลักพาตัว ดังนั้น ชาวบ้านในบริเวณนั้นอาจจะทราบข้อมูลหรือจำรูปพรรณของผู้ต้องสงสัยได้

๓.๒ การแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ

การเตรียมเอกสารก่อนไปแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ การเตรียมเอกสารก่อนไปแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจนั้น นับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ทางครอบครัวคนหายควรเตรียมข้อมูลและเอกสารต่างๆ ให้พร้อมก่อนการไปแจ้งความหรือประสานงานขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การเตรียมเอกสารให้พร้อมก่อนการเดินทางไปแจ้งความที่สถานีตำรวจจะทำให้ครอบครัวคนหายไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปเอาเอกสารที่ขาดตกบกพร่องหรือที่ไม่ได้เตรียมมา เพื่อให้การแจ้งความสำหรับการติดตามคนหายมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

การเตรียมข้อมูลก่อนการไปแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ การเตรียมข้อมูลก่อนการไปแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ นับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทราบข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับคนหายเพื่อเป็นเบาะแสในการติดตามคนหาย โดยข้อมูลที่ครอบครัวคนหายจำเป็นต้องทราบ คือ เหตุการณ์ก่อนที่คนหายจะหายไป ข้อมูลจากบุคคลที่พบเห็นผู้หายเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อให้ทราบเบาะแสล่าสุดว่าคนหายเดินทางไปทิศทางใด โดยข้อมูลสำคัญที่ครอบครัวคนหายควรทราบมากที่สุดในการหายประเภทลักพาตัวนี้ คือ รูปพรรณ เสื้อผ้า ที่คนหายสวมใส่ขณะที่หายไป เพื่อให้ทราบจุดสังเกตของคนหายจากการมองของบุคคลภายนอก นอกจากนี้ข้อมูลของผู้ต้องสงสัยที่คาดว่าจะลักพาตัวผู้หายไปก็มีความสำคัญมาก เนื่องจากจะเป็นเบาะแสสำคัญในการหาตัวคนร้ายว่าใครมีพฤติกรรมน่าสงสัยที่ลักพาตัวคนหายไป เพื่อให้เกิดแนวทางในการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกทางหนึ่ง

การแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ การแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ คือ ขั้นตอนแรกที่ครอบครัวของคนหายควรไปดำเนินการหลังจากเตรียมข้อมูลและเอกสารต่างๆ เรียบร้อยแล้ว เนื่องจากคนหายในลักษณะนี้ เข้าข่ายเป็นเรื่องอาชญากรรมซึ่งเป็นความผิดอาญาดังนั้น การติดตามคนหายที่ถูกลักพาตัวจึงต้องแจ้งความที่สถานีตำรวจโดยด่วน เพื่อให้เกิดกลไกในการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยการแจ้งความกรณีคนหายถูกลักพาตัวนั้นเมื่อครอบครัวคนหายไปแจ้งความที่สถานีตำรวจจะไม่ใช้การลงบันทึกประจำวันกรณีคนหายเท่านั้น แต่ครอบครัวคนหายต้องเล่ารายละเอียดและเหตุการณ์ทั้งหมด ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าไม่ใช่การหายไปแบบธรรมดา แต่เป็นการลักพาตัวซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องให้ความสำคัญในการติดตามตัวคนหาย โดยในกรณีคนหายซึ่งถูกลักพาตัวไปเป็นเด็ก (อายุตั้งแต่แรกเกิดถึง ๑๘ ปี) กรณีดังกล่าวจะเป็นความผิดอาญาฐานพรากผู้เยาว์ดังนั้น ครอบครัวเด็กที่ถูกลักพาตัว จะต้องนำหลักฐานหรือพยานบุคคลที่สามารถยืนยันได้ว่าเด็กคนดังกล่าวถูกลักพาตัวไปจริง เพื่อให้เรื่องดังกล่าวเป็นคดีอาญา ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาดังกล่าวอย่างเต็มที่

การแจ้งความกรณีลักพาตัวนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจได้สอบปากคำและลงบันทึกประจำวันเสร็จเรียบร้อยแล้วนั้น ครอบครัวคนหายควรขอทราบชื่อ ยศ และหมายเลขโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นเจ้าของคดี เพื่อการประสานงานในการติดตามคนหาย ทั้งนี้ ครอบครัวคนหาย ควรสอบถามรายละเอียดและขั้นตอนการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย เพราะร้อยละเจ็ดของคดีจะโอนเรื่องการสืบสวนให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน ดังนั้น ครอบครัวคนหายควรสอบถามร้อยละเจ็ดของคดีด้วยว่า โอนเรื่องดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนท่านใด เพราะครอบครัวคนหายจะได้ติดต่อประสานงานต่อไปในภายหลัง แต่ในการปฏิบัติงาน ที่ผ่านมาพบว่าในบางสถานีตำรวจการทำงานของพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนไม่ค่อยประสานงานกันเท่าที่ควร ทำให้กระบวนการในการสืบสวนล่าช้าวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ครอบครัวคนหายควรไปประสานงานกับนายตำรวจในตำแหน่งรองผู้กำกับการหรือสารวัตร เพื่อให้ นายตำรวจระดับบังคับบัญชาทราบเรื่องและสั่งการไปยังพนักงานสอบสวนและฝ่ายสายสืบสวน ในการติดตามความคืบหน้าในเรื่องดังกล่าว

๓.๓ การวิเคราะห์คนร้าย/ผู้ต้องสงสัยในการลักพาตัว

การติดตามหาคนหายกรณีถูกลักพาตัวนั้น คนในครอบครัวควรประเมินและวิเคราะห์ว่าผู้ใดน่าจะเป็นคนร้ายหรือผู้ต้องสงสัยในการลักพาตัวคนหายไป เนื่องจากการตั้งข้อสันนิษฐานดังกล่าวจะทำให้เราทราบแนวทางในการติดตามคนหายและทำให้มีส่วนช่วยในการทำงานด้านสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกทางหนึ่งการวิเคราะห์ผู้ต้องสงสัยนั้นครอบครัวคนหายอาจจะร่วมประเมินกับเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวเนื่องจากครอบครัวคนหายจะทราบข้อมูลหรือเบาะแสมากที่สุดส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนจะมีความชำนาญในการวิเคราะห์ข้อมูลและแนวทางในการติดตามคนร้ายผู้ต้องสงสัยในการลักพาตัวคนหายอาจจะเป็นผู้ใดดังต่อไปนี้

บุคคลในครอบครัวคนหายคือ ผู้ต้องสงสัยอันดับแรกในการลักพาตัวคนหายไปเนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดและคนหายให้ไว้วางใจมากที่สุดดังนั้นการเข้าถึงตัวหรือการล่อลวงและจูงใจคนหายจะทำได้แนบเนียนที่สุดกว่าบุคคลอื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลในครอบครัวที่มีความใกล้ชิดหรือสนิทสนมกับผู้หายเป็นพิเศษซึ่งการลักพาตัวไปในลักษณะดังกล่าวอาจจะเพื่อบำบัดอาการทางจิตที่คนร้ายมีความรักบุคคลที่หายเป็นพิเศษส่วนใหญกรณีดังกล่าวจะเกิดกับผู้หายที่เป็นเด็ก ซึ่งลักษณะการลักพาตัวโดยผู้ต้องสงสัยในครอบครัวจะใช้วิธีการล่อลวงเพื่อชักจูงให้คนหายไปด้วย โดยอาจจะออกอุบายในการพาไปซื้อขนมหรือพาไปเที่ยว การลักพาตัวเด็ก โดยคนในครอบครัวส่วนใหญ่แล้วจะพาเด็กไปอยู่ด้วยและเลี้ยงดูอย่างดีซึ่งการกระทำดังกล่าวจะทำให้เด็กไม่รู้ตัวว่าญาติของตนเองกำลังลักพาตัวมาจากครอบครัว แต่จะนึกว่าญาติพามาเที่ยวจึงทำให้เด็กไม่ได้ไปขอความช่วยเหลือจากใครการติดตามคนหายที่ถูกลักพาตัวไปโดยคนในครอบครัวควรสืบถามข้อมูลจากญาติทั้งหมดเนื่องจากคนร้ายมักจะติดต่อกลับไปยังญาติเสมอ เพื่อติดตามข่าวหรือขอเงิน ดังนั้นครอบครัวคนหายควรแจ้งไปยังญาติทุกฝ่ายเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ญาติทราบข้อมูลและเตรียมตัวรับสถานการณ์ที่คนร้ายจะติดต่อกลับมา ทั้งนี้ญาติที่ได้รับการติดต่อจากคนร้ายควรพูดคุยกับคนร้ายเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้นเนื่องจากจะได้ไม่ทำให้คนร้ายกดดันจนตัดสินใจกระทำสิ่งที่ไม่ดีต่อคนหายและญาติควรพูดคุยเรื่องทั่วไป เพื่อหลอกลวงแหล่งที่อยู่หรือสถานที่ใกล้เคียงที่คนร้ายพาเด็กไป

ทั้งนี้หากคนร้ายต้องการให้ครอบครัวส่งเงินไปให้ครอบครัวอื่นให้มีการนัดพบกันและครอบครัวคนหายควรประสานงานเจ้าหน้าที่ตำรวจในการวางแผนจับกุมตัวคนร้ายและช่วยเหลือเด็กต่อไป

บุคคลที่อยู่กับเด็กเป็นคนสุดท้าย บุคคลที่อยู่กับเด็กเป็นคนสุดท้ายก่อนที่เด็กจะหายตัวไป คือบุคคลสำคัญที่สามารถให้เบาะแสและข้อมูลเกี่ยวกับการหายไปตลอดจนอาจจะกลายเป็นผู้ต้องสงสัยในการลักพาตัวเด็กไปในที่สุดบุคคลที่อยู่กับเด็กเป็นคนสุดท้ายก่อนที่เด็กจะหายไปอาจจะเป็นคนสุดท้ายภายในครอบครัวหรือบุคคลภายนอกครอบครัวของคนหายก็ได้ ซึ่งลักษณะพฤติกรรมที่ปรากฏ คือเมื่อคนหายหายตัวไปบุคคลดังกล่าวก็อาจจะหายตัวไปด้วย โดยไม่ทราบสาเหตุหรือไม่ได้หายตัวไปแต่มีพฤติกรรมหลบหน้าหลบตาครอบครัวคนหายหรือมีอาการที่แสดงพิรุธจนเป็นที่สังเกตได้อย่างชัดเจนในกรณีที่คนร้ายเป็นบุคคลภายนอกครอบครัวการลักพาตัวไปในลักษณะนี้ คนร้ายจะใช้วิธีการล่อลวงหรือชักจูงใจเพื่อให้คนหายไปด้วย หรือเป็นกรณีบังคับและหน่วงเหนี่ยวร่างกายโดยการพาไปที่อื่นการสอบถามจากบุคคลที่ต้องสงสัยนั้นควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเรียกตัวบุคคลนั้นมาสอบสวนจะเป็นการดีที่สุดเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีเทคนิคและวิธีการในการสอบปากคำเพื่อเอาข้อเท็จจริงจากผู้ต้องสงสัยได้อีกทั้งเป็นการป้องกัน มิให้คนร้ายไหวตัวทัน

บุคคลที่ทำที่สนิทสนมกับคนหายเป็นพิเศษ บุคคลที่สนิทสนมกับคนหายเป็นพิเศษคืออีกบุคคลหนึ่งที่น่าจะเป็นผู้ลักพาตัวคนหายไป เนื่องจากบุคคลในลักษณะนี้จะทำให้มาตีสนิทเพื่อให้คนหายและครอบครัวคนหายตายใจจากนั้นคนร้ายก็จะใช้ความสนิทสนมดังกล่าว ลักพาตัวคนหายไปบุคคลที่มีความสนิทสนมกับคนหายในลักษณะดังกล่าวจะเป็นบุคคลภายนอกครอบครัว พบเห็นพฤติกรรมดังกล่าวบ่อยครั้งในลักษณะของผู้ใหญ่ที่ทำท่าว่ารักหรือเอ็นดูเด็กเล็กๆ เป็นพิเศษ โดยผู้ต้องสงสัยประเภทนี้ อาจจะมีคามผิดปกติทางจิตที่รักใคร่เด็กเป็นพิเศษหรือเป็นผู้ที่ต้องการลวงละเมียดทางเพศเด็ก เป็นต้น

ผู้ต้องสงสัยคนอื่น / คนร้ายที่ไม่รู้จักผู้ต้องสงสัยคนอื่น คือคนร้ายที่ครอบครัวคนหายอาจจะไม่เคยรู้จักหรือไม่เคยพบเห็นมาก่อนหน้านี้เลยคนร้ายลักษณะนี้ คือคนแปลกหน้าที่อาจจะเพิ่งเคยพบกับคนหายเป็นครั้งแรก แล้วจึงลักพาตัวคนหายไปที่ไหนหรือเป็นคนที่เคยพบเห็นคนหายมาก่อนหน้านี้และเฝ้าสังเกตพฤติกรรมของคนหายมาระยะเวลาหนึ่ง เพื่อตีสนิทกับคนหาย โดยที่ครอบครัวของคนหายก็ไม่ทราบเรื่อง เช่นครอบครัวที่ปล่อยให้เด็กไปวิ่งเล่นตามลำพังที่สวนสาธารณะ คนร้ายในลักษณะนี้เมื่อพบเห็นเด็กจะไม่เข้ามาตีสนิททันที แต่จะสังเกตพฤติกรรมอยู่ห่าง ๆ จนคนร้ายแน่ใจว่าไม่มีผู้ใหญ่หรือคนในครอบครัวเด็กอยู่ในบริเวณนั้นจากนั้นคนร้ายจึงเข้ามาตีสนิทและชักจูง ล่อลวงเด็กไปซึ่งทำให้ครอบครัวคนหายไม่ทราบว่าบุตรหลานของตนเองถูกใครลักพาตัวไปเพราะไม่เคยรู้จักหรือไม่เคยพบเห็นคนร้ายมาก่อน ดังนั้นการหาข้อมูลหรือเบาะแสดังกล่าวครอบครัวคนหายต้องเริ่มต้นจากสถานที่ซึ่งคนหายได้หายตัวไปเพราะคนร้ายต้องทิ้งเบาะแสบางอย่างไว้เสมอ

๓.๔ การตรวจสอบสถานที่ซึ่งคาดว่าคนร้ายลักพาตัวจะพาคนหายไป

ที่พักของผู้ต้องสงสัย คือ สถานที่หลักในการตรวจสอบ เนื่องจากว่าผู้ต้องสงสัยอาจเคยพาคนหายมาพักที่นั่น ทั้งยังเป็นการตรวจสอบด้วยว่า ผู้ต้องสงสัยคนดังกล่าวยังอยู่ที่บ้านพักหรือไม่ได้ หากผู้ต้องสงสัยหายไปจากบ้านพักโดยไม่ทราบสาเหตุ อาจสันนิษฐานในเบื้องต้นได้ว่า

ผู้ต้องสงสัยคือคนร้ายที่อาจจะลักพาตัวคนหายไปจริง ทั้งนี้การไปตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว ครอบครัวคนหายควรไปพร้อมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

บ้านญาติ/บ้านเพื่อน ของผู้ต้องสงสัย เป็นอีกสถานที่ซึ่งควรไปตรวจสอบ เนื่องจากผู้ต้องสงสัยอาจจะนำคนหายไปหลบซ่อน หรือพาไปพักแรมในสถานที่ดังกล่าวการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว ควรสอบถามจากเพื่อนบ้านในละแวกนั้นด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลอีกทางหนึ่ง เนื่องจากญาติและเพื่อนของผู้ต้องสงสัยอาจจะให้การที่บิดเบือนความเป็นจริง ทั้งนี้การไปตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวครอบครัวคนหายควรไปพร้อมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ท่ารถ / ท่าเรือ หรือสถานีขนส่งใกล้เคียง คือ อีกสถานที่หนึ่งซึ่งผู้ต้องสงสัยอาจจะเคยพาคนหายไปบริเวณดังกล่าว เพื่อการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ การติดตามไปยังสถานที่เหล่านี้ เป็นการสะกดรอยข้อมูลตามหลังคนหาย เพราะอาจจะได้รับเบาะแสจากผู้เคยพบเห็น ซึ่งการไปสอบถามข้อมูลดังกล่าว ควรทราบข้อมูลรูปพรรณล่าสุดของคนหายและต้องนำรูปถ่ายของคนหายติดตัวไปด้วยเสมอ

ร้านค้า / ร้านสะดวกซื้อบริเวณใกล้เคียงสถานที่เกิดเหตุ คือ สถานที่ซึ่งมักจะได้เบาะแสเกี่ยวกับคนหายและผู้ต้องสงสัย เนื่องจากคนร้ายอาจจะเคยมาซื้อของในร้านดังกล่าวก่อนหน้านี้ หรือพาคนหายเข้ามาซื้อของในร้าน ซึ่งข้อมูลตรงจุดนี้จะทำให้ทราบรูปพรรณของคนร้ายในเบื้องต้น และหากว่าคนร้ายพาคนหายเข้าไปยังร้านสะดวกซื้อ ซึ่งมีกล้องวงจรปิด จะทำให้เราทราบว่าคนร้ายเป็นใครจาก รูปถ่ายในกล้องวงจรปิดดังกล่าว ทั้งนี้ การไปติดตามตรวจสอบข้อมูลจากร้านค้าที่มีกล้องวงจรปิดนั้น จะต้องรีบดำเนินการไปสอบถามข้อมูลทันที เนื่องจากกล้องวงจรปิดของร้านสะดวกซื้อส่วนใหญ่จะเก็บข้อมูลไว้ไม่นาน ดังนั้น ต้องรีบไปสอบถามข้อมูลดังกล่าวโดยเร็ว

ร้านอาหาร คือ อีกสถานที่หนึ่งซึ่งผู้ต้องสงสัย อาจจะพาคนหายมารับประทานอาหารก่อนเพื่อเป็นอุบายในการล่อลวงไปที่อื่น หรือไม่ก็เป็นกรณีที่คนร้ายอาจจะเคยมาทานอาหารเพื่อดูลาดเลาก่อนการลงมือลักพาตัวคนหาย การสอบถามข้อมูลดังกล่าวนอกจากการนำรูปของคนหายไปให้คนในร้านดูแล้ว ควรจะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมถึงคนแปลกหน้าที่เข้ามาทานอาหารในร้าน ซึ่งอาจจะแสดงอาการผิดปกติจนสังเกตได้ เพื่อเป็นเบาะแสอีกด้านหนึ่งในการติดตามผู้ต้องสงสัย

วัด คือ อีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งคนร้ายมักจะพาคนหายที่เป็นเด็กไป ขอพักอาศัยนอนและเพื่อไปขออาหารรับประทาน ส่วนใหญ่คนในวัดมักไม่สงสัยพฤติกรรมดังกล่าว เนื่องจากอาจจะคิดว่าเด็กและคนร้ายเป็นคนในครอบครัวเดียวกันจึงให้สถานที่พักแรมและอาหารรับประทาน

ห้างสรรพสินค้า คือ สถานที่หนึ่งซึ่งคนหายอาจจะถูกคนร้ายล่อลวงว่าจะพาไปเที่ยวหรือซื้อของให้และเมื่อพาคนหายไปเที่ยวแล้วจึงลักพาตัวคนหายไปยังสถานที่อื่นการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวครอบครัวอาจจะขอคุณกล้องวิดีโอวงจรปิดของห้างในเวลาใกล้เคียงกับที่คนหายหายตัวไป เพื่อตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว

๓.๕ การตรวจสอบข้อมูลที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

เนื่องจากว่า ในระหว่างที่คนหายถูกลักพาตัวไปนั้น อาจได้ไปร่วมกระทำความผิดกับคนร้าย เป็นเหตุให้ถูกควบคุมตัวมาดำเนินคดี ประกอบกับในระหว่างที่หายตัวไปนั้นคนหายอาจโดนข่มขู่ว่าหากเปิดเผยข้อมูลจะไปทำร้ายครอบครัวของคนหาย หรือเป็นกรณีที่คนหายเกิดความรู้สึกผูกพันกับคนร้าย จนยอมรับผิดและรับสมอ้างว่า ตนเอง เป็นญาติ หรือบุตรหลาน

ของคนร้าย เพื่อมิให้คนร้ายได้รับโทษในข้อหาอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งจุดนี้เองที่ทำให้คนหายที่ยังเป็นเด็ก และเยาวชนอาจถูกควบคุมตัวที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ดังนั้น สถานพินิจและคุ้มครองเด็กฯ จึงเป็นอีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งครอบครัวควรไปตรวจสอบ หลังจากที่ได้ตรวจสอบยังสถานที่ที่มิเบาะแส หรือต้องสงสัยหมดสิ้นแล้ว ให้ทางครอบครัวโทรศัพท์ไปสอบถามเรื่องเอกสาร หรือการดำเนินการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวที่หมายเลขโทรศัพท์ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั่วประเทศ

๔. การติดตามคนหายประเภทสมองเสื่อม

โรคสมองเสื่อมคือการที่ผู้ป่วยมีอาการเสื่อมของการทำงานของสมองทั้งหมด ซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องความจำ ความรอบรู้ มีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมและบุคลิกภาพ แต่กลุ่มอาการสมองเสื่อมที่พบมากในผู้สูงอายุ นั้น ต้องพิจารณาว่าเกิดขึ้นเนื่องจากอายุมากขึ้นหรือเป็นโรคสมองเสื่อม หากเป็นอาการสมองเสื่อมที่เกิดจากอายุที่เพิ่มขึ้นนั้น โดยมากจะสูญเสียความจำเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะเป็นไปอย่างช้า ๆ โดยไม่มีผลต่อการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวัน แต่หากเป็นโรคสมองเสื่อมนั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงที่เร็วกว่า และมีการสูญเสียของสมองส่วนอื่นร่วมด้วย จนผู้ป่วยไม่สามารถช่วยเหลือตนเองและมีชีวิตสั้นลง โรคในกลุ่มอาการสมองเสื่อมที่พบบ่อย คือ โรคอัลไซเมอร์

ความแตกต่างระหว่างอาการสับสนและการป่วยด้วยโรคสมองเสื่อม คือคนสูงอายุทั่วไป อาจมีอาการสับสนได้บ้าง แต่สับสนแล้วจำได้แต่ผู้ป่วยโรคสมองเสื่อมจะจำไม่ได้เลยว่ามีกิจกรรรมต่าง ๆ นอกจากนั้นผู้ป่วยจะมีการเปลี่ยนแปลงทางบุคลิกภาพรวมด้วย เช่นแต่ก่อนอาจเป็นคนที่มีพิถีพิถันเรื่องการแต่งกาย แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางสมองผู้ป่วยจะไม่สนใจตนเอง ไม่ดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่เป็นคนเรียบร้อยอารมณ์ดีอาจกลายเป็นคนโกรธเกรี้ยว ก้าวร้าว รุนแรงหรือในทางกลับกันอาจยิ้มหรือหัวเราะตลอดเวลา ทั้งๆ ที่ไม่ใช่เรื่องขบขันผู้ป่วยอาจหัวเราะ ยิ้ม ทานข้าวไปหัวเราะไป เป็นต้น

เมื่อคนหายจากสาเหตุโรคสมองเสื่อมหายออกไปจากบ้านหรือพลัดหลงกับครอบครัวในสถานที่ต่าง ๆ เบื้องต้นครอบครัวหรือญาติคนหาย ควรตรวจสอบทรัพย์สิน รูปพรรณ และเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายที่ผู้หายสวมใส่ก่อนที่จะหายไปเป็นอันดับแรกเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นจุดสังเกตคนหายและวิเคราะห์เส้นทางในการติดตามคนหายต่อไป

การตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวคือ การหาข้อมูลจากบุคคลซึ่งพบเห็นผู้หายเป็นครั้งสุดท้ายเนื่องจากภายในบ้านบุคคลดังกล่าวจะเป็นผู้สามารถให้ข้อมูลล่าสุดและใกล้เคียงกับเวลาที่หายไปได้โดยเริ่มจากบุคคลซึ่งเป็นผู้พบเห็นคนหาย ครั้งสุดท้ายเพื่อให้ทราบข้อมูลในส่วนรูปพรรณหรือเสื้อผ้าที่ผู้หายสวมใส่เป็นครั้งสุดท้ายหลังจากนั้น จึงไปสอบถามข้อมูลจากเพื่อนบ้าน ร้านค้า วินจรรย์ยานยนต์รับจ้างหรือผู้ที่อาศัยอยู่ตามบริเวณต่างๆซึ่งเป็นทางผ่านหรือเป็นบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่หายเพื่อหาเบาะแสว่าคนหายเดินพลัดหลงไปตามเส้นทางใด ทั้งนี้ การหาข้อมูลดังกล่าวควรนำรูปถ่ายและควรมีข้อมูลทางรูปพรรณคนหาย เช่น เสื้อผ้าที่คนหายสวมใส่หรือจุดสังเกตที่เด่นชัดของคนหายซึ่งคนที่สัญจรผ่านไปมาอาจพบเห็นและแจ้งเบาะแสดังกล่าวได้

๔.๑ กระบวนการติดตามคนหายกรณีโรคสมองเสื่อม

การวิเคราะห์อุปนิสัยและพฤติกรรมของคนหาย หมายถึงการที่ครอบครัวของคนหายนำอุปนิสัย พฤติกรรม และการแสดงออกของคนหายมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ถึงเบาะแสในการติดตามคนหาย โดยข้อมูลในส่วนนี้ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากพฤติกรรมและการแสดงออกของคนหายจะเชื่อมโยงกับสถานที่ซึ่งคนหายอาจจะพลัดหลงไป เช่นพฤติกรรมการขึ้นรถประจำทางของคนหายคนหายประเภทโรคสมองเสื่อมที่ครอบครัวไม่เคยพาขึ้นรถประจำทางหรือไม่เคยปล่อยให้คนหายไปไหนมาไหนตามลำพัง มีความเป็นไปได้ว่าคนหายดังกล่าวจะใช้วิธีการเดินไปเรื่อยๆ เพราะไม่คุ้นเคยในการขึ้นรถและไม่รู้ว่าจะขึ้นรถประจำทางได้อย่างไร จึงเป็นผลให้คนหายพลัดหลงประเภทนี้ใช้วิธีการเดินเท้าไปยังสถานที่ต่างๆ ดังนั้น การติดตามหาคนหายประเภทนี้ครอบครัวคนหายจะต้องกระจายกำลังคนกันออกติดตามในเส้นทางต่าง ๆ รอบบริเวณที่พักหรือสถานที่ซึ่งคนหายพลัดหลงไปเพราะคนหายอาจจะยังเดินอยู่ไม่ไกลจากบริเวณดังกล่าวมากนักในทางกลับกันหากคนหายเป็นบุคคลซึ่งมีความคุ้นเคยกับการโดยสารรถประจำทางอาจจะมีความเป็นไปได้ว่าคนหายอาจจะขึ้นรถประจำทาง เพื่อหาทางกลับบ้านแต่ก็ยังไม่รู้จุดหมายปลายทางว่าจะเดินทางไปที่ใด ดังนั้นหากมีความเป็นไปได้ว่าคนหายจะขึ้นรถประจำทางครอบครัวคนหายควรตรวจสอบว่ารถประจำทางสายใดบ้างที่ผ่านบริเวณบ้านหรือสถานที่ซึ่ง คนหายพลัดหลงไปซึ่งจะทำให้ทราบเบาะแสว่าควรจะไปตามคนหายที่ใดได้บ้าง

คนหายที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ คนหายประเภทโรคสมองเสื่อมที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้คนกลุ่มนี้อาจจะไม่กล้าขึ้นรถประจำทาง เนื่องจากไม่รู้ว่าจะรถประจำทางคันที่พบเห็นจะมุ่งหน้าไปที่ไหน หรือ อาจจะกำลังเดินไปเรื่อยๆ เพื่อหาทางกลับบ้านแต่เนื่องจากอ่านหนังสือไม่ได้ จึงคิดว่าสถานที่ต่างๆที่ตนเองได้เดินไปเป็นทางกลับบ้าน แต่แท้จริงแล้วกลับกลายเป็นการเดินทางไปเรื่อยๆโดยไร้จุดหมาย ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมของคนหายจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประเมินสถานการณ์เบื้องต้นว่าคนหายจะเดินทางพลัดหลงไปที่ใดได้บ้าง

๔.๒ การตรวจสอบในสถานที่ซึ่งคาดว่าคนหายไป

การตรวจสอบยังสถานที่ซึ่งคนหายคุ้นเคย หรือไปเป็นประจำ โดยการไปสอบถามบุคคลที่อยู่ในบริเวณนั้นว่า หลังจากที่ยายตัวไปนั้น คนหายได้มายังสถานที่นี้หรือไม่ หากไม่พบก็อาจฝากรูปของคนหายไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ต่อ เพราะมีความเป็นไปได้ว่าในขณะที่ทางครอบครัวไปตรวจสอบนั้นคนหายอาจอยู่ในระหว่างการเดินทาง

การตรวจสอบที่บ้านเก่า หรือที่ทำงานเก่าของคนหาย เนื่องจากว่าผู้มีอาการสมองเสื่อมส่วนใหญ่มักจดจำแต่เรื่องในอดีต จึงมีความเป็นไปได้ว่าการหายตัวไปนั้นเพื่อที่จะเดินทางไปยังบ้านเก่า หรือที่ทำงานเก่าของตนเอง

การตรวจสอบที่โรงพยาบาลละแวกบ้าน โรงพยาบาลใกล้เคียงกับบริเวณคนหายได้พลัดหลงหายไปทุกแห่งคือ อีกสถานที่หนึ่งซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าคนหายอาจจะถูกนำตัวไปรักษาพยาบาลเนื่องจากคนหายประเภทโรคสมองเสื่อม ส่วนใหญ่จะเป็นสูงอายุ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าคนหายอาจจะประสบอุบัติเหตุหรือเป็นลมล้มพับในระหว่างที่กำลังเดินพลัดหลงอยู่จนพลเมืองดีหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจนำส่งโรงพยาบาล

การตรวจสอบยังสถานที่ตำรวจ เนื่องจากว่าในระหว่างที่หายตัวไปนั้น อาจมีคนพบเห็นคนหาย และนำตัวมาส่งยังสถานที่ตำรวจ เพื่อประสานงานติดตามครอบครัวต่อไปหรืออีกกรณีหนึ่งคนหายอาจเดินเข้าไปยังบ้านของคนอื่น เนื่องจากหลงคิดว่าเป็นบ้านของตนเอง จึงถูกควบคุมตัวในข้อหาบุกรุกโดยให้ครอบครัวคนหายสอบถามว่ามีบุคคลที่มีลักษณะเดียวกันกับคนหายถูกควบคุมตัว หรือมีคนพาคนหายมาฝากไว้หรือไม่ในระหว่างการติดตามหาครอบครัวแต่ในกรณีที่ไม่มีบุคคลที่ใกล้เคียงกับคนหายให้ฝากลักษณะรูปพรรณของคนหายและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับของครอบครัวคนหายไว้เผื่อว่าคนหายอาจจะถูกนำมาควบคุมตัวที่สถานที่ตำรวจแห่งนั้น ในภายหลังเจ้าหน้าที่จะได้ติดต่อกลับมายังครอบครัวได้

การตรวจสอบที่อุ้งรถโดยสารประจำทาง ในกรณีที่คนหาย สามารถขึ้นรถโดยสารประจำทางเองได้นั้น อาจจะมีความเป็นไปได้ว่าคนหายอาจจะขึ้นรถประจำทาง เพื่อหาทางกลับบ้านแต่ก็ยังไม่รู้จุดหมายปลายทางว่าจะเดินทางไปที่ใด ดังนั้นหากมีความเป็นไปได้ว่าคนหายจะขึ้นรถประจำทางครอบครัวคนหายควรตรวจสอบว่ารถประจำทางสายใดบ้างที่ผ่านบริเวณบ้าน แต่หากคนหายไม่สามารถขึ้นรถโดยสารประจำทางได้เพียงลำพัง มีความเป็นไปได้ว่า คนหายดังกล่าวจะใช้วิธีการเดินไปเรื่อยๆ เพราะไม่คุ้นเคยในการขึ้นรถ

การตรวจสอบยังสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี ก็เป็นอีกสถานที่หนึ่ง ที่รวบรวมคนหายพลัดหลงที่มีอาการสมองเสื่อม โดยเมื่อทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับคนหายไว้ในกรดูแลและไม่สามารถติดต่อหาครอบครัวได้ก็จะนำตัวมาฝากไว้ที่นั่นก่อน

การตรวจสอบเรื่องอุบัติเหตุและแผนกนิติเวชตามโรงพยาบาลต่างๆ เป็นการตรวจสอบอุบัติเหตุแบบคร่าว ๆ เพื่อในกรณีที่คนหายอาจประสบอุบัติเหตุ และถูกนำตัวส่งไปยังโรงพยาบาล แต่ทางเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลอาจไม่สามารถสอบถามรายละเอียดของคนหาย เนื่องจากว่าคนหายอาจหมดสติหรือเสียชีวิตแต่ไม่มีเอกสารหรือหลักฐานใดแสดงตัว ทำให้ไม่สามารถระบุตัวได้ว่าเป็นใคร ซึ่งในส่วนนี้ควรให้บุคคลในครอบครัวที่มีสภาวะจิตใจที่เข้มแข็งในการโทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูล และควรเป็นบุคคลที่สามารถบอกรูปพรรณและคำหยาของคนหายได้อย่างชัดเจน

สรุป

จากรูปแบบในการติดตามคนหายในประเภทต่างๆ โดยหน่วยงานมูลนิธิกระจกเงา และโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ได้มีการนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติไว้ผู้วิจัยเห็นว่าในปัจจุบันที่ทำให้เกิดเหตุคนหายไปนั้นมีปัจจัยหลายอย่างเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของช่องทางการติดต่อ สื่อสารที่มีมากขึ้นในปัจจุบันทำให้เกิดการติดต่อกับคนแปลกหน้าได้ง่ายยิ่งขึ้น รวมถึงรูปแบบของการล่อลวงหรือการหลอกโดยใช้เทคโนโลยีปัจจุบันสามารถทำให้เหยื่อคล้อยตามและกลายเป็นผู้เสียหายได้ในภายหลัง ซึ่งปัญหาคนหายปัจจุบันช่องทางการติดต่อสื่อสารเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้นักหนีหายจากถิ่นฐานภูมิลำเนาที่ตนอยู่ไม่ว่าจะเกิดจากชักชวนจากคนแปลกหน้า การไปตามสถานที่ต่างๆตามแหล่งข้อมูลสื่อสาร ซึ่งจะเห็นได้ว่ารูปแบบที่เป็นสาเหตุให้คนหายไปนั้นเป็นไปตามยุคสมัยที่เกิดขึ้นด้วย โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลที่มีการใช้ช่องทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะหนีหายออกไปโดยไม่ทราบสาเหตุสูง จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการเร่งดำเนินการเพื่อหาแนวทางในการป้องกันเหตุคนหายขึ้นในประเทศไทย

บทที่ ๔

ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล” จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติ รวมถึงการนำระบบการบริหารจัดการ เป็นไปในทิศทางเดียวกันไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั่วประเทศโดยได้มีการศึกษาและเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๙ คน ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและเป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการ ดำเนินงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่ม ผู้บริหารเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ หรือทำงานด้านคนหายและศพนิรนามในหน่วยงาน ต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคประชาสังคมดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๑ คน

๒. เจ้าหน้าที่ในกระทรวงยุติธรรมที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนิรนาม จำนวน

๑ คน

๓. ผู้บริหาร อดีตผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่มีประสบการณ์ และเคยดำเนินการด้านคนหายและศพนิรนาม จำนวน ๓ คน

๔. เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒ คน

๕. ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในมูลนิธิร่วมกตัญญู จำนวน ๒ คน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในประเด็นข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศและแนวทางการพัฒนาระบบ การบริหารการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ กำหนดไว้ โดยข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเป็นข้อคำถามปลายเปิดและผู้วิจัยนำ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาใช้วิเคราะห์และจัดทำข้อสรุปเพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนา การบริหารจัดการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบการบริหารการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม

ส่วนที่ ๑ ด้านปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามโดยได้ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศพบว่า ในการดำเนินการด้านการติดตามคนหายของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์อยู่ในความรับผิดชอบของกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม ซึ่งปัจจุบันได้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยจากสภาพปัญหาที่พบคือ การที่จะบูรณาการด้านความร่วมมือจากหลาย ๆ หน่วยงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านคนหายจะต้องมีการประชุมและหารือร่วมกัน เพื่อกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานให้มีความชัดเจนและสามารถดำเนินการได้ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินการด้านการติดตามคนหายที่ยังพบอยู่คือการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องมีการดำเนินการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปแนวทางร่วมกัน รวมถึงการจัดทำแผนในเชิงนโยบายหรือเชิงบริหารที่จะต้องมีการขับเคลื่อนให้เกิดการดำเนินการตามแผนที่ได้มีการกำหนดไว้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากและต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทุกหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติที่ต้องมีการดำเนินการให้แล้วเสร็จและขับเคลื่อนแผนให้เกิดผลสัมฤทธิ์และตรงตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยในการดำเนินการตามแผนดังกล่าวจำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมากและจะต้องดำเนินการภายใต้กรอบแผนที่กำหนด ซึ่งจะเห็นได้ว่าการดำเนินการตามกรอบแผนในปัจจุบันมีการขับเคลื่อนได้ยากเนื่องจากต้องนำเสนอแผนผ่านคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบก่อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการซึ่งส่งผลให้การทำกิจกรรมโครงการตามแผนดังกล่าวเกิดความล่าช้าและอาจต้องมีการกำหนดขยายแผนการดำเนินการต่อไปอีก ดังนั้นปัญหาอุปสรรคดังกล่าวทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดซึ่งควรมีการขยายแผนการดำเนินการพร้อมทั้งจัดทำแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถดำเนินงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ แนวทางในการจัดการปัญหาคนหายยังขาดนโยบายและทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันได้มีการประชุมหารือแนวทางร่วมกัน อีกทั้งยังขาดกลไกในการปฏิบัติ ตลอดจนการขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานหรือส่วนราชการที่มีบทบาทหน้าที่ทับซ้อนกัน และยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลคนหายระหว่างหน่วยงานที่จะต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการกรอกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลรวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลให้สามารถติดตามคนหายและศพนิรนามได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แพทย์หญิงคุณหญิงพรทิพย์โรจนสุนันท์ สมาชิกวุฒิสภาและอดีตผู้บริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศพบว่าสำหรับปัญหาด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามในประเทศไทย ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายรวมถึงมีการปฏิรูปกฎหมาย ซึ่งหากเป็นกฎหมายโดยทั่วไปใน

การดำเนินการปฏิบัติงานด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม ก็จะต้องมีความยุ่งยากซับซ้อนและปัญหาที่เป็นปัญหาสำคัญคือ ในประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพในการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหาย และศพนิรนามที่เป็นรูปธรรมชัดเจน นอกจากนี้ในการติดตามคนหายและศพนิรนามนั้นจะอยู่ที่อำนาจของเจ้าหน้าที่พนักงานสืบสวนสอบสวน และในการปฏิบัติงานก็ต้องคำนึงถึงเรื่องของรัฐธรรมนูญเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม และการคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนหลักความเท่าเทียมตามหลักรัฐธรรมนูญโดยในประเด็นเรื่องกระบวนการยุติธรรมที่มีหลักเกณฑ์ขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมและสามารถปฏิบัติงานได้จริงก็จะสามารถช่วยให้เกิดแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากดำเนินการได้ก็จะทำให้เกิดแนวทางในการแก้ปัญหาโดยรัฐบาลจะต้องให้ความสำคัญและจัดทำให้เป็นประเด็นในการขับเคลื่อนตามหลักรัฐธรรมนูญได้ระบอบประชาธิปไตย คือ ทำให้มีการสร้างแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมและให้หาหน่วยงานที่จะเข้ามารับผิดชอบในการปรับปรุงแก้ไขโดยให้มีการจัดการถอดบทเรียนในส่วนของกระบวนการยุติธรรมทั่วประเทศ โดยให้กระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่รวบรวมประเด็นปัญหาด้านคนหายและศพนิรนาม มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน และให้กระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานเจ้าภาพรับผิดชอบรวมถึงให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประเด็นปัญหาเพื่อมาหาข้อสรุปแนวทางแก้ไขร่วมกัน ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่มีเด็กถูกอุ้มหายได้มีอัยการในการดำเนินการจัดทำสำนวนคดีประเด็นเหล่านี้ที่ผ่านมามักจะติดตามคดีไม่ค่อยได้ ในการดำเนินการจึงจะต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลของทุกหน่วยงานทุกภาคส่วนของรัฐเข้าด้วยกัน โดยให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่สามารถแชร์ข้อมูลกันได้ในส่วนของศพนิรนาม ก็จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ได้ เป็นต้น

ดังนั้น ระบบบริหารจัดการและวิธีการแก้ไขปัญหาที่จะต้องมีการดำเนินการในส่วนขั้นตอนแรกนั้น คือ การที่จะต้องให้ทุกภาคส่วนของรัฐบาลเกิดความตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม โดยให้มีการออกนโยบายหรือระเบียบวิธีการปฏิบัติที่จะช่วยให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐและให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิธีการและแนวทางปฏิบัติ รวมถึงวิธีการแก้ปัญหาภาพรวมที่มุ่งเน้นเรื่องการติดตามคนหายและศพนิรนามเป็นสำคัญ ตลอดจนมีการจัดทำการศึกษาข้อมูลเชิงลึก และให้มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและดำเนินการทั้งในส่วนภาครัฐและประชาสังคมในอนาคต ซึ่งการที่จะทราบถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ จำเป็นต้องได้รับข้อมูลในทุกภาคส่วนในการระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านคนหายและศพนิรนามและให้มีการเสนอแนะถึงปัญหาในภาพรวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้มีความครอบคลุมทุกประเด็น

ผู้บังคับการกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศพบว่าปัญหาอุปสรรคในการติดตามคนหายและศพนิรนามในประเทศไทยจากสถิติที่ผ่านมาในประเทศไทยยังไม่มี การรวบรวมศูนย์การติดตามคนหาย ไว้เบ็ดเสร็จทีเดียว ถึงแม้ว่าสภาพปัจจุบันจะมีการดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและศพนิรนาม (ค.พ.ศ.) แล้วก็ยังคงต้องมีการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดให้เกิดความเรียบร้อยและสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยการช่วยให้แนวโน้มทางสถิติด้านคนหายนั้นมีจำนวนที่ลดลง ไม่ว่าจะเป็นการ

ลดลงของประเภทคนหายในทางคดี การหายเนื่องจากเป็นผู้ป่วยทางจิตเวช หายไปจากภาวะโรคสมองเสื่อมในผู้สูงอายุ หรือแม้กระทั่งการสมัครใจหาย ในกลุ่มของวัยรุ่น เด็กและเยาวชน โดยปัญหาเหล่านี้มักเป็นไปตามบริบทของสังคมและการดำเนินชีวิตประจำวันประกอบกับความเครียดที่สะสมขึ้นของสังคม จะเห็นได้ว่าผู้ป่วยที่มีอาการทางจิตเวช ในช่วงอายุ ๔๐ ปี ขึ้นไป มักจะมีลักษณะอาการที่หลงลืม มีความเครียดสะสม ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะหายตัวไปได้ หรือแม้แต่ปัญหาเยาวชนที่สมัครใจหาย โดยที่ผู้ปกครองละเลยไม่ให้ความสำคัญคิดว่าพฤติกรรมที่เด็กกระทำเป็นปกติชีวิตประจำวันเป็นสาเหตุที่ทำให้เด็กหายไป เช่น การเล่นเกมออนไลน์ การนัดพบปะในหมู่กลุ่มคนในโซเชียล การพูดคุยกับคนแปลกหน้าในช่องทางแชท หรือแม้กระทั่งการที่เยาวชนมีพฤติกรรมติดเกมออนไลน์ ก็เป็นปัญหาที่ทำให้เกิดการหายตัวไปหรือถูกล่อลวงได้ในกลุ่มเยาวชนเหล่านี้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหาย ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายนั้น จำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณเพื่อที่จะนำมาปรับปรุงระบบที่ยังมีความบกพร่องอยู่ โดยระบบจะต้องมีการพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงแบบเบ็ดเสร็จทำให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้ และมีความน่าเชื่อถือเมื่อมีการเข้าไปตรวจสอบจากระบบ ตลอดจนการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานหลาย ๆ ฝ่ายต้องให้ความตระหนักถึงความร่วมมือในการดำเนินการไปพร้อมกัน และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็ต้องมาประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เป็นรูปธรรมร่วม สำหรับบางหน่วยงานที่ยังไม่มีความพร้อมต้องมีการหามาตรการที่จะให้หน่วยงานดังกล่าวสามารถขับเคลื่อนไปได้ พร้อมทั้งมีการจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงกับการปฏิบัติงาน และเพื่อให้สามารถดำเนินการสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดไว้ จะต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาระบบการติดตามคนหายให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการร่วมกันอีกด้วย

ดังนั้น ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการติดตามคนหายในประเทศไทยนั้นจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงปัจจัยภายนอกพร้อมด้วย ถึงแม้จะมีการดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการ ค.พ.ศ. แล้วก็ตามมุ่งเน้นการป้องกันในกลุ่มที่มีแนวโน้มจะหายตัวไปจากชีวิตประจำวันหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ประกอบกับการติดตามผลที่มีผลสัมฤทธิ์สูงในการที่จะนำมาใช้ในการติดตามหาคนหายให้เกิดความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถช่วยลดอัตราการหายของบุคคลได้อย่างมีนัยสำคัญ เป็นต้น

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศพบว่าในเรื่องของการติดตามคนหายที่ยังคงเป็นปัญหาอุปสรรคที่มีการนำระบบการติดตามคนหายและศพนิรนาม (ค.พ.ศ.) มาใช้ในส่วนของคนไร้ที่พึ่งยังถือได้ว่าเป็นเรื่องใหม่ที่ได้มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการอำนวยความสะดวก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความคุ้นชินในการใช้งานระบบทำให้เกิดความล่าช้าในการกรอกข้อมูลและการปฏิบัติงานยังไม่มี ความคล่องตัวเท่าที่ควร โดยผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ที่ยังมีความคุ้นชินกับระบบเก่าๆก็จะต้องมาเรียนรู้ในระบบใหม่ที่เพิ่งมีการนำมาใช้ภายหลังจากที่ได้มีการทำความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ก็ยังถือได้ว่าระบบที่นำมาใช้นี้ก็มีประโยชน์สำหรับการนำข้อมูลไปใช้ในภายหลังจากได้ นอกจากนี้ในเรื่องของการเชื่อมโยงข้อมูลก็ถือได้ว่าการเชื่อมโยงข้อมูลได้ระดับหนึ่ง แต่ในเรื่องของการออกรายงานในส่วนของการพัฒนาสังคมและสวัสดิการจะต้องดำเนินการออกรายงานถึงระดับใดและการออกรายงานนั้นจะต้องไปจบที่ใด รวมถึง

ในเรื่องของการติดตามคนหายในส่วนของประชาชนที่เข้ามาแจ้งข้อมูลผ่านระบบนั้นประชาชนยังไม่ทราบถึงการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งเรื่องผ่านมายังระบบซึ่งจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น หรือแม้การติดต่อประสานงานด้านระบบยังไม่เป็นแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ซึ่งทำให้การแจ้งเรื่องดำเนินการในส่วนภาคประชาชนยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นและจะต้องได้รับการแก้ไข โดยในการที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นกระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ทั่วประเทศควรมีการหาแนวทางร่วมกันในการกำหนดมาตรการเร่งด่วนเพื่อที่จะมาใช้ในการแก้ไขปัญหาในส่วนนี้หรือหาแนวทางร่วมกันในการจัดทำแผนพัฒนางานด้านการติดตามคนหายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะต้องมีการเร่งประชาสัมพันธ์เพราะที่ผ่านมายังขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกหรือจุดบริการที่เป็นเบ็ดเสร็จสำหรับคนที่อยู่ตามต่างจังหวัด ยากต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร จะมีการหามาตรการแก้ไขอย่างไร และจะหาแนวทางในการปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการภาครัฐ หรือแม้กระทั่งการกำหนดว่าในสถานitäรวจจะมีการให้บริการในด้านการติดตามคนหายอย่างไรบ้างเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในภาคประชาชนซึ่งจะต้องทำให้ผู้มารับบริการทราบถึงรูปแบบการให้บริการที่มีความชัดเจนอีกทั้งในเรื่องของกฎหมายในการเผยแพร่ภาพของบุคคลหายหรือศพนิรนามนั้นจะต้องสอดคล้องตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการติดตามคนหายและศพนิรนามในประเทศไทยที่พบเกิดจากสภาพปัญหาของสังคมไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว เด็กและเยาวชนที่สมัครใจหาย รวมถึงปัญหาของบุคคลที่มีสภาวะทางจิตเวช กลุ่มคนเหล่านี้มีโอกาสสูงที่จะเกิดสูญหายไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาที่จะต้องมีการควบคุมและแก้ไขต้นเหตุ หรือแม้กระทั่งในกลุ่มคนผู้สูงอายุก็มักจะมีอาการหลงลืมซึ่งจะต้องอยู่ในการควบคุมดูแลเพื่อไม่ให้บุคคลเหล่านี้พลัดหลงหรือหายออกไปซึ่งจะมีความยากลำบากในการติดตาม ปัญหาที่มักจะพบในการทำงานเพื่อพัฒนาระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามนั้นส่วนที่สำคัญที่สุดคือ การบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานให้สามารถดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันสามารถแชร์ข้อมูลหรือส่งข้อมูลในส่วนงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงทีในการเร่งการติดตามคนหายในกลุ่มบุคคลที่มีปัญหาต่างๆ อาทิเช่น กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วยทางจิตเวช อีกทั้งระบบการติดตามคนหายจะมีลักษณะที่เป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการสืบค้นในระบบที่เรียกว่า ระบบ ค.พ.ศ. ซึ่งในปัจจุบันรูปแบบของฐานข้อมูลของคนหายจะมีการรวมศูนย์ข้อมูลไว้ที่ ค.พ.ศ. ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางในการจัดทำรูปแบบฐานข้อมูลที่ถูกต้องและมีความเหมาะสม แต่ในการที่จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลยังพบปัญหา คือ ในระบบของแต่ละหน่วยงานจะมีระบบการจัดเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานนั้นๆ เมื่อมีระบบ ค.พ.ศ. เกิดขึ้น การกรอกข้อมูลที่จะต้องมีการกรอกข้อมูลให้จึงเป็นเหมือนกับการทำงานที่ซ้ำซ้อน เกิดความล่าช้าและไม่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติ ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่อยากทำงานในการกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและยุ่งยาก ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำรูปแบบของระบบสารสนเทศใหม่ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลโดยการเปิดการเชื่อมโยงระบบเบ็ดเสร็จในเครื่องเดียว และใช้ยูสเซอร์และรหัสในการเข้าถึงเพียง

ยูสเซอร์เดียวที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันที ก็จะเป็นการช่วยลดขั้นตอนการทำงานได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น สำหรับในเรื่องของความพร้อมด้านการจัดการฐานข้อมูลนั้น พบว่า ยังขาดความพร้อมในด้านบุคลากรที่ยังขาดการอบรมและขาดองค์ความรู้ในเรื่องนี้ ตลอดจนความพร้อมของระบบที่ยังเป็นปัญหาในทางปฏิบัติในด้านการเกิดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงาน จึงควรหาแนวคิดในการกรอกข้อมูลในส่วนของตำราวจที่จะช่วยให้การกรอกข้อมูลมีความสะดวกมากยิ่งขึ้นและง่ายต่อผู้ปฏิบัติ ไม่เป็นการทำงานซ้ำซ้อน ระบบ ค.พ.ศ. จึงควรมีการดำเนินการพัฒนาระบบการกรอกข้อมูลและในด้านรูปแบบของฐานข้อมูลควรเป็นข้อมูลฐานเดียวกันเพื่อความสะดวกต่อการสืบค้น มีฟังก์ชันที่เบ็ดเสร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น

ดังนั้น ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายในประเทศไทยที่พบไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการนำข้อมูลลงไปเผยแพร่ที่จะต้องมีการระมัดระวังที่เกี่ยวกับภาพที่จะนำไปใส่ในข้อมูลระบบ ก็จะต้องมีการศึกษากฎหมายรวมถึงกฎระเบียบต่างๆ เพื่อเป็นการป้องกันการมิให้เกิดการ กระทบสิทธิของบุคคลรวมถึงเป็นการป้องกันการร้องเรียนแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งในส่วนนี้จะต้องมีการออกกฎหรือมาตรการต่างๆ ให้มีความครอบคลุมและชัดเจน

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบในประเด็นคนหาย และศพนิรนามในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มเพิ่มสูงมากขึ้น เนื่องจากสภาพปัญหาทางสังคมตลอดจนภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุที่อาจมีอาการหลงลืม พลัดหลง หรือผู้ป่วยที่มีอาการทางจิตเวช หรือการใช้สารเสพติด บุคคลเหล่านี้ที่มีสภาวะทางกายและจิตใจรวมถึงต่อร่างกายต่าง ๆ ส่งผลให้มีอาการหลงลืม สับสน ซึ่งบุคคลเหล่านี้เมื่อเจ้าหน้าที่ไปพบและดำเนินการสัมภาษณ์หรือสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเองมักจะไม่สามารถให้ข้อมูลของตนเองได้ นำไปสู่การกลายเป็นคนหาย คนนิรนาม และศพนิรนาม ได้ในอนาคตซึ่งถึงเป็นปัญหาใหญ่ที่จะต้องมีการดำเนินการให้การช่วยเหลือ แก้อา และเยียวยาบุคคลที่มีอาการดังกล่าวนี้กลับมาที่มีสภาวะที่ปกติ และสามารถให้ข้อมูลรวมที่เป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ได้

การทำงานด้านการติดตามคนหาย จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันมีหลายองค์กรที่ร่วมดำเนินการในการช่วยเหลือสนับสนุน และปฏิบัติงานในด้านการติดตามคนหายนี้ ซึ่งในบางครั้งยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลในงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดำเนินการทำให้การประสานติดตามแก่ครอบครัวและญาติเป็นไปได้ล่าช้าและเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยเมื่อมีการประสานงานเข้ามาแก่หน่วยงาน ซึ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้จึงควรมีการบูรณาการในด้านความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้หน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในงานด้านการติดตามคนหายสามารถที่จะแชร์ข้อมูลระหว่างหน่วยงานรวมทั้งสามารถที่จะทำงานเป็นทีมในด้านข้อมูลเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อดำเนินการและเป็นการช่วยลดระยะเวลาในการติดตามคนหาย ตลอดจนหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงจำเป็นต้องมีการส่งเสริมด้านสุขภาพสุขภาพพลานามัย และการให้ความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยในครอบครัว รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชน มีความตระหนักและให้ความสำคัญกับสถานะทางทะเบียนราษฎรของตนเอง และยังเป็นการดำเนินการเพื่อป้องกันการถูกสวมสิทธิ การถูกคัดชื่อออก

จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ การเข้าถึงสวัสดิการของรัฐในด้านต่าง ๆ ตามสิทธิของประชาชนที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญอีกด้วย

ดังนั้น ปัญหาอุปสรรคดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไขและหาข้อสรุป รวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับหน่วยงานต่างๆ ที่มีภารกิจร่วมกันให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงรวมถึงการแก้ปัญหาในเชิงป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดการสะสมสิทธิขึ้นในกรณีที่มีคนหายไปจากครอบครัว รวมถึงการติดตามคนหายให้เกิดประสิทธิภาพ รวดเร็วและสามารถติดตามคนหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศพบว่า สำหรับปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศไทยปัจจุบันหน่วยงานสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้มีระบบที่ใช้ในการกรอกข้อมูลรายละเอียดด้านคนหายขึ้นมาใช้ในกระบวนการติดตามคนหาย ซึ่งระบบดังกล่าวยังจะต้องมีการพัฒนาในด้านการใช้งานให้มีความสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อมูลตลอดจากปัญหาในเรื่องของการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาจะเป็นแบบต่างคนต่างทำ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า และไม่สามารถบูรณาการความร่วมมือได้ ทำให้ข้อมูลที่แต่ละหน่วยงานทำไว้มีลักษณะของการกระจายข้อมูลไม่รวมอยู่เป็นแหล่งเดียวกัน เมื่อเวลาจะต้องนำข้อมูลมาใช้ก็จะสามารถดำเนินการในการค้นหาหรือประสานข้ามหน่วยงานที่มีความยุ่งยาก ทำให้ลักษณะงานเป็นแบบไม่ครบวงจร ไม่สามารถทำงานให้เบ็ดเสร็จในทีเดียวได้ ซึ่งถือได้ว่าปัญหานี้เป็นปัญหาอุปสรรคสำหรับการปฏิบัติงานที่จะต้องมีการแก้ไขให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ไต่ระหว่างหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดความเหมาะสม ไม่เป็นการก้าวก่ายหน้าทีการทำงานซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ในการดำเนินงานในการประสานงานระหว่างหน่วยงานนั้นควรที่จะมีหน่วยงานกลางที่จะมาช่วยประสานเพื่อให้เกิดสะดวกรวดเร็วทั้งในด้านข้อมูลและการให้บริการต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวกและง่ายดาย ตลอดจนในส่วนของภาครัฐและเอกชนควรมีหน่วยงานประสานที่เป็นศูนย์กลางในกลางประสานข้อมูลระหว่างรัฐและเอกชนประกอบด้วย เพื่อที่จะสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

สำหรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการพัฒนาระบบข้อมูลด้านคนหาย ควรที่จะมีการจัดทำฐานข้อมูลใหญ่ Big Data ที่สามารถระบุถึงข้อมูลด้านคนหายและคนนิรนามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลหรือการเข้าถึงระบบการให้บริการก็ควรให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็วสามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในส่วนนี้ถือเป็นปัญหาสำคัญอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้การขับเคลื่อนงานด้านมาตรฐานด้านการติดตามคนหาย เป็นไปได้ยากเพราะในการที่จะพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาและหาแนวทางการร่วมมือในการที่จะพัฒนาระบบร่วมกันกับหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถทราบถึงข้อเท็จจริงและแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน มีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัญหาที่จะทำให้ระบบมาตรฐานสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างจะเป็นเรื่องของความร่วมมือและเรื่องงบประมาณในการสนับสนุนให้เกิดระบบที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงรุกที่แก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการด้านระบบ และวิธีการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ซึ่งปัจจุบันมีความจำเป็นมากที่จะต้องมีการจัดทำ Big data ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการสืบค้นข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ

รองหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่กัญญาณิติธรรม ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศพบว่า สำหรับการดำเนินงานในด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามในปัจจุบันถือได้ว่าการพัฒนาและมีประโยชน์มากขึ้นกว่าในอดีตโดยในส่วนของกระบวนการยุติธรรมนั้นได้มีการดำเนินการและการเตรียมขั้นตอนวิธีการในการจัดการได้ถูกทางแล้ว แต่ปัญหาที่พบอยู่ก็คือ การเชื่อมโยงด้านข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐยังไม่มีความสมบูรณ์ ข้อมูลต่างๆ ยังอยู่กระจายกันของแต่ละหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจากหน่วยงานสาธารณสุข ข้อมูลจากหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงข้อมูลในส่วนของกระทรวงยุติธรรมจะต้องมีการบูรณาการข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียวกันไม่กระจายแบบต่างคนต่างทำจึงจะทำให้งานในด้านการติดตามคนหายเกิดประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้แจ้งที่เดือดร้อนได้รับประโยชน์ในการเข้ารับบริการมากขึ้น

นอกจากนี้ในเรื่องประชาสัมพันธ์พบว่า การประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มภาคประชาชนทั่วทุกคน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของญาติผู้เสียหายก็ดี หรือการประกาศหาคนหายที่ยังไม่สามารถกระจายสื่อหรือข่าวให้ประชาชนเข้ามาช่วยในการมีส่วนร่วมในการติดตามคนหาย ซึ่งที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันผู้เสียหายยังไม่รู้ว่าเมื่อคนหายแล้วมีหน่วยงานไหนบ้างที่สามารถไปแจ้งคนหายได้ โดยเฉพาะต่างจังหวัดในเขตหมู่บ้าน ชุมชนถิ่นทุรกันดารเมื่อเกิดเหตุคนหายขึ้นประชาชนหรือชาวบ้านยังไม่ทราบถึงข้อมูลที่จะเข้าไปดำเนินการแจ้งคนหาย ไม่รู้ว่าจะต้องไปแจ้งที่ใด ตัวอย่างเช่นเมื่อไปแจ้งกับผู้ใหญ่บ้านก็จะถูกแนะนำให้ไปแจ้งเรื่องอีกที่หนึ่งทำให้เกิดความสับสนและทำให้ผู้เสียหายต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งจะเห็นได้ว่าในเรื่องของการประชาสัมพันธ์กับภาคประชาชนยังไม่ครอบคลุมและยังมีความยากลำบากแก่ผู้มาแจ้ง จึงต้องมีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ให้ประชาชนสามารถติดตามและรวมถึงการรับแจ้งและการให้บริการได้อย่างทั่วถึง

ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคที่จะต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในด้านการติดตามนั้นไม่เฉพาะเป็นในเรื่องของระบบการเชื่อมโยงข้อมูล หรือการประชาสัมพันธ์ในภาคส่วนที่ดี จะต้องได้รับการสนับสนุนและดำเนินการจากภาคส่วนของรัฐบาลที่จะต้องมีการตรึงหรือนโยบายที่ให้ความสำคัญในงานด้านการติดตามคนหาย รวมถึงมีงบประมาณในการดำเนินการมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ เพราะปัจจุบันแนวโน้มของคนหายจากที่มีการรับแจ้งจากประชาชนมายังมูลนิธินั้นมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากสามารถรวบรวมข้อมูลไว้เป็นจุดเดียวก็จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งเมื่อมีการรวมจุดให้บริการแล้วก็ต้องมีการกำหนดอำนาจหน้าที่และหน่วยงานรับผิดชอบให้มีความชัดเจนว่าหน่วยงานไหนรับผิดชอบอะไรและจะต้องส่งต่อไปยังหน่วยงานใดต่อ และจะมีเบอร์โทรประสานงานหน่วยใดเป็นหน่วยงานหลักที่สามารถตอบปัญหาแก่ผู้เสียหายหรือผู้มาร้องทุกข์ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งหากสามารถปรับปรุงได้ในส่วนนี้ก็จะช่วยให้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสังคมได้มากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๒ ด้านระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล

ผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลพบว่า ในการที่จะพัฒนาไปให้ถึงระดับมาตรฐานสากลนั้นเพื่อเป็นการบูรณาการ เสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมและสร้างความเท่าเทียมกัน ลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนในสังคมควรได้รับการจัดการและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเท่าเทียมและทันต่อเหตุการณ์ จะต้องมีการจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานกลางที่สามารถประสานและบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ภาคประชาสังคมยังเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การช่วยเหลือติดตามคนหาย การป้องกันและรักษาสถานที่เกิดเหตุ การจัดการ ศพนิรนามภายหลังการชันสูตรศพ จัดเก็บอัตลักษณ์และข้อมูลบุคคล โดยที่ยังไม่สามารถพิสูจน์ศพนิรนามได้ และต้องเก็บรักษาศพไว้จนกว่าจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นใครเพื่อติดตามและส่งคืน แต่การจัดการและแนวทางการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานยังมีความแตกต่างและขาดมาตรฐานเดียวกัน จึงต้องมีการวางแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งในการที่จะดำเนินการจัดทำมาตรฐานดังกล่าวจะต้องมีการหารือในการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานในด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามร่วมกัน ซึ่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานนั้น ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีการหารือร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปและจุดยอมรับกันในระหว่างหน่วยงาน เมื่อได้ข้อยุติแล้วจึงจะสามารถขับเคลื่อนในการดำเนินการวิธีปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ เมื่อได้มีการดำเนินการจัดทำมาตรฐานที่เป็นมาตรฐานขั้นพื้นฐานแล้วจึงค่อยพัฒนายกระดับมาตรฐานขึ้นไปในระดับสูง เพื่อให้เกิดการยอมรับแก่ผู้มารับบริการรวมถึงสามารถตรวจสอบกระบวนการได้โดยวิธีการตามระบบมาตรฐานสากล

นอกจากนี้การดำเนินการขับเคลื่อนตามแนวทางของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ซึ่งได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้มีการบูรณาการและพัฒนามาตรฐานด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามเพื่ออำนวยความสะดวกซึ่งในส่วนนี้จะต้องมีการเร่งดำเนินการจัดประชุมเพื่อหารือแนวทางในการจัดทำมาตรฐานให้มีความสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้จริง ซึ่งปัจจุบันได้มีการดำเนินการจัดทำคู่มือไปแล้ว ไม่ว่าจะเป็น คู่มือการบันทึกข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพิสูจน์บุคคล คู่มือการจัดเก็บดีเอ็นเอ คู่มือการถ่ายภาพเพื่อการพิสูจน์บุคคล และคู่มือการจัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือเพื่อการพิสูจน์บุคคล ซึ่งจากปัญหาที่พบจะต้องมีการหารือและร่วมกันจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดเป็นมาตรฐานร่วมกัน ที่หน่วยงานทุกหน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นการจัดทำคู่มือจึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญที่ต้องดำเนินการให้เกิดมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติให้เป็นในทิศทางเดียวกัน

แพทย์หญิงคุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์ สมชikov ฌิสทาและอดีตผู้บริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลพบว่าในการบริหารจัดการในส่วนของฐานข้อมูลนั้นถือเป็นการ

ดำเนินการให้เกิดมาตรฐานสากลด้วยเช่นกัน โดยในเรื่องฐานข้อมูลนี้ จะต้องมีการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการติดตามและแก้ไขในรายละเอียดเป็นรายคดีไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องใหม่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการที่ไม่มีข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการลงฐานข้อมูล หรือการที่เจ้าหน้าที่ลงฐานข้อมูลแต่ลงข้อมูลไม่ครบหรือการมีข้อมูลแต่ไม่สามารถแชร์ข้อมูลไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ ที่สำคัญคือ จะต้องมีการระมัดระวังในเรื่องของการคลาดเคลื่อนของข้อมูล ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการที่จะผลักดันให้เกิดระบบมาตรฐาน โดยในการที่จะผลักดันเรื่องระบบฐานข้อมูลให้เป็นประเด็นสำคัญ คือ แนวทางในการปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นระบบในเรื่องการสืบสวนสอบสวนในคดีอาญา ระบบสืบสวนสอบสวนในประเทศไทยในคดีคนนิรนาม ศพนิรนาม ซึ่งถือเป็นเรื่องยากที่จะทำให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่ โดยเฉพาะในเรื่องนี้ โดยในการที่จะผลักดันให้เกิดมาตรฐานก็จะต้องมีการกำหนดเป็นตัวชี้วัด และหาแนวทางในการที่จะขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมได้ ซึ่งจากปัญหาที่ผ่านมาในการบริหารจัดการระบบให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลนั้นจะต้องมีการดำเนินการจัดทำตัวชี้วัดในการกำหนดถึงเรื่องการบริหารจัดการอย่างไรให้เกิดระบบมาตรฐานสากล ไม่จะเป็นการขับเคลื่อนให้หน่วยงานที่ดำเนินงานด้านการติดตามคนหายมีมาตรฐาน ISO หรือแม้กระทั่งการจัดทำมาตรฐานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการที่จะกำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบวิธีปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีแนวทางการปฏิบัติ และมีคู่มือการดำเนินงานโดยยึดหลักมาตรฐานที่ได้มีการจัดทำร่วมกันไว้ ดังนั้นการกำหนดตัวชี้วัดในการบริหารจัดการจะช่วยให้เกิดระบบมาตรฐานและมีเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีคุณภาพ สามารถตรวจสอบได้ และสามารถทวนสอบการทำงานของผู้ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ได้อีกด้วย

นอกจากนี้สำหรับหน่วยงานที่เห็นควรว่าจะต้องมาดำเนินการในเรื่องคนหาย และศพนิรนามจะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่รับแจ้งคนหาย หรือคนนิรนามนั้นซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นคดีอาชญากรรมซึ่งเจ้าหน้าที่อาจมองว่าเป็นเรื่องทั่วไป เพราะในการแจ้งคนนิรนามมีความหมายในเชิงที่ว่า เป็นกรณีชายไม่ทราบชื่อหรือเป็นบุคคลเร่ร่อน ซึ่งในส่วนนี้อาจทำให้มองข้ามถึงความสำคัญของรูปคดีไป ดังนั้นหน่วยงานที่จะเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบอีกส่วนหนึ่งก็คือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวควรที่จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานสาธารณสุขได้ด้วย และที่สำคัญก็คือหน่วยงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับหน่วยงานทางการแพทย์ ซึ่งจะต้องมีการวางระบบการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและมีการกำหนดเจ้าภาพที่จะเข้ามาเป็นหน่วยงานรับผิดชอบที่สามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานได้รวมถึงเพื่อเป็นการลดภาระงานของตำรวจและจะต้องมีการกำหนดโครงสร้างให้มีความชัดเจน โดยการให้คณะกรรมการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม เป็นส่วนหนึ่งของสำนักนายกรัฐมนตรี หรือจะให้อยู่ในโครงสร้างของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ก็จะต้องมีการทบทวนและหาแนวทางต่อไปในอนาคต

ผู้บังคับการกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล พบว่าการที่จะพัฒนาและยกระดับงานมาตรฐานในงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามนั้นจะต้องมีการพิจารณาถึงแนวโน้มสถิติว่าจะทำอย่างไรให้จำนวนสถิติด้านคนหายและศพนิรนามลดลง กล่าวคือเมื่อมีระบบและคณะกรรมการ ค.พ.ศ. แล้วจะทำอย่างไรให้สถิติของคนหายในส่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีอยู่ในระบบลดลง โดยปัญหาที่พบนั้นเกิดจากในคดีที่มีการแจ้งคนหาย

แล้วขาดการติดตามผล เนื่องจากเมื่อมีคนมาแจ้งหายแล้วทางสำนักงานตำรวจหรือสถานีตำรวจที่รับผิดชอบก็จะมีการบันทึกจัดเก็บไว้ในระบบ เมื่อญาติที่มาแจ้งความไว้กับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานแล้วมักจะไม่มีมารายงานแจ้งหรือไม่ได้แจ้งให้กับเจ้าหน้าที่ทราบว่าเป็นบุคคลที่แจ้งหายไว้ ทำให้สถิติของจำนวนคนหายไม่ลดลงเนื่องจากขาดการติดตาม ดังนั้นเมื่อมีการจัดตั้งศูนย์ขึ้นมาแล้ว จำเป็นที่จะต้องมีการติดตามที่ถือได้ว่าเป็นระบบมาตรฐานในการทวนสอบอย่างหนึ่งที่จะทำให้สถิติของคนหายนั้นลดลง มีความเป็นระบบมากขึ้น และทำให้เกิดประสิทธิผลในด้านการกำกับติดตาม อันเนื่องมาจากมีระบบ ค.พ.ศ. ทั้งนี้ในส่วนคณะทำงาน ค.พ.ศ. ก็จะต้องมีการจัดหาบุคลากรให้มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและสามารถติดตามคดีที่เข้ามาในระบบอย่างสะดวกและรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การที่จะพัฒนาไปให้ถึงระดับมาตรฐานสากลนั้น จะต้องมีการกำหนดกรอบการดำเนินงานหรือกรอบการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนโดยมุ่งเน้นสภาพปัญหาด้านคนหายให้เป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและบุคคลในครอบครัว ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะทำให้เกิดปัญหาด้านอื่นๆ ตามมาภายหลัง โดยผู้ที่ปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนิรนามนี้จะต้องมีความตระหนักถึงสภาพปัญหาด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบในทุกๆ ด้านเป็นสิ่งสำคัญ ตลอดจนการยกระดับมาตรฐานนั้นจะต้องมีการบูรณาการร่วมกันกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคประชาสังคม และจะต้องมีการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุร่วมกับการหาแนวทางในการป้องกันการหายของบุคคลร่วมกัน ซึ่งหน่วยงาน ค.พ.ศ. จะต้องเป็นเจ้าของที่รับผิดชอบในการกลั่นกรองและติดตามผลในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ทั้งนี้ในการดำเนินการสร้างมาตรฐานที่สำคัญจำเป็นที่จะต้องมีความเฉพาะกิจเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือมีมอนิเตอร์ในการที่จะพิจารณาเคสที่เข้ามาเพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินการติดตามและการปฏิบัติที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยการกำหนดส่วนของมอนิเตอร์นี้ให้มีอยู่ในโครงสร้างการปฏิบัติงานก่อนที่จะมีการดำเนินการรวมถึงสนับสนุนหน่วยงานในส่วนอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นภาคประชาสังคมหรือหน่วยงานภาครัฐให้มีแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการดำเนินการด้านมาตรฐานจำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่จะเข้ามากำหนดหลักเกณฑ์ ถึงวิธีการปฏิบัติร่วมกันให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลพบว่า ในการที่จะดำเนินการให้ระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามเป็นไปตามมาตรฐานสากลนั้นจะต้องมีการสร้างแผนการรับรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติให้ทราบถึงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติให้ถูกต้องเสียก่อนจากนั้นจึงค่อยมาจัดทำคู่มือในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และจะต้องมีแผนการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่มีความชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์และกรอบเป้าประสงค์ให้ชัดเพื่อที่จะได้ดำเนินการตามกรอบที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารจัดการให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลมีแนวทางดังต่อไปนี้

๑. มีการจัดทำความร่วมมือระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม
๒. จัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่หรือสนับสนุนงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามเพื่อหาข้อยุติและแนวทางร่วมกัน
๓. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติและการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดวางแผนมาตรการที่นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม
๔. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่นำไปใช้ได้กับทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติหรือสนับสนุนงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม รวมถึงคู่มืออื่นๆสำหรับเจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการประชาชน
๕. มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้หน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรและส่งข้อมูลการเชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างไร

นอกจากนี้ในการที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานสากลก็จะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ทั้งในเรื่องการทำแอปพลิเคชันสำหรับการติดตามและค้นหาคนหายผ่าน mobile application รวมถึงการสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยกันติดตามคนหายให้เพิ่มมากขึ้น

ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลพบว่า การดำเนินการในด้านมาตรฐานงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามนั้น จะต้องมีการดำเนินการในการรวบรวมข้อมูลเบ็ดเสร็จ ไม่ว่าจะเป็นกรณีคนหายหรือศพนิรนามจะต้องมีการดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมให้รวดเร็วที่สุด โดยในส่วนของภาครัฐควรมีการสนับสนุนงบประมาณสำหรับใช้ในการดำเนินการอย่างจริงจัง ตลอดจนข้อมูลในส่วนของคนนิรนามที่มีแนวโน้มว่าจะกลายเป็นบุคคลหายหรือศพนิรนามก็จะต้องมีการดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดทำฐานข้อมูลในส่วนนี้ให้ครอบคลุม

ในการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม ควรมีการกำหนดหรือจัดตั้งชุดปฏิบัติการหรือ หน่วยเฉพาะกิจในด้านนี้โดยเฉพาะจากหน่วยงานที่มีหน้าที่นี้อยู่แล้วโดยเฉพาะ เพราะเมื่อมีคดี หรือเคสเข้ามาต้องมีเจ้าภาพที่จะสามารถประสานกับหน่วยงานภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ ตลอดจนหน่วยเฉพาะกิจนี้ต้องมีการกำกับติดตามและดูแลความเรียบร้อยเพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยมุ่งเน้นในเรื่องการติดตามและคัดกรองเบื้องต้น เช่นการมุ่งเป้าไปที่เจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งถือได้ว่าเป็นการบูรณาการที่มีเจ้าภาพในการดำเนินงานเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นทำให้คณะกรรมการ ค.พ.ศ. มีเจ้าหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินการติดตามคนหายในทางปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมมากที่สุด เป็นต้น

ดังนั้น การบริหารจัดการงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลนั้น เนื่องจากปัจจุบันกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนามได้มีการดำเนินการตามระบบ ISO มาตรฐานสากล โดยในการดำเนินการทางมาตรฐานก็จะมีกำหนดถึงขั้นตอนการปฏิบัติ แบบฟอร์มต่างๆ ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการและการตรวจสอบความถูกต้องจาก EXTERNAL AUDIT และ INTERNAL AUDIT โดยในรายละเอียดต่างๆที่กำหนดไว้ในเอกสารมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นวิธีการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหาย ควรมี

ขั้นตอนต่างๆให้ผู้ปฏิบัติได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด จะเห็นได้ว่า มาตรฐาน ISOดังกล่าวถือเป็นข้อกำหนดในการกำกับ และติดตามขั้นตอนการทำให้เกิดประสิทธิภาพได้อีกรูปแบบหนึ่ง ทำให้การทำงานของคณะ ค.พ.ศ. ก็จะต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการ ตลอดจนมีขั้นตอนที่เป็นไปตามข้อกำหนดทางมาตรฐานอีกด้วยอีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดมาตรฐานในการติดตามคนหายและศพนินรนามนั้น คือการสร้างเครือข่ายความร่วมมือและหาแนววิธีปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการสร้างภาคีเครือข่ายในภาคประชาสังคม เพื่อให้เกิดเครือข่ายในการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายมีอยู่ในทุกภาคส่วนและสามารถติดตามและประชาสัมพันธ์ในกรณีที่เกิดคนหายได้อย่างครอบคลุมทั่วประเทศ เนื่องจากภาคประชาสังคมไม่ว่าจะเป็นมูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ซึ่งเป็นเครือข่ายภาคประชาสังคมที่มีอยู่ทั่วประเทศก็จะช่วยให้เกิดระบบการติดตามคนหายได้ในทุกภาคส่วน เป็นต้น

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนินรนามให้เป็นที่ไปตามระบบมาตรฐานสากลพบว่า ในการที่จะพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานสากลได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบแบบแผน มีการตรวจสอบได้ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันได้ ซึ่งการที่จะทำให้ระบบการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องมีการจัดการกำหนดกระบวนการในการดำเนินการให้มีลักษณะเป็นขั้นตอนและมีวิธีการในการบริหารจัดการให้มีความชัดเจน รวมถึงการประสานส่งต่อข้อมูลก็ควรมีแผนขั้นตอนการดำเนินการส่งประสานที่ชัดเจน เช่น มีเบอร์โทร ที่อยู่ติดต่อ มีการแจ้งถึงตัวผู้รับและผู้แจ้ง รวมถึงมีรายละเอียดข้อมูลต่างที่ครบถ้วนสามารถติดตามกลับได้ว่าใครเป็นผู้รับข้อมูลและส่งต่อข้อมูล ซึ่งในลักษณะการดำเนินการนั้นควรมีมาตรฐานเป็นลักษณะเดียวกันทุกภาคส่วนและครอบคลุมถึงทุกหน่วยงานที่มีการกิจที่เกี่ยวข้องทุกที่ โดยในการบริหารจัดการที่ดีอีกประการต้องมีหน่วยงานกลางหรือหน่วยงานหลักที่คอยรับผิดชอบรับเรื่องต่างๆและสามารถกระจายงานและติดตามงานได้อย่างครอบคลุมและเบ็ดเสร็จ หรือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแบบจุดเดียว (ONE STOP SERVICE) ที่สามารถรองรับการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานและการดำเนินการที่มีความยุ่งยากซับซ้อนได้

นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนินรนามให้เป็นที่ไปตามระบบมาตรฐานสากลพบว่า แนวทางที่จะสามารถช่วยให้เกิดการขับเคลื่อนงานด้านการติดตามคนหายและศพนินรนามให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานสากลนั้นจำเป็นที่จะต้องมีGUIDE LINEในลักษณะที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและหน่วยงานที่มีหน้าที่เฉพาะกิจหรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนในการติดตามคนหาย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชนหรือภาคประชาสังคม ที่มีความเกี่ยวข้องจำเป็นที่จะต้องมีการหารือแนวทางร่วมกัน เพื่อหาข้อตกลงที่สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง รวมถึงการพัฒนาบรรดาดิจิทัลให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานในส่วนภาคปัจจุบันและอนาคตได้ โดยในส่วนทางด้านเทคโนโลยีนั้นจะช่วยให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีระบบซึ่งจะต้องมีการวางระบบการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานด้วยในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องได้รับงบประมาณในการสนับสนุนเพื่อให้ระบบการติดตาม

คนหายมีความเสถียรและสามารถรองรับการปฏิบัติงานได้หลากหลายทั้งในด้านการรับเรื่อง หรือ การที่มีบุคคลแจ้งเรื่องเข้ามายังระบบงาน ก็จะต้องมีความสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึงหรือ แม้กระทั่งในด้านของเรื่องวัตถุพยานก็จะต้องมีระบบการส่งต่อวัตถุพยานที่มีประสิทธิภาพ มี CHAIN OF CUSTODY ห่วงโซ่การครอบครองวัตถุพยานก็จะช่วยระบบการดำเนินการในส่วนนี้ มีมาตรฐานมากขึ้น รวมถึงระบบด้านความปลอดภัยต่างๆ ที่ป้องกันการแฮกข้อมูลหรือการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ระบบในปัจจุบันที่ได้มีการนำข้อมูลการรับแจ้งในด้านคนหายเข้าสู่ระบบแล้ว จะพบว่าผู้ที่มาดำเนินการแจ้งเมื่อพบตัวบุคคลสูญหายแล้วมักไม่มีการแจ้งพบตัวบุคคลดังกล่าวกับ เจ้าหน้าที่ทำให้ระบบนั้นยังคงไว้ซึ่งข้อมูลของคนแจ้งที่ยังไม่ได้ปิดคดี ทำให้เกิดปัญหาจำนวนสถิติ ของคนหายที่ไม่ลดลง ดังนั้นหากมีระบบมาตรฐานในการทวนสอบ หรือติดตามเคสคดีที่เข้ามาแจ้ง ก็จะสามารถช่วยลดจำนวนเคสที่เข้ามาได้ เป็นต้น

สำหรับหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการติดตามคนหายนั้น มีหลายหน่วยงานด้วยกันไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานด้านสาธารณสุข กระทรวงยุติธรรม กรมคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพ รวมถึงหน่วยงานในภาคประชาสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มูลนิธิกระจกเงา สื่อทีวีต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินการด้านการติดตามคนหายและสนับสนุน การปฏิบัติงานแก่ผู้มารับบริการให้ได้รับความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ซึ่งนอกเหนือจาก หน่วยงานดังกล่าวแล้ว ยังมีหน่วยงานที่น่าจะมีส่วนเข้ามามีบทบาทอีก คือ หน่วยงานกรมการ ปกครอง กระทรวงมหาดไทย รวมถึงอาสาสมัครระดับชุมชนหรือเครือข่ายชุมชน เนื่องจากเรื่อง การติดตามคนหายนั้นจำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานระดับชุมชนด้วย ซึ่งจะสามารถ เข้าถึงและสามารถช่วยในการประชาสัมพันธ์ได้ในระดับชุมชนได้ดีกว่า หากมีการพัฒนาความร่วมมือ ไปในระดับชุมชนได้ ก็จะเป็นการสร้างมาตรฐานในการติดตามคนหายให้เกิดขึ้นได้ในระดับชุมชนและ ยังเป็นการขยายเครือข่ายการติดตามคนหายได้ในอนาคต

รองหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง มูลนิธิร่วมกตัญญู ได้ให้ความเห็น เกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนินนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล พบว่า ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการควรมุ่งเน้นในเรื่องเทคโนโลยีเช่นระบบแอปพลิเคชัน รวมไปถึงระบบการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสาร การแจ้ง เบาะแส รวมถึงการแจ้งข้อมูลด้านคนหายให้มีความครอบคลุมและทั่วถึง นอกจากนี้การจัดทำนโยบาย และแผนในการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามคนหายมากยิ่งขึ้นไม่จะเป็นการเปิดให้ ประชาชนเข้ามาใช้ข้อมูลผ่านระบบโดยเฉพาะในส่วนการกำหนดในกลุ่มประชาชนเท่านั้น โดยแยก ส่วนออกจากส่วนราชการที่เป็นความลับเฉพาะ โดยหน่วยงานอื่นๆที่เข้ามาดำเนินการควรมีการ ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเพื่อที่จะระดมความคิดเห็นและออกมาตรการในการปฏิบัติออกมาใช้ให้ เกิดประโยชน์แก่สังคมได้ โดยการบริหารจัดการในการติดตามคนหายเพื่อที่จะให้เกิดเป็นมาตรฐาน มากยิ่งขึ้นควรให้มีการขยายขอบข่ายไปถึงกลุ่มประชาชน หรือสื่อท้องถิ่นต่างๆไม่ว่าจะเป็นสื่อวิทยุ สาธารณะชุมชน วินิจฉัยยานยนต์ต่างๆ กลุ่มคนเหล่านี้ถือเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญในการ ดำเนินการและติดตามคนหายสามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนได้อย่างง่ายและรวดเร็ว หรือแม้กระทั่ง กลุ่มแท็กซี่ก็จะมีเครือข่ายที่สามารถส่งข้อมูลถึงกันได้อย่างรวดเร็ว สื่อวิทยุ จส.๑๐๐ ซึ่งหากสามารถ บูรณาการความร่วมมือในการบริหารจัดการในงานด้านการติดตามคนหายที่กระจายไปสู่ชุมชนได้

ก็จะเป็นการเสริมสร้างมาตรฐานให้มีความน่าเชื่อถือและสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย เป็นต้น

ส่วนที่ ๓ ด้านแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม

ผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามพบว่าสำหรับแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนาระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายคนนิรนามและศพนิรนามตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำนโยบาย แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “บูรณาการและพัฒนามาตรฐานงานด้านคนหายคนนิรนามและศพนิรนาม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน” มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ๔ ด้าน อันประกอบด้วย ๑. พัฒนามาตรฐานและระบบงานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ๒. เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคีเครือข่ายความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ๓. พัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่และ ๔. พัฒนากฎหมายให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลง

นโยบาย แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการดังกล่าวกำหนดเป้าหมายเพื่อป้องกันจัดการและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยกลไกและระบบที่มีมาตรฐาน ตลอดจนการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคประชาสังคม โดยแนวทางในการขับเคลื่อนประกอบด้วย การกำหนดแผนปฏิบัติการและการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรม จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามแห่งชาติ มีการบูรณาการแผนงานและงบประมาณ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดตาม รายงาน และประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

แพทย์หญิงคุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์ สมาชิกวุฒิสภาและอดีตผู้บริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามพบว่าแนวทางการพัฒนาระบบนั้นในส่วนแรกจะต้องมีการทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม เกิดความตระหนักว่าภารกิจในการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นภารกิจที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจตามระบบของประชาธิปไตยที่มีบรรจุอยู่ในรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้มีการกำหนดถึงเรื่องสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมกัน ตามรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่มีการเน้นในเรื่องการพัฒนางานด้านนิติวิทยาศาสตร์ให้มากกว่าหนึ่งหน่วยงาน และประชาชนจะต้องสามารถเข้ารับบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถือได้ว่าการพัฒนาระบบการบริหารจัดการดังกล่าวก็จะต้องมีความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญด้วย รวมถึงแนวทางในการปฏิรูประบบของตำรวจ และการปฏิรูประบบให้มีการใช้หลักทางนิติวิทยาศาสตร์เข้ามามีส่วนช่วยในการพิสูจน์ทางคดี ซึ่งในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการนั้นจะต้องมีการนำมาถอดบทเรียนและกำหนดเป็นยุทธศาสตร์

สำหรับในเรื่องการสร้างความร่วมมือนั้นถือเป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างมากในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์กับการพิสูจน์งานด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม ซึ่งหากมีการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศได้ก็จะช่วยพัฒนางานในด้านนี้ถือเป็นการยกระดับงานด้านการตรวจพิสูจน์ ในเชิงบูรณาการและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในทางวิชาการได้โดยในการสร้างความร่วมมือในแต่ละประเทศนั้น มักจะมีประเด็นที่เป็น sensitive issue กล่าวคือในการที่จะให้ประเทศที่มีความพัฒนาในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ไม่ว่าจะเป็น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ เข้ามาให้ความร่วมมือกับประเทศไทยนั้น เป็นไปได้ยาก และประเทศเหล่านี้มักไม่ค่อยให้การสนับสนุนแก่ประเทศไทยเท่าที่ควร เพราะในการที่จะประสานความร่วมมือโดยที่ไม่มีผลประโยชน์ต่างตอบแทนนั้นย่อมเป็นไปได้ยากที่จะได้รับความร่วมมือดังกล่าว แต่ในประเทศไทยสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่ได้รับการสนับสนุนด้านความร่วมมือกับประเทศอาเซียนในการที่ได้มีการแชร์ข้อมูลด้านองค์ความรู้ในการพิสูจน์ศพนิรนามรวมถึงการดำเนินการในการศึกษาและการศึกษาในเคสต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกัน รวมถึงการที่ประเทศไทยได้รับแนวทางขั้นตอนวิธีการในการปฏิบัติจากประเทศที่มีองค์ความรู้ในการตรวจพิสูจน์ศพนิรนามได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ในส่วนของภาคประชาสังคมก็ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอีกหน่วยงานหนึ่งในการปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนิรนาม ที่ภาคประชาสังคมในปัจจุบันต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญในการติดตามคนหาย โดยส่วนใหญ่ภาคประชาสังคมจะมีหน้าที่ในการสนับสนุนในการติดตาม และการประชาสัมพันธ์รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการแจ้งข้อมูลให้กับผู้เสียหาย ซึ่งหน่วยงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อต่างๆ มูลนิธิกระจกเงาต่างก็เป็นหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการได้เป็นอย่างดี และแนวทางในการที่เห็นเป็นรูปธรรมมากที่สุดก็คือ ในประเทศไทยมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม ตลอดจนมีแผนการปฏิรูป ซึ่งการสร้างความร่วมมือในส่วนนี้จึงสามารถดำเนินการได้ไม่ยาก

ผู้บังคับการกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามพบว่าแนวทางในการพัฒนาระบบจะต้องมีการบูรณาการอย่างเป็นรูปธรรม มีการจัดตั้งชุดการปฏิบัติงานเฉพาะกิจ โดยจะต้องมีการบูรณาการร่วมกันในการตั้งคณะทำงานและมีศูนย์รวบรวมข้อมูล Data center ที่มีการดำเนินงานด้านคนหายและศพนิรนามโดยในเรื่องการติดตามคนหายนั้นภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนงบประมาณนอกจากนี้จะต้องมีการผลักดันและกำหนดหรือพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สามารถนำไปบังคับใช้ได้จริง โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ออกระเบียบปฏิบัติในการให้มีการรับแจ้งทันทีที่มีคนมาแจ้งหายโดยไม่ต้องรอ ๒๔ ชั่วโมง เหมือนในอดีตและให้มีการดำเนินการติดตามโดยพนักงานสืบสวนสอบสวนให้มีการติดตามทันที และจะต้องมีกฎหมายในส่วนราชการเข้ามาสนับสนุนเพื่อให้ระบบการดำเนินการมีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น ในกรณีผู้ป่วยที่มีภาวะอัลไซเมอร์จะต้องมีการดำเนินการอย่างไร หรือมีวิธีการส่งต่อเคสอย่างไรที่จะสามารถติดตามย้อนกลับในภายหลังได้ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดหรือออกกฎหมายหรือระเบียบในภาคส่วนราชการให้มีความชัดเจน หรือแม้กระทั่งในส่วนของภาคเอกชนจะต้องมีการดำเนินการในการประชาสัมพันธ์และรณรงค์อย่างไรในกรณีที่มีเหตุการณ์ในการติดตามคนหายขึ้น

ในการบริหารจัดการงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องมีการจัดสรรด้านงบประมาณให้เพียงพอ โดยรัฐบาลจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องการติดตามคนหายและศพนิรนามให้มากขึ้น เพื่อที่จะให้การปฏิบัติงานในส่วนนี้เกิดผลลัพธ์ที่คุ้มค่า และสอดคล้องกับแนวทางตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการติดตามคนหายคนนิรนามและศพนิรนาม อีกทั้ง ผู้บริหารของหน่วยงานก็ต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้ความสำคัญและมีแนวทางในการปฏิบัติที่มีความชัดเจนให้กับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งในส่วนนี้ผู้บริหารถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยผลักดันขับเคลื่อนให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนิรนามให้มีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามคนหายได้อย่างรวดเร็วและมีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้หลักการในการบริหารจัดการนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาถึงที่มาและความสำคัญของปัญหาทางด้านคนหายและศพนิรนามขึ้นในประเทศ ซึ่งเมื่อทราบปัญหาที่แท้จริงแล้ว ก็จะสามารถนำผลที่ได้มาหาหรือเพื่อหาข้อสรุปถึงแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการทำงานเชิงบูรณาการทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

ดังนั้น ระบบการบริหารจัดการที่จะมีประสิทธิภาพได้ ในตัวบุคลากรก็จะต้องมีการพัฒนาไปพร้อมกันกับระบบ ซึ่งในส่วนนี้ควรมีแนวทางในการที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีองค์ความรู้ และมีความเข้าใจในระบบอย่างละเอียด ซึ่งหากสามารถขับเคลื่อนในส่วนนี้ได้ ก็จะทำให้ระบบการติดตามคนหายนั้นมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิภาพในการติดตามคนหายได้

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามพบว่า การพัฒนาระบบจะต้องมีการดำเนินการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันรวมถึง mobile application ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและแจ้งข้อมูลคนหาย ได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติรวมถึงผู้แจ้งด้วย โดยข้อมูลดังกล่าวนี้จำเป็นที่จะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ไม่ว่าจะเป็นกระทรวงมหาดไทย หรือกระทรวงสาธารณสุขต้องมีการส่งข้อมูลถึงกันได้อย่างง่ายและไม่เป็นปัญหาต่อผู้ใช้งานระบบ อีกทั้งการดำเนินการอย่างไรที่จะช่วยเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ได้ก็จะทำให้การพัฒนาระบบเกิดผลสัมฤทธิ์นำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกกรณีหนึ่งคือการพัฒนาระบบให้มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่หรือมี Big data ที่ใช้เป็นศูนย์รวมข้อมูลในการติดตามคนหายและศพนิรนามเบ็ดเสร็จ เป็นฐานข้อมูลใหญ่ที่เก็บและรวบรวมข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลได้รวดเร็ว สามารถใช้ระยะเวลาในการดำเนินการส่งต่อข้อมูลและเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลในระยะเวลานั้น สามารถตรวจสอบและทวนสอบได้ตามหลักมาตรฐานสากล

ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามพบว่า นโยบายของภาครัฐในการติดตามคนหายถือเป็นแนวทางที่รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับทุกระดับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคมให้มีความชัดเจนการยกระดับในเรื่องของการบริหารจัดการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในศูนย์ข้อมูลฐานเดียวกันไม่ว่าจะเป็นในเรื่องคลังฐานข้อมูลดีเอ็นเอของศพนิรนามก็ควรอยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกัน โดยการจะผลักดันเรื่องเหล่านี้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพ

ได้นั้นจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการบูรณาการในทุกภาคส่วนทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม โดยการของบประมาณในการดำเนินการนั้นควรจะต้องเป็นการจัดทำงบประมาณโดยผ่านหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าภาพ ในการช่วยดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและควรให้มีหน่วยงานรับผิดชอบหลัก คือ หน่วยงาน ค.พ.ศ. ที่มีศักยภาพในการบริหารจัดการงบประมาณ โดยการของบไว้ที่หน่วยงานเดียวเบ็ดเสร็จและให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบประมาณผ่านหน่วยงาน ค.พ.ศ. เป็นต้น

ดังนั้น แนวทางในการดำเนินการ ก็ควรที่จะมีการกำหนดเจ้าภาพหลักในการเป็นศูนย์กลางของข้อมูลที่สามารถประสานและกำกับติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม มีบทบาทในการดำเนินการมากขึ้น ทั้งนี้ในส่วนของ ค.พ.ศ. ก็ได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ ซึ่งอำนาจหน้าที่ดังกล่าวก็ถือได้ว่า เป็นแนวทางในการดำเนินการที่มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรมได้และเกิดประโยชน์ต่อสังคม อีกทั้งยังเป็นแนวทางที่จะทำให้ระบบมีการพัฒนาในเรื่องการติดตามคนหาย ซึ่งในปัจจุบันทางหน่วยงานสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ได้มีการดำเนินการจัดทำ Mobile application เพื่อที่จะนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการติดตามคนหายและแจ้งคนหายได้ โดยเป็นการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพที่ประชาชนทั่วไปสามารถดาวน์โหลด application นี้มาเพื่อแจ้งเบาะแสและข้อมูลหรือ แม้กระทั่งเข้ามาสืบค้นข้อมูลกรณีตามหาบุคคลได้จากช่องทางนี้ได้

นอกจากนี้แนวทางในการพัฒนาระบบจะต้องมีการหารือร่วมกันทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติในการดำเนินการให้สามารถปฏิบัติการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาการติดตามคนหายนั้นจะมีวิธีการดำเนินการที่ค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน อีกทั้งกฎหมายมีการระบุไว้ว่าจะสามารถแจ้งคนหายได้ก็ต้องผ่านไป ๒๔ ชั่วโมงก่อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตามตาม ซึ่งในส่วนนี้ทางกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามได้มีการขับเคลื่อนระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการติดตามคนหายพิสูจน์ศพนิรนามขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรมและประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการนี้ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหายคนนิรนามและศพนิรนามพบว่าแนวทางที่จะพัฒนาระบบบริหารจัดการงานด้านการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามได้จะต้องมีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ควรมีระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สามารถสืบค้นได้ และเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นในการใช้ข้อมูลเพื่อให้บริการประชาชน

๒. ควรแบ่งลำดับชั้นการเข้าถึงข้อมูล ระดับการรักษาความลับ และมีระบบป้องกันการนำข้อมูลไปใช้นอกเหนือจากภารกิจ และส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ควรพัฒนาระบบสุขภาพ การตรวจรักษาพยาบาล ให้เชื่อมโยงข้อมูลกับการตรวจพิสูจน์คนหาย คนนิรนาม ศพนิรนาม เช่น ประวัติการทำฟัน การผ่าตัด การตามกระดูก และอื่น ๆ เพื่อใช้เทียบเคียงในการพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล

๔. ควรให้ความสำคัญ และสนับสนุนให้มีการดำเนินงานเทียบเท่ากับระดับสากล จัดสรรงบประมาณในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและเหมาะสมกับภารกิจที่ต้องดำเนินการ ตลอดจนพิจารณาอัตราค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และแนวโน้มของสถานการณ์ในอนาคต

นักวิชาการยุทธธรรมปฏิบัติการ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามพบว่าเป็นการพัฒนาที่ก่อให้เกิดเป็นรูปธรรมและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดความครอบคลุมและมีการดำเนินการจัดการในทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาสังคม โดยสิ่งมีความสำคัญที่จะให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพจำเป็นที่จะต้องอาสาสมัครที่อยู่ในรูปแบบของเครือข่ายความร่วมมือก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ในการพัฒนาระบบการบริหารไปในภาคส่วนของระดับตำบลหรือหมู่บ้านโดยให้กลุ่มอาสาสมัครกลุ่มนี้ได้มีโอกาสและสามารถเข้าถึงการใช้งานระบบได้อย่างทั่วถึง สามารถเข้าไปกรอกรายละเอียดของคนหายได้ก็จะทำให้ระบบเกิดการใช้งานได้ อย่างครอบคลุมและเกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่ายโดยเฉพาะกลุ่มบุคคลที่เข้ามาแจ้งเบาะแสหรือแจ้งหน่วยงานให้ดำเนินการติดตามคนหายได้ดียิ่งขึ้น โดยในการพัฒนาระบบดังกล่าวควรที่จะมีแนวทางในการพัฒนาระบบในการกรอกและให้ข้อมูลซึ่งเห็นควรว่า ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาล สถานีตำรวจหรือหน่วยงานระดับตำบลหรืออำเภอให้สามารถเข้าใช้งานและเข้าถึงระบบได้ก็จะสามารถทำให้การปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนิรนามกระจายหน้าที่การทำงานได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงทุกจังหวัดในประเทศไทยได้

สำหรับแนวทางในการพัฒนาระบบที่สำคัญอีกด้านหนึ่งก็คือการสร้างความร่วมมือในหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคม และต่างประเทศโดยในส่วนภาคประชาสังคมควรมุ่งเน้นในการสนับสนุนเงินงบประมาณในการติดตามคนหายและศพนิรนามเพิ่มเติม และให้มีการศึกษาถึงรูปแบบวิธีการหรือโมเดลในการดำเนินการด้านคนหายในต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จเป็นตัวอย่างในการดำเนินการ ประสานงานรวมถึงวิธีการปฏิบัติมาดำเนินการจัดทำเป็นคู่มือในภาคประชาสังคมให้มีแนวทางการปฏิบัติสอดคล้องกันทั่วประเทศ และเมื่อมีการดำเนินการแล้วจะต้องได้รับการยอมรับหรือข้อเสนอแนะแนวทางที่จะต้องมาดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันในอนาคต โดยจะต้องศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคเพื่อมาจัดทำแนวทางที่จะต้องมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าในการดำเนินงานหลักในปัจจุบันจะอยู่ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์เป็นหน่วยงานหลักที่ดำเนินการทั้งประสานงานและปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายซึ่งควรมีการกระจายการทำงานให้หน่วยงานส่วนเข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นทั้งในประเทศและต่างประเทศ และควรมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทางวิชาการ มาตรฐานในการตรวจพิสูจน์ที่เกี่ยวกับระบบให้มากขึ้น ตลอดจนมีการจัดทำแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยเรื่องการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามโดยในแผนการปฏิบัติการนั้นควรบรรจุถึงเรื่องการจัดทำเครือข่ายในภาคส่วนต่างๆ รวมถึงการสร้างควมตระหนักให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยมุ่งเน้นให้คำนึงถึงการดำเนินการตามแผนเป็นหลักเพื่อที่จะได้เกิดทิศทางในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและมีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นต้น

รองหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่กักย้อมูลนิธิร่วมกตัญญูได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามพบว่ารัฐบาลจะต้องเห็นความสำคัญและเอาใจใส่กับงานด้านการติดตามคนหาย โดยที่ผ่านมากกระทรวงยุติธรรมได้มีแนวทางและนโยบายในการดำเนินการติดตามคนหายร่วมกับหลายๆหน่วยงานไม่ว่าจะเป็น สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงสาธารณสุข รวมถึงหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ยังไม่มีความพร้อมก็ต้องสนับสนุนและให้แนวทางในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความพร้อมในการดำเนินการทั่วทุกหน่วยงานและเกิดความเข้มแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานด้วย อีกทั้งควรมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในเรื่องของการบริหารจัดการระบบให้มีการพัฒนาและเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบและผู้ที่มาดำเนินการแจ้งข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ซึ่งในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนานั้นจะต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณเป็นหลักแต่ในการนำงบประมาณมาใช้ในเรื่องใดนั้นจะต้องพิจารณาว่าระบบด้านใดที่จำเป็นจะต้องนำไปใช้และได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก โดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในการใช้งานระบบเช่นประชาชนที่มารับบริการนั้นสามารถเข้าถึงระบบได้อย่างทั่วถึงหรือไม่และข้อมูลที่น่าไปใช้กรอกข้อมูลเป็นความลับมากน้อยเพียงใด และสามารถเผยแพร่ได้ในระดับใด เป็นต้น

สรุป

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศนั้นประกอบไปด้วยปัญหาอุปสรรคการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลและแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามซึ่งจากปัญหาอุปสรรคที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลทำให้ทราบว่ายังต้องมีการดำเนินการจัดทำนโยบายในการพัฒนาระบบให้มีความชัดเจน อีกทั้งการสนับสนุนด้านงบประมาณที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพพร้อมทั้งมีการบูรณาการเครือข่ายที่ปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามโดยกำหนดอำนาจหน้าที่ให้มีความชัดเจนและลดขั้นตอนกาปฏิบัติงานให้มีความสะดวกรวดเร็วและไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ โดยการศึกษาและทราบถึงปัญหาอุปสรรคนำผลไปสู่การพัฒนาให้เกิดมาตรฐานสากลขึ้น โดยจะต้องมีการศึกษาข้อมูลในเรื่องของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนิรนามให้มีลักษณะเฉพาะที่เจ้าหน้าที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงซึ่งการที่จะพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีมาตรฐานสากลนั้นจำเป็นที่จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารที่รับผิดชอบในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านคนหาย อีกทั้งการได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการที่เพียงพอต่อการนำมาจัดทำมาตรฐานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การเสริมสร้างองค์ความรู้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการจัดทำคู่มือ และการกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนโดยเท่าเทียมกัน อีกทั้งการที่จะมุ่งไปสู่ระบบที่เป็นมาตรฐานนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการจัดทำ Big data เพื่อที่จะให้เกิดฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่สามารถเชื่อมโยงและเปรียบเทียบข้อมูลได้อย่างเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวในการให้บริการประชาชน โดยการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่จำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นกระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ภาคประชาสังคม รวมถึงภาคเอกชนต่างๆที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการร่วมด้วยจึงจะทำให้เกิดฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้รวดเร็วสามารถให้บริการประชาชนแบบ (one stop service) เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน

ทั้งนี้แนวทางในการบริหารจัดการที่เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลจะต้องมีการวางแผน (Plan) เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาโดยละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ (DO) มีการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงตามหลักทฤษฎีวงจรเดมมิ่ง ที่นำมาใช้ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลทำให้พบว่า การดำเนินการให้ระบบการบริหารจัดการเป็นไปตามมาตรฐานสากลนั้น จะต้องมีการเชื่อมโยงการดำเนินงานในรูปแบบมิติต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยผลจากการศึกษา ทำให้ได้แนวทางดังนี้

๑. มีการกำหนดนโยบาย แบบแผน ที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้จริง

๒. ผู้บริหารหน่วยงานในแต่ละที่ ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามนั้นจะต้องตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหาย โดยให้มีการกำหนดนโยบายและแนวทางสำหรับหน่วยงานใช้ในการขับเคลื่อนภารกิจให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓. หัวหน้ากลุ่มของแต่ละหน่วยงานนำนโยบายจากผู้บริหารไปปฏิบัติ โดยมีการจำแนกกิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดความเหมาะสมและคุ้มค่ามากที่สุด ตลอดจนการรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินการภารกิจด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เกิดประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำคู่มือ การบูรณาการด้านความร่วมมือต่างๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. การดำเนินการตามกิจกรรมนั้นจะต้องสามารถตรวจสอบได้ โดยการรวบรวมข้อมูล และพิจารณากระบวนการทำงาน และมีการรายงานผล รวมทั้งมีการประเมินผลทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๕. ผลของการตรวจสอบหากพบว่าเกิดความบกพร่องขึ้นทำให้งานที่ได้ไม่ตรงเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ทันที่

ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลนั้นสามารถที่จะดำเนินการจัดทำในรูปแบบการขอรับการรับรองมาตรฐานสากล ๙๐๐๑ : ๒๐๑๕ ได้ หรือจะเป็นการจัดทำความร่วมมือร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานเป็นการสร้างมาตรฐานเฉพาะด้านในการติดตามคนหายให้เกิดแนวทางและการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล” ผู้วิจัยได้มีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและปฏิบัติหน้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม โดยประเด็นที่ผู้วิจัยได้มีการนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์เป็นแนวทางการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากลนั้น จะต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานด้านคนหายและศพนิรนาม โดยตั้งข้อสังเกตว่ามีประเด็นอะไรบ้างที่เป็นปัญหาเพื่อหาแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานต่อไปในอนาคต โดยแนวทางการบริหารจัดการต่าง ๆ นั้นในมุมมองของผู้บริหารจะมุ่งเน้นนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเป็นสำคัญในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะมุ่งเน้นหลักกระบวนการทำงานเพื่อให้ผลงานเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น และสอดคล้องกับระบบมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปและอภิปรายผลการวิจัยจากการศึกษา พร้อมทั้งได้จัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุป

๑. ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศ

จากผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศนั้นยังขาดการบูรณาการกันอย่างเป็นรูปธรรมในระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐเอกชนและภาคประชาสังคม ซึ่งหน่วยงานทั้งหมดนี้จำเป็นที่จะต้องมีการจัดทำความร่วมมือกันในทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดการบูรณาการที่มีประสิทธิภาพ โดยระบบในการติดตามคนหายในประเทศไทยจะต้องต้องได้รับความร่วมมือในด้านข้อมูลซึ่งจะต้องมีการนำข้อมูลมาใช้ร่วมกัน ปัญหาที่พบคือ ข้อมูลยังไม่สามารถทำให้เป็นฐานข้อมูลกลางได้ ทำให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลซึ่งเมื่อมีการเกิดกรณีคนหายขึ้นมา การจะติดตามหาคนหายโดยการนำข้อมูลมาใช้เปรียบเทียบกับฐานข้อมูลที่ยังกระจายอยู่ไม่ได้รวบรวมข้อมูลไว้ในที่เดียวกันจึงทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคแก่ผู้ดำเนินการหรือผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก รวมถึงญาติผู้ติดตามก็เกิดความลำบากในการประสานติดต่อหน่วยงานในแต่ละที่ทำให้เกิดความล่าช้าและเสียเวลาในการติดตามรวมทั้งสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ดังนั้นหากปัญหาภายในประเทศไทยที่พบในด้านฐานข้อมูลนั้น ได้มีการนำมาบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานโดยการรวมข้อมูลไว้เป็นศูนย์การที่เดียว ก็จะสามารถดำเนินการได้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อผู้มาติดต่อใช้บริการ

นอกจากนี้ปัญหาด้านการกรอกข้อมูลในระบบการติดตามคนหายสำหรับผู้ปฏิบัตินั้น จะเห็นได้ว่าจะต้องมีการกรอกรายละเอียดที่ค่อนข้างเยาะ ซึ่งบางครั้งการใส่รายละเอียดต่างๆ บางอย่างยังไม่มี ความชัดเจน เช่น รูปพรรณสัณฐาน รอยสักต่างๆ หรือตำหนิต่างๆ ที่มีลักษณะที่ แตกต่างกันไปและยากในการที่จะระบุความหมายให้สามารถสื่อถึงรูปพรรณได้ให้เกิดความชัดเจน โดยในการกรอกรายละเอียดในระบบนั้น โดยส่วนมากจะเป็นการกรอกจากศพนิรนามและนำมาเทียบ กับข้อมูลคนหายที่ผู้แจ้งได้ดำเนินการแจ้งติดตามหาเข้ามาในระบบ ซึ่งบางครั้งหากข้อมูลที่ญาติ ผู้ติดตามหาให้ข้อมูลไม่ตรงกับที่เจ้าหน้าที่ได้ลงระบบไว้ ก็อาจจะไม่สามารถระบุหรือค้นหาจาก ฐานข้อมูลได้ จึงต้องมีการระบุยืนยันด้วยวิธีการอื่นๆ เพิ่มเติมเช่น การตรวจดีเอ็นเอของญาติกับศพนิร นามที่ต้องสงสัยว่าจะเป็นคนที่ติดตามหาหรือหายไปนั่นเอง ทั้งนี้ระบบในการติดตามหาคนหายใน ประเทศไทยจึงต้องมีการพัฒนาทั้งตัวระบบ และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลหรือ กรอกรายละเอียดให้เพียงพอต่อการสืบค้นและเปรียบเทียบในฐานข้อมูลได้

ปัญหาและอุปสรรคอีกด้านหนึ่งในระบบการติดตามคนหายก็คือ เรื่องของกฎหมาย ในการเผยแพร่ภาพของบุคคลหายหรือศพนิรนามนั้น ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๓๒ บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียงและครอบครัว การกระทำอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิของบุคคลตามวรรคหนึ่งหรือการนำข้อมูลส่วนบุคคล ไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าในทางใดๆ จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ที่ตราขึ้นเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ

มาตรา ๓๔ บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การพูด การเขียน การพิมพ์ การโฆษณา และการสื่อความหมายโดยวิธีอื่น การจำกัดเสรีภาพดังกล่าวจะกระทำมิได้เว้นแต่ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐเพื่อคุ้มครอง สิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือเพื่อป้องกันสุขภาพของประชาชน

โดยในการนำรูปภาพของบุคคลหายขึ้นเผยแพร่ขึ้น หรือปัญหาในด้านระบบการ เผยแพร่ข้อมูลจำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องของการกระทบสิทธิของบุคคล ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาแก่ ผู้ปฏิบัติงานในภายหลังได้ ถือได้ว่าเป็นปัญหาอุปสรรคอย่างหนึ่งในการทำงานด้านการติดตามคนหาย เพราะการที่จะประกาศติดตามหาบุคคลหายไปนั้น จำเป็นที่จะต้องรับการยินยอมจากญาติผู้ติดตาม หาก่อน รวมถึงการเผยแพร่ภาพศพต่างๆ ที่มีลักษณะที่ไม่น่ารับชม ไม่น่าดู ซึ่งตรงส่วนนี้จะต้องคำนึง ว่าหากญาติผู้เสียหายมาพบรูปภาพดังกล่าวเผยแพร่ออกไปทางสื่อออนไลน์แล้วจะมีประเด็น การร้องเรียนในการเผยแพร่ภาพบุคคลหรือไม่ ซึ่งส่วนนี้จะต้องมีการนำมาพิจารณาหารือ และ แนวทางการปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้สามารถหาทางแก้ไขในการเผยแพร่ภาพให้มีความเหมาะสมและ ไม่เกิดความเสียหายต่อผู้ติดตามหาหรือญาติพี่น้อง เป็นต้น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศนั้นประกอบไปด้วยปัญหาอุปสรรค ดังต่อไปนี้

๑. การขาดนโยบายและทิศทางในการพัฒนาระบบที่ชัดเจนและในประเทศไทยยังขาด หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพในการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหาย และศพนิรนามที่เป็นรูปธรรม

๒. ขาดระเบียบวิธีการปฏิบัติที่จะช่วยให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐในการดำเนินการด้านการติดตามคนหายที่มีความชัดเจน

๓. ยังไม่มีการสร้างแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมและให้หาหน่วยงานที่จะเข้ามารับผิดชอบในการปรับปรุงแก้ไข

๔. ยังขาดการศึกษาและถอดบทเรียนในส่วนของกระบวนการยุติธรรมทั่วประเทศที่ปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนิรนาม

๕. ประเทศไทยยังไม่มีการรวมศูนย์การติดตามคนหาย ไว้เบ็ดเสร็จทีเดียว

๖. ขาดงบประมาณในการบริหารจัดการทั้งระบบเนื่องจากหลายหน่วยงานเห็นว่าเป็นภาระและไม่ใช่งานหลักของหน่วยงาน

๗. ผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความคุ้นชินในการใช้งานระบบทำให้เกิดความล่าช้าในการกรอกข้อมูลและการปฏิบัติงานยังไม่มีความสะดวกเท่าที่ควร

๘. การติดตามคนหายในส่วนของประชาชนที่เข้ามาแจ้งข้อมูลผ่านระบบ ประชาชนยังไม่ทราบถึงการแจ้งเรื่องผ่านมายังระบบซึ่งจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

๙. การติดต่อประสานงานด้านระบบยังไม่เป็นแบบเบ็ดเสร็จ one stop service ซึ่งการแจ้งเรื่องดำเนินการในส่วนภาคประชาชนยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นและจะต้องได้รับการแก้ไข

๑๐. ขาดการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานให้สามารถดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือส่งข้อมูลในส่วนงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงทีในการเร่งการติดตามคนหายในกลุ่มบุคคลที่มีปัญหาต่างๆ อาทิเช่น กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วยทางจิตเวช

๑๑. การกรอกข้อมูลในระบบค.พ.ศกับการกรอกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้มีการดำเนินการไว้แล้วจะต้องมีการกรอกข้อมูลใหม่ในระบบ ค.พ.ศ. เป็นเหมือนกับการทำงานที่ซ้ำซ้อนเกิดความล่าช้าและไม่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติ

๑๒. ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลในงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดำเนินการทำให้การประสานติดตามแก่ครอบครัวและญาติเป็นไปได้ล่าช้า

๑๓. ข้อมูลที่แต่ละหน่วยงานที่ทำไว้มีลักษณะของการกระจายข้อมูลไม่รวมอยู่เป็นแหล่งเดียวกัน ทำให้ลักษณะงานเป็นแบบไม่ครบวงจรไม่สามารถทำงานให้เบ็ดเสร็จในทีเดียวได้

๑๔. ขาดการจัดทำฐานข้อมูลใหญ่ Big Data ที่สามารถระบุถึงข้อมูลด้านคนหายและคนนิรนามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล

ในการบริหารจัดการงานด้านติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลจะต้องคำนึงถึงหลักการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principle) เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรโดยมุ่งเน้นการปรับปรุงความสามารถขององค์กรและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่องโดยเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งการที่จะพัฒนาระบบบริหารจัดการได้จะต้องมีการบูรณาการ เสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมโดยมุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยแก่ประชาชน

ในสังคมโดยในกระบวนการบริหารจัดการจะต้องมีการประชุมหารือจากทุกภาคส่วนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ เอกชนและภาคประชาสังคมเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยจะต้องมีการตั้งเกณฑ์การดำเนินการ รวมทั้งมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคู่มือรูปพรรณสัณฐาน คู่มือการเก็บลายพิมพ์นิ้วมือ คู่มือการเก็บสารพันธุกรรม (DNA) รวมถึงคู่มือการถ่ายภาพเพื่อการตรวจพิสูจน์ ทั้งนี้ในการที่จะดำเนินการบริหารจัดการให้งานด้านการติดตามคนหายเป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลนั้น ในประเทศไทยมีหน่วยงานกระทรวงยุติธรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่ได้มีการจัดทำมาตรฐาน ISO 9001:2015 เพื่อใช้ในการควบคุมมาตรฐานการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ เพิ่มความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ โดยในการจัดทำมาตรฐานดังกล่าวจะมีขั้นตอน วิธีการ รวมถึงแนวทางปฏิบัติสำหรับใช้กับผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะ ซึ่งจะทำให้ระบบการบริหารจัดการนั้นมีขั้นตอนและเข้ากระบวนการที่เป็นรูปธรรมตลอดจนสามารถตรวจสอบขั้นตอนกระบวนการทำงานได้ โดยจะมี Auditor เข้ามาตรวจสอบกระบวนการ วิธีการทำงานของหน่วยงานทุกขั้นตอน ซึ่งส่วนนี้ถือได้ว่าเป็นการดำเนินการตามมาตรฐานสากลที่ควรนำไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่นๆที่มีหน้าที่ในการดำเนินการด้านการติดตามคนหายได้อีกประการ ก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงเพิ่มความน่าเชื่อถือในกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อีกด้วย

นอกจากนี้ในการสร้างระบบการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล อีกกรณีหนึ่งจะต้องมีการดำเนินการบูรณาการด้านความร่วมมือ โดยมีการจัดทำความร่วมมือในรูปแบบ MOU กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยในเนื้อหาของสาระของการจัดทำความร่วมมือระหว่างหน่วยงานควรมีการวางวัตถุประสงค์หลักให้มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น มีการกำหนดวัตถุประสงค์การทำความร่วมมือ ในการหาจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงการบริหารจัดการด้านต่างๆให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และศึกษาดูงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ในส่วนนี้เมื่อมีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือแล้วจะต้องมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงการติดตามผลในงานด้านการติดตามคนหายที่เป็นรูปธรรม โดยในการบริหารจัดการควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินผลการทำงานได้ในภายหลังและมีการจัดทำความเสี่ยง Risk management เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไข รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานที่เป็นความเสี่ยงต่อการบริหารจัดการการดำเนินการปฏิบัติงาน ซึ่งในการจัดทำความเสี่ยงนี้ ก็จะต้องมีการหามาตรการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นการจัดทำระบบมาตรฐานอีกรูปแบบหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าการดำเนินการเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลมีรายละเอียดในการบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

๑. ควรมีการจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานกลางที่จะสามารถประสานและบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ควรมีการวางแนวทางการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยการประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานในด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. มีการดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานตามแนวทางของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘
๕. ต้องเร่งดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้เกิดการติดตามผลและนำไปสู่การแก้ไข ในรายละเอียดเป็นรายคดี
๖. ต้องมีการตรวจสอบและระมัดระวังในเรื่องของการคาดเคลื่อนของข้อมูล ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการที่จะผลักดันให้เกิดระบบมาตรฐานสากล
๗. จัดทำแนวทางในการปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นระบบในเรื่องการสืบสวนสอบสวนในคดีอาญา ระบบสืบสวนสอบสวนในประเทศไทยในคดีคนนิรนาม ศพนิรนาม
๘. มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัด และหาแนวทางในการที่จะขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม
๙. ควรมีการขับเคลื่อนให้หน่วยงานที่ดำเนินงานด้านการติดตามคนหายมีมาตรฐาน ISO หรือการจัดทำมาตรฐานความร่วมมือร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบวิธีปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๑๐. มีการกำหนดโครงสร้างให้มีความชัดเจน โดยการให้คณะกรรมการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนามเป็นส่วนหนึ่งของสำนักนายกรัฐมนตรีหรือให้อยู่ในโครงสร้างของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์
๑๑. ต้องมีการพิจารณาแนวโน้มจากสถิติว่าจะทำอย่างไรให้จำนวนสถิติด้านคนหาย และศพนิรนามลดลง
๑๒. ในส่วนคณะทำงาน ค.พ.ศ. ก็จะต้องมีการจัดหาบุคลากรให้มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและสามารถติดตามคดีที่เข้ามาในระบบอย่างสะดวกและรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๑๓. มีการกำหนดกรอบการดำเนินงานหรือกรอบการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน โดยมุ่งเน้นสภาพปัญหาด้านคนหายให้เป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและบุคคลในครอบครัว
๑๔. ต้องมีหน่วยเฉพาะกิจเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือปฏิบัติงานติดตามเร่งรัด เรื่องที่เข้าสู่ระบบในทุกพื้นที่
๑๕. ต้องมีการสร้างแผนการรับรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติให้ทราบถึงแนวคิดและวิธีการปฏิบัติให้ถูกต้อง
๑๖. ยกระดับมาตรฐานสากลโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ทั้งในเรื่องการทำแอปพลิเคชันสำหรับการติดตามและค้นหาคนหายผ่าน mobile application รวมถึง การสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยกันติดตามคนหายให้เพิ่มมากขึ้น
๑๗. ต้องมีการดำเนินการในการรวบรวมข้อมูลเบ็ดเสร็จ ไม่ว่าจะเป็กรณีคนหายหรือศพนิรนามจะต้องมีการดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมให้รวดเร็วที่สุด
๑๘. ต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบแบบแผน มีการตรวจสอบได้ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันได้

๑๙. ต้องมี GUIDE LINE ในลักษณะที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและหน่วยงานที่มีหน้าที่เฉพาะกิจหรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนในการติดตามคนหาย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชนหรือภาคประชาสังคม

๒๐. ต้องมีระบบการส่งต่อวัตถุพยานที่มีประสิทธิภาพโดยมี CHAIN OF CUSTODY ห่วงโซ่การครอบครองวัตถุพยานก็จะช่วยระบบการดำเนินการนี้มีมาตรฐานมากขึ้น

๒๑. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการควรมุ่งเน้นในเรื่องเทคโนโลยีเช่นระบบแอปพลิเคชัน รวมไปถึงระบบการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารการแจ้งเบาะแส รวมถึงการแจ้งข้อมูลด้านคนหายให้มีความครอบคลุมและทั่วถึง

๓. แนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม

แนวทางการพัฒนาระบบนั้นเนื่องจากปัจจุบันกระทรวงยุติธรรมได้มีระบบ ค.พ.ศ. สำหรับใช้ในการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคนหายซึ่งในการกรอกรายละเอียดต่าง ๆ จะมีรายละเอียดเดียวกับรูปพรรณสัณฐาน รวมถึงข้อมูลทั่วไปของบุคคลสูญหาย โดยเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้กรอกรายละเอียดต่างๆเข้าสู่ระบบ เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับเปรียบเทียบกับข้อมูลศพนิรนามที่มีอยู่ รวมถึงการนำข้อมูลเพื่อนำไปใช้สำหรับการประชาสัมพันธ์การติดตามคนหาย ซึ่งผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นควรที่จะมีการจัดทำ BIG DATA ซึ่งใช้เป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งถือได้ว่าหากมีการดำเนินการในส่วนนี้จำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือทุกภาคส่วนในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้เป็นศูนย์ข้อมูลที่ใช้ในการติดตามคนหายและผู้มาใช้บริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็วและเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) ณ จุดบริการที่เดียว เพื่อง่ายต่อการมาใช้บริการและการติดตามเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การบริหารจัดการให้เกิดความครอบคลุมและมีการดำเนินการจัดการในทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม โดยสิ่งมีความสำคัญที่จะให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพจำเป็นที่จะต้องมีการอยู่ในรูปแบบของเครือข่ายความร่วมมือก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นทั้งในการนำประสิทธิภาพของเครื่องมือมาใช้ในกลุ่มอาสาสมัครนั้นก็จะต้องมีการฝึกอบรมต่างๆ ในการใช้งานระบบให้แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคประชาสังคมให้มีความรู้และแนวทางในการใช้งานที่ถูกวิธี ซึ่งในอนาคตจะมีการนำ mobile application มาใช้งานในการติดตามคนหายเพิ่มมากขึ้น การดำเนินการกรอกข้อมูลและการรับแจ้งผ่านระบบดังกล่าวจึงจะเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่ผู้ใช้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในการให้ประชาชนสามารถดำเนินการเป็นทั้งผู้แจ้งและผู้ติดตามร่วมกัน เป็นการสอดคล้องและช่วยกันติดตามคนหายในทุกภาคส่วนทั้งในภาครัฐ เอกชน ประชาสังคมและภาคประชาชนร่วมกัน ก็จะช่วยให้ภารกิจกรอกรายการดำเนินการด้านการติดตามคนหายมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ควรมีการจัดทำนโยบาย แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม

๒. มีกลไกและระบบที่มีมาตรฐาน ตลอดจนการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคประชาสังคม

๓. สร้างความตระหนักแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมว่าภารกิจในการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นภารกิจที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจตามระบบของประชาธิปไตยที่มีบรรจุอยู่ในรัฐธรรมนูญ

๔. การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการนั้นจะต้องมีการถอดบทเรียนและกำหนดเป็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา

๕. มีการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศเป็นการยกระดับงานด้านการตรวจพิสูจน์ ในเชิงบูรณาการและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในทางวิชาการได้

๖. ต้องมีการบูรณาการอย่างเป็นรูปธรรมมีการจัดตั้งชุดการปฏิบัติงานเฉพาะกิจ โดยจะต้องมีการบูรณาการร่วมกันในการตั้งคณะทำงานและมีศูนย์รวบรวมข้อมูล Data center ที่มีการดำเนินงานด้านคนหายและศพนิรนาม

๗. ควรมีการผลักดันและกำหนดหรือพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สามารถนำไปบังคับใช้ได้จริงและจะต้องมีกฎหมายในส่วนราชการเข้ามาสนับสนุนเพื่อให้ระบบการดำเนินการมีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๘. ต้องมีการพัฒนาระบบ mobile application ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและแจ้งข้อมูลคนหาย ได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติรวมถึงผู้แจ้งด้วย

๙. ต้องมีการพัฒนาระบบให้มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่หรือมี Big data ที่ใช้เป็นศูนย์รวมข้อมูลในการติดตามคนหายและศพนิรนามเบ็ดเสร็จ เป็นฐานข้อมูลใหญ่ที่เก็บและรวบรวมข้อมูล และเชื่อมโยงข้อมูลได้รวดเร็ว สามารถใช้ระยะเวลาในการดำเนินการส่งต่อข้อมูลและเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลในระยะเวลาสั้น สามารถตรวจสอบและทวนสอบได้ตามหลักมาตรฐานสากล

๑๐. ควรมีงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการบูรณาการในทุกภาคส่วนทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม โดยการของบประมาณในการดำเนินการนั้น ควรจะต้องเป็นการจัดทำงบประมาณโดยผ่านหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าภาพ

๑๑. ควรมีการหารือร่วมกันทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติในการดำเนินการให้สามารถปฏิบัติการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

๑๒. ควรมีระบบฐานข้อมูล ที่สามารถสืบค้นได้ และเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นในการใช้ข้อมูลเพื่อให้บริการประชาชน

๑๓. ควรให้ความสำคัญ และสนับสนุนให้มีการดำเนินงานเทียบเท่ากับระดับสากล จัดสรรงบประมาณในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและเหมาะสมกับภารกิจที่ต้องดำเนินการ

๑๔. มีการพิจารณาอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และแนวโน้มของสถานการณ์ในอนาคต

๑๕. มีการพัฒนาระบบการบริหารไปในภาคส่วนของระดับตำบลหรือหมู่บ้าน โดยให้กลุ่มอาสาสมัครกลุ่มได้มีโอกาสและสามารถเข้าถึงการใช้งานระบบได้อย่างทั่วถึง

๑๖. มีการศึกษาถึงรูปแบบวิธีการหรือโมเดลในการดำเนินการด้านคนหาย ในต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จเป็นตัวอย่างในการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารทุกภาคส่วนในระดับตำบลหรือหมู่บ้านเพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้ระบบการติดตามคนหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

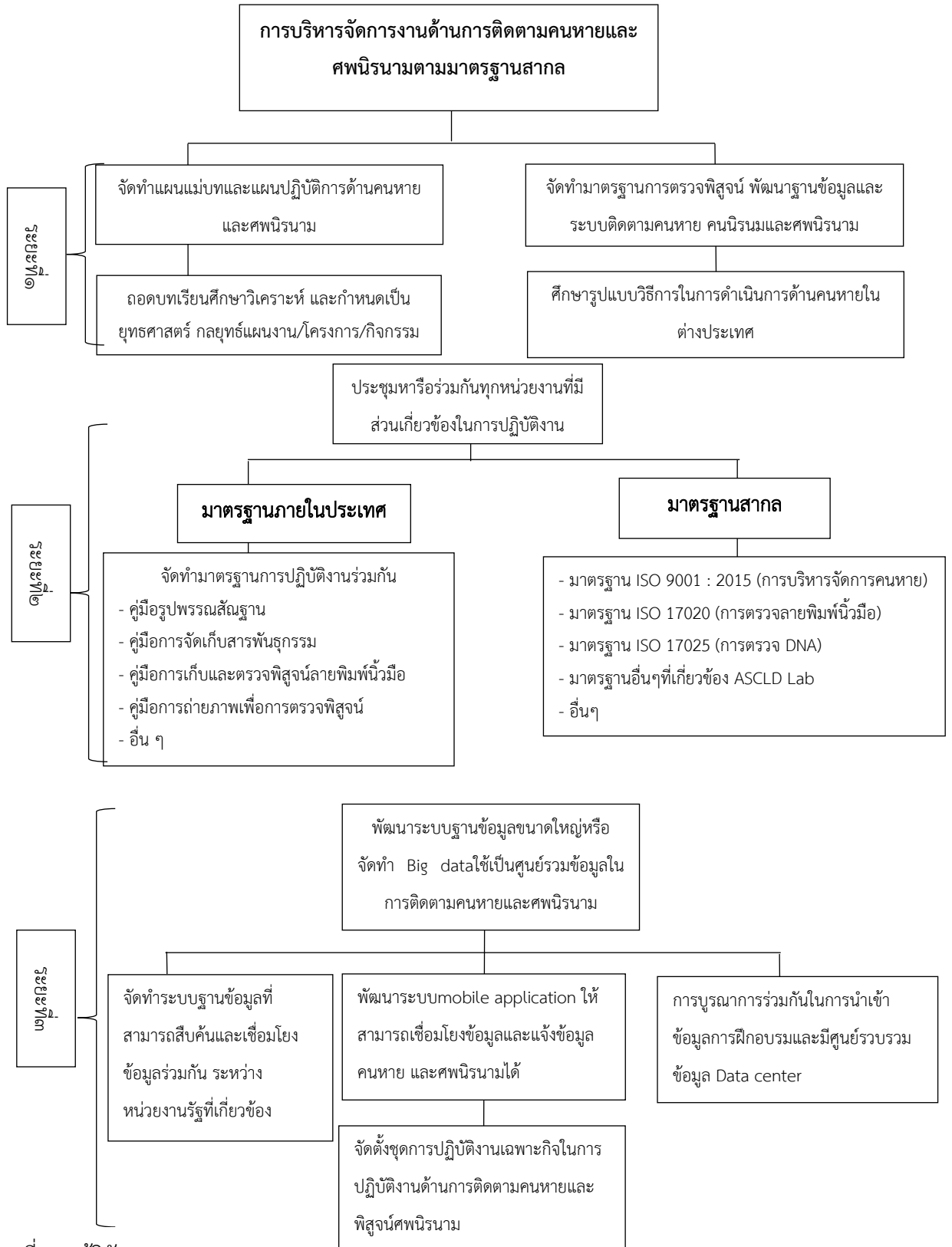
๒. ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามในภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคมให้ครอบคลุมและทั่วถึง

๓. ควรจัดทำการประชุมสัมพันธในการให้บริการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามแก่สังคมและประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึง

๔. ควรมีการจัดทำความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศและมีกลไกในการตรวจพิสูจน์การปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม

๕. ควรมีการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปครั้งต่อไปในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและการพัฒนานวัตกรรมในการตรวจพิสูจน์การปฏิบัติงานด้านติดตามคนหายและศพนิรนาม

แผนภาพที่ ๕-๑ ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานในงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล



ที่มา : ผู้วิจัย, ๒๕๖๓

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. คู่มือการติดตามและป้องกันเด็กสูญหาย.

กรุงเทพฯ ฯ : กองทุนคุ้มครองเด็ก, ๒๕๕๒.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๕๙.

พัชรา สีนลอยมา. การจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. กรุงเทพฯ, ๒๕๕๒.

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชชัย. การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDAC). กรุงเทพฯ ฯ : พัฒนาพานิช, ๒๕๕๒.

วารสารและหนังสือพิมพ์

พัชริภา พิพิธเบญญา, “การเปรียบเทียบระบบการบันทึกและสืบค้นข้อมูลบุคคลสูญหาย”, วารสารวิชาการ. อาชญวิทยาและนิติวิทยาศาสตร์. โรงเรียนนายร้อยตำรวจ, ๒๕๕๘.

เอกสารไม่ตีพิมพ์

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. “เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การฝึกอบรมหลักสูตร Transition to ISO 9001 : 2015”. ๒๕๖๒.

ส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, สมาคม. “เอกสารวิชาการ เรื่อง ทฤษฎีวงจรเต็มมิ่ง”. เอกสารวิชาการ, ๒๕๕๒.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กองทะเบียนประวัติอาชญากร, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “เครือข่ายศูนย์ข้อมูลคนหายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://web.backtohome.org/link2.php>, 2563.

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์. “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.http://www.old.cifs.moj.go.th/main/images/law/Law_mpic.PDF, ๒๕๕๘.

ศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อการต่อต้านการค้ามนุษย์. “บทบาทและภารกิจศูนย์ข้อมูลคนหาย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.web.backtohome.org/aboutweb.php?width=1366& height=768>, ๒๕๖๓.

สัมภาษณ์

ไตรรงค์ ผิวพรรณ, พลตำรวจตรี. ผู้บังคับการกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สัมภาษณ์. พฤษภาคม ๒๕๖๓.

พรทิพย์ โรจนสุนันท์, สมาชิกวุฒิสภา,อดีตผู้บริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม. มิถุนายน ๒๕๖๓.

ภูมิกร ก้อนแก้ว, นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. สัมภาษณ์. พฤษภาคม ๒๕๖๓.

รองหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่กู้ภัย, มูลนิธิร่วมกตัญญู. สัมภาษณ์. พฤษภาคม ๒๕๖๓.

รัชดาภรณ์ มรม่วง, ร้อยตำรวจเอกหญิง. ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์. สัมภาษณ์. มิถุนายน ๒๕๖๓.

วรรณพงษ์ คชรักษ์, พันตำรวจโท. ผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์กระทรวงยุติธรรม. สัมภาษณ์. พฤษภาคม ๒๕๖๓.

สุวรีย์ ไชยวงศ์, นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. สัมภาษณ์. พฤษภาคม ๒๕๖๓.

อุเทน ชนะกุล, ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. สัมภาษณ์. พฤษภาคม ๒๕๖๓.

ภาษาต่างประเทศ

Brandi J., and Wilson-Wilde L. “Standard Methods. In : Siegel JA and Saukko PJ (eds.) Encyclopedia of Forensic Sciences”, Second Edition, vol. 3, pp. 522-527. Waltham : Academic Press, 2013.

Marianne James, Jessica Anderson and Judy Putt. “Missing persons in Australia”. No.353. Australian Government, 2008.

ISO/IEC 17025-1999 : General requirements for the competence of testing and calibration laboratories.

ภาคผนวก

ผนวก ก
ภาพการสัมภาษณ์การเก็บรวบรวมข้อมูล



ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ข้อมูล

หัวข้อเรื่อง

แนวทางการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษาเท่านั้น คำตอบจะเป็นความลับและไม่มีผลต่อตัวท่าน
๒. ให้ท่านตอบตามความเป็นจริงและตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ด้านปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศ

๑.๑ ท่านคิดว่าในการติดตามคนหายและศพนิรนามในประเทศไทย มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง และท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

๑.๒ ท่านคิดว่าปัญหาในการที่จะพัฒนาและยกระดับมาตรฐานสากลในงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามในประเทศไทยที่มีความจำเป็นเร่งด่วนและจะต้องหามาตรการหรือวิธีการมาปรับใช้เพื่อสร้างแผนพัฒนางานมาตรฐานเป็นลำดับแรก คือปัญหาในด้านใด

ส่วนที่ ๒ ด้านระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล

๒.๑ ท่านมีแนวทาง หรือหลักการในทางทฤษฎี ใดๆบ้าง ในการบริหารจัดการให้เกิดมาตรฐานสากลในการติดตามคนหายและศพนิรนาม

๒.๒ ท่านคิดว่าระบบในการติดตามคนหายและศพนิรนามในประเทศไทย ควรมีหน่วยงานใดบ้างที่จำเป็นที่จะต้องเข้ามามีบทบาทและสนับสนุนในการดำเนินงานให้เกิดระบบที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน และหน่วยงานใดควรเป็นผู้ดำเนินการหรือเจ้าภาพในการดำเนินการ

ส่วนที่ ๓ ด้านแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารการติดตามคนหาย คนนิรนาม และศพนิรนาม

๓.๑ ท่านมีแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม ใดๆให้เกิดเป็นรูปธรรมและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ ท่านมีแนวในการสร้างความร่วมมือในหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคม และต่างประเทศอย่างไรในการที่จะพัฒนางานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และขั้นตอนในการสร้างความร่วมมือเบื้องต้น ขั้นตอนแรกควรมีหลักการปฏิบัติ และแนวทางหรือนโยบายอย่างไร

ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล : นายโกล พรหมเพ็ง
- วัน เดือน ปีเกิด : ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๐๙
- ประวัติการศึกษา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารงานยุติธรรมและความปลอดภัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประวัติการทำงานโดยย่อ : พนักงานคุมประพฤติ
: หัวหน้าฝ่ายติดตามและประเมินผล หัวหน้ากลุ่มแผนงานและ
งบประมาณ หัวหน้ากลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักนโยบายและ ยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
: ผู้อำนวยการสำนักบังคับคดีอาญาและบังคับใช้กฎหมาย
: ผู้อำนวยการกองสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงาน
ปลัดกระทรวงยุติธรรม
: อ.ก.พ. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
: อ.ก.พ. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์
: รองผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์
- ตำแหน่งปัจจุบัน : รองอธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

สรุปย่อ

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตาม
ตาม มาตรฐานสากล
ผู้วิจัย นายโกมล พรหมเพ็ง **หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๒**
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการจัดการปัญหาคนหายและศพนิรนามในประเทศไทยยังขาดนโยบายและทิศทางที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญระดับประเทศที่รัฐบาลจำเป็นต้องกำหนดนโยบาย มาตรการและแนวทางมาแก้ไข ตลอดจนปัญหาดังกล่าวยังขาดการบูรณาการระหว่างส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดยที่ผ่านมาสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้มีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนามมีความคล่องตัวและเป็นไปตามกลไกของกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยสาระสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ มีเป้าหมายเพื่อกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนการปฏิบัติในการรับมือ ป้องกัน และจัดการปรากฏการณ์คนหายคนนิรนามและศพนิรนาม รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในทางปฏิบัติงานติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม ด้วยกลไกและระบบที่มีมาตรฐานคุณภาพ ตลอดจนมุ่งสร้างการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานภาคส่วนต่างๆ ของสังคม ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนให้มีการปฏิบัติงานในเชิงบูรณาการร่วมกัน ซึ่งจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ดังกล่าว ยังขาดกระบวนการในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม จึงทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งระบบในการบริหารจัดการในประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานที่แต่ละหน่วยงานจะนำมาปรับใช้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้

ดังนั้น การติดตามหาคนหายและศพนิรนามจึงจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการ ที่ดี เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีการส่งเสริมด้านองค์ความรู้ในการบริหารจัดการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นมูลนิธิ หรือสื่อต่างๆ ให้มีแนวคิด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติ รวมถึงการนำระบบการบริหารจัดการเป็นไปในทิศทางเดียวกันไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั่วประเทศ รวมถึงลดขั้นตอนของผู้มารับบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และสามารถตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล
๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศ
๓. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม โดยผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ Qualitative Research จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย และการศึกษาวิจัยเอกสารประกอบ Documentary Research จากข้อมูลในการดำเนินการด้านคนหายและศพนิรนามทั้งในประเทศและต่างประเทศ

๒. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายการศึกษานี้ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ หรือการทำงานด้านคนหายและศพนิรนามในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคประชาสังคม โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง Purposive Sampling และใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ Snowball sampling โดยอาศัยจากการแนะนำของผู้ที่ให้การสัมภาษณ์คนหนึ่งไปยังอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีคุณสมบัติและมีความเป็น Homogeneous เดียวกัน

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการ ๘ เดือน ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2563 ถึงเดือนสิงหาคม 2563

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการระบบการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูล

๑.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้มีการทบทวนเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบคนหายและศพนิรนาม และมาตรฐานสากล ที่มีผู้อื่นเก็บรวบรวมไว้แล้ว เพื่อนำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ แหล่งที่มาของข้อมูลโดยตรง ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้ กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ บุคลากรใน

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนิรนาม ในภาครัฐและภาคประชาสังคม ได้แก่

- ๑.๒.๑ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจำนวน ๑ คน
- ๑.๒.๒ หน่วยงานภายในกระทรวงยุติธรรมจำนวน ๑ คน
- ๑.๒.๓ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์จำนวน ๓ คน
- ๑.๒.๔ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจำนวน ๒ คน
- ๑.๒.๕ มูลนิธิร่วมกตัญญูจำนวน ๒ คน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยข้อคำถามเป็นแบบสอบถามถึงรายละเอียดต่างๆ ในเนื้อหาต้นแนวทาง ปัจจัย กระบวนการ ทั้งนี้ เพื่อที่จะนำผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวมาอธิบายเป็น ข้อมูลเพิ่มเติมสนับสนุนข้อมูลจากแบบสอบถาม และเป็นการช่วยสนับสนุนผลการวิจัยที่ได้จากการ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนั้น การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แล้ว หลังจากนั้น นำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ใช้สูตร (ฤเดช เกิดวิชัย, ๒๕๕๐)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Concurrence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่

ค่า +๑ หมายความว่า ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

ค่า 0 หมายความว่า ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้

ค่า -๑ หมายความว่า ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC (Index of Concurrence) มากกว่าหรือเท่ากับ ๐.๕ มาเป็น ข้อคำถามในการวิจัย ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า ๐.๕ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของ ผู้ทรงคุณวุฒิ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบพรรณนาโวหาร (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบาย นำเสนอข้อค้นพบจากการวิจัย

๒.๑ นำเทปที่ใช้บันทึกการสัมภาษณ์มาถอดเทปการสัมภาษณ์

๒.๒ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

๓. การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนออย่างไม่เป็นแบบแผน คือ การใช้วิธีการนำเสนอเป็นรูปแบบ รายงานวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

๑. ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายภายในประเทศนั้น ประกอบไปด้วยปัญหาอุปสรรคดังต่อไปนี้

๑.๑ การขาดนโยบายและทิศทางในการพัฒนาระบบที่ชัดเจน และในประเทศไทยยังขาดหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพในการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหาย และศพนินรนามที่เป็นรูปธรรม

๑.๒ ขาดระเบียบวิธีการปฏิบัติที่จะช่วยให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐในการดำเนินการด้านการติดตามคนหายที่มีความชัดเจน

๑.๓ ยังไม่มีการสร้างแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมและให้หาหน่วยงานที่จะเข้ามารับผิดชอบในการปรับปรุงแก้ไข

๑.๔ ยังขาดการศึกษาและถอดบทเรียนในส่วนของกระบวนการยุติธรรมทั่วประเทศที่ปฏิบัติงานด้านคนหายและศพนินรนาม

๑.๕ ประเทศไทยยังไม่มีกระบวนการติดตามคนหาย ไว้เบ็ดเสร็จทีเดียว

๑.๖ ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบการติดตามคนหายยังขาดงบประมาณเพื่อที่จะนำมาปรับปรุงระบบที่ยังมีความบกพร่องอยู่

๑.๗ ผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความคุ้นชินในการใช้งานระบบทำให้เกิดความล่าช้าในการกรอกข้อมูลและการปฏิบัติงานยังไม่มีความสะดวกต่อตัวเจ้าหน้าที่ควร

๑.๘ การติดตามคนหายในส่วนของประชาชนที่เข้ามาแจ้งข้อมูลผ่านระบบนั้นประชาชนยังไม่ทราบถึงการแจ้งเรื่องผ่านมายังระบบซึ่งจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

๑.๙ การติดต่อประสานงานด้านระบบยังไม่เป็นแบบเบ็ดเสร็จ one stop service ซึ่งการแจ้งเรื่องดำเนินการในส่วนภาคประชาชนยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นและจะต้องได้รับการแก้ไข

๑.๑๐ ขาดการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานให้สามารถดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันสามารถแชร์ข้อมูลหรือส่งข้อมูลในส่วนงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงทีในการเร่งการติดตามคนหายในกลุ่มบุคคลที่มีปัญหาต่างๆ อาทิเช่น กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วยทางจิตเวช

๑.๑๑ การกรอกข้อมูลระบบ ค.พ.ศ. กับการกรอกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้มีการดำเนินการไว้แล้วจะต้องมีการกรอกข้อมูลใหม่ในระบบ ค.พ.ศ. เป็นเหมือนกับการทำงานที่ซ้ำซ้อนเกิดความล่าช้าและไม่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติ

๑.๑๒ ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลในงานด้านการติดตามคนหายและศพนินรนามระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดำเนินการ ทำให้การประสานติดตามแก่ครอบครัวและญาติเป็นไปได้ล่าช้า

๑.๑๓ ข้อมูลที่แต่ละหน่วยงานที่ทำไว้มีลักษณะของการกระจายข้อมูลไม่รวมอยู่เป็นแหล่งเดียวกัน ทำให้ลักษณะงานเป็นแบบไม่ครบวงจรไม่สามารถทำงานให้เบ็ดเสร็จในทีเดียวได้

๑.๑๔ ขาดการจัดทำฐานข้อมูลใหญ่ Big Data ที่สามารถระบุถึงข้อมูลด้านคนหายและคนนินรนามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ระบบการบริหารจัดการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าการดำเนินการเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล มีรายละเอียดในการบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

๒.๑ ควรมีการจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลคนหาย คนนิรนามและศพนิรนามขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานกลางที่จะสามารถประสานและบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ ควรมีการวางแนวทางการปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันโดยการประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานในด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ มีการดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานตามแนวทางของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสนับสนุนการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม พ.ศ. ๒๕๕๘

๒.๕ ต้องเร่งดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้เกิดการติดตามผลและนำไปสู่การแก้ไขในรายละเอียดเป็นรายคดี

๒.๖ ต้องมีการตรวจสอบและระมัดระวังในเรื่องของการคาดเคลื่อนของข้อมูลซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการที่จะผลักดันให้เกิดระบบมาตรฐานสากล

๒.๗ จัดทำแนวทางในการปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นระบบในเรื่องการสืบสวนสอบสวนในคดีอาญา ระบบสืบสวนสอบสวนในประเทศไทยในคดีคนนิรนามศพนิรนาม

๒.๘ มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัด และหาแนวทางในการที่จะขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมได้

๒.๙ ควรมีการขับเคลื่อนให้หน่วยงานที่ดำเนินงานด้านการติดตามคนหายมีมาตรฐาน ISO หรือการจัดทำมาตรฐานความร่วมมือร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ระเบียบวิธีปฏิบัติ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๑๐ มีการกำหนดโครงสร้างให้มีความชัดเจน โดยการให้คณะกรรมการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนามเป็นส่วนหนึ่งของสำนักนายกรัฐมนตรีหรือจะให้อยู่ในโครงสร้างของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

๒.๑๑ ต้องมีการพิจารณาแนวโน้มจากสถิติว่าจะทำอย่างไรให้จำนวนสถิติด้านคนหายและศพนิรนามลดลง

๒.๑๒ ในส่วนคณะทำงาน ค.พ.ศ. ก็จะต้องมีการจัดหาบุคลากรให้มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและสามารถติดตามเคสคดีที่เข้ามาในระบบอย่างสะดวกและรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒.๑๓ มีการกำหนดกรอบการดำเนินงานหรือกรอบการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนโดยมุ่งเน้นสภาพปัญหาด้านคนหายให้เป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและบุคคลในครอบครัว

๒.๑๔ ต้องมีหน่วยเฉพาะกิจเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือมีมอเนิเตอร์ในการที่จะพิจารณาเคสที่เข้ามาเพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินการ การติดตามและการปฏิบัติที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

๒.๑๕ ต้องมีการสร้างแผนการรับรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติให้ทราบถึงแนวคิดและวิธีการปฏิบัติให้ถูกต้อง

๒.๑๖ การยกระดับมาตรฐานสากลก็จะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ทั้งในเรื่องการทำ แอปพลิเคชันสำหรับการติดตามและค้นหาคนหายผ่าน mobile application รวมถึงการสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยกันติดตามคนหายให้เพิ่มมากขึ้น

๒.๑๗ ต้องมีการดำเนินการในการรวบรวมข้อมูลเบ็ดเสร็จ ไม่ว่าจะเป็กรณีคนหายหรือศพนิรนามจะต้องมีการดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมให้รวดเร็วที่สุด

๒.๑๘ ต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบแบบแผน มีการตรวจสอบได้ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันได้

๒.๑๙ ต้องมี GUIDE LINE ในลักษณะที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและหน่วยงานที่มีหน้าที่เฉพาะกิจหรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนในการติดตามคนหาย ไม่ว่าจะเป็ภาครัฐ ภาคเอกชนหรือภาคประชาสังคม

๒.๒๐ ต้องมีระบบการส่งต่อวัตถุพยานที่มีประสิทธิภาพโดยมี CHAIN OF CUSTODY ห่วงโซ่การครอบครองวัตถุพยานก็จะช่วยระบบการดำเนินการในส่วนนี้มีมาตรฐานมากขึ้น

๒.๒๑ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการควรมุ่งเน้นในเรื่องเทคโนโลยีเช่นระบบ แอปพลิเคชัน รวมไปถึงระบบการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงข้อมูล ข่าวสาร การแจ้งเบาะแส รวมถึงการแจ้งข้อมูลด้านคนหายให้มีความครอบคลุมและทั่วถึง

๓.แนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนาม และศพนิรนาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย คนนิรนามและ ศพนิรนาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๑ ควรมีการจัดทำนโยบาย แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านการติดตามคนหายคนนิรนามและศพนิรนาม

๓.๒ มีกลไกและระบบที่มีมาตรฐาน ตลอดจนการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคประชาสังคม

๓.๓ สร้างความตระหนักแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ว่าภารกิจในการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นภารกิจที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจตามระบบของประชาธิปไตยที่มีบรรจุอยู่ในรัฐธรรมนูญ

๓.๔ การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการนั้นจะต้องมีการถอดบทเรียนและกำหนดเป็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา

๓.๕ มีการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศเป็นการยกระดับงานด้านการตรวจพิสูจน์ในเชิงบูรณาการและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในทางวิชาการได้

๓.๖ ต้องมีการบูรณาการอย่างเป็นรูปธรรมมีการจัดตั้งชุดการปฏิบัติงานเฉพาะกิจ โดยจะต้องมีการบูรณาการร่วมกันในการตั้งคณะทำงานและมีศูนย์รวบรวมข้อมูล Data center ที่มีการดำเนินงานด้านคนหายและศพนิรนาม

๓.๗ ควรมีการผลักดันและกำหนดหรือพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สามารถนำไปบังคับใช้ได้จริงและจะต้องมีกฎหมายในส่วนราชการเข้ามาสนับสนุนเพื่อให้ระบบการดำเนินการมีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๓.๘ ต้องมีการพัฒนาระบบ mobile application ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและแจ้งข้อมูลคนหาย ได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติรวมถึงผู้แจ้งด้วย

๓.๙ ต้องมีการพัฒนาระบบให้มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่หรือมี Big data ที่ใช้เป็นศูนย์รวมข้อมูลในการติดตามคนหายและศพนิรนามเบ็ดเสร็จ เป็นฐานข้อมูลใหญ่ที่เก็บและรวบรวมข้อมูล และเชื่อมโยงข้อมูลได้รวดเร็ว สามารถใช้ระยะเวลาในการดำเนินการส่งต่อข้อมูลและเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลในระยะเวลาสั้น สามารถตรวจสอบและทวนสอบได้ตามหลักมาตรฐานสากล

๓.๑๐ ควรมีงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการบูรณาการในทุกภาคส่วนทุกหน่วยงาน ที่ปฏิบัติงานด้านคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม โดยการของบประมาณในการดำเนินการนั้น ควรจะต้องเป็นการจัดทำงบประมาณโดยผ่านหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าภาพ

๓.๑๑ ควรมีการหารือร่วมกันทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติในการดำเนินการให้สามารถปฏิบัติการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

๓.๑๒ ควรมีระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สามารถสืบค้นได้ และเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นในการใช้ข้อมูลเพื่อให้บริการประชาชน

๓.๑๓ ควรให้ความสำคัญ และสนับสนุนให้มีการดำเนินงานเทียบเท่ากับระดับสากล จัดสรรงบประมาณในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและเหมาะสมกับภารกิจที่ต้องดำเนินการ

๓.๑๔ มีการพิจารณาอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และแนวโน้มของสถานการณ์ในอนาคต

๓.๑๕ มีการพัฒนาระบบการบริหารไปในภาคส่วนของระดับตำบลหรือหมู่บ้าน โดยให้กลุ่มอาสาสมัครกลุ่มนี้ได้มีโอกาสและสามารถเข้าถึงการใช้งานระบบได้อย่างทั่วถึง

๓.๑๖ มีการศึกษาถึงรูปแบบวิธีการหรือโมเดลในการดำเนินการด้านคนหายในต่างประเทศที่เขาประสบความสำเร็จเป็นตัวอย่างในการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการพัฒนาระบบการบริหารทุกภาคส่วนในระดับตำบลหรือหมู่บ้านเพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้ระบบการติดตามคนหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนามในภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคมให้ครอบคลุมและทั่วถึง

๓. ควรจัดทำการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม แก่สังคมและประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึง

๔. ควรมีการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและการพัฒนา
นวัตกรรมในการตรวจพิสูจน์การปฏิบัติงานด้านการติดตามคนหายและศพนิรนาม

๕. ควรมีการจัดทำความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศและ
มีกลไกในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม