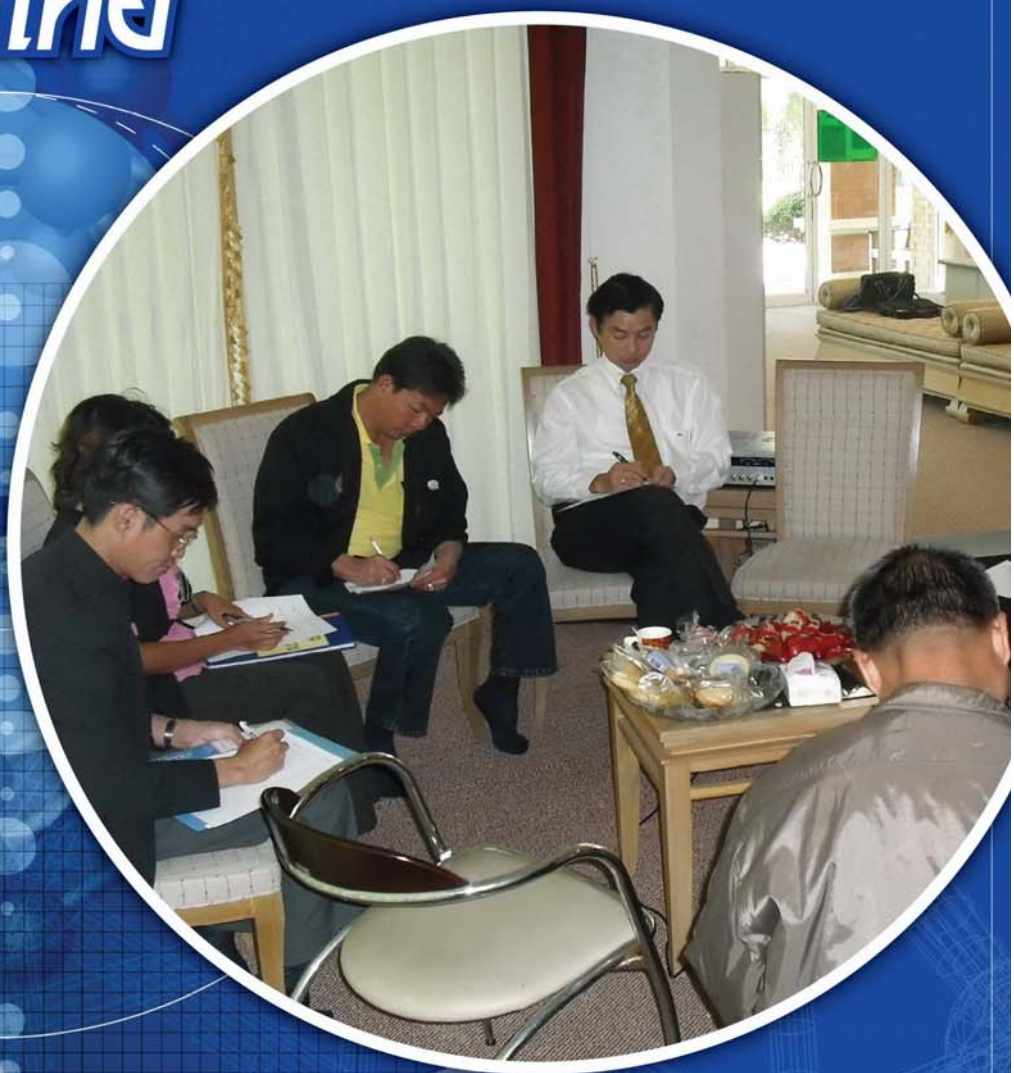




โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
Royal Police Cadet Academy

คู่มือการจัดการความรู้ ด้านการสืบสวนติดตามคนหาย ในประเทศไทย



โดย
รศ.พ.ต.อ.หญิง ดร.พัชรา สีนลอยมา และคณะ
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ



สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย



โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

คู่มือการจัดการความรู้ ด้านการสืบสวนติดตามคนหาย ในประเทศไทย

โดย

รศ.พ.ต.อ.หญิง ดร.พัชรา

สินลอยมา

ผศ.พ.ต.ท. โสรัตน์

กลับวิล่า

พ.ต.ท. วรวัช

วิชชวาณิชย์

พ.ต.ท.ดร. ชัยนันท์

ลีระเต็มพงษ์

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

2552

คู่มือการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ : นครปฐม, ๒๕๕๒

จำนวน ๑๒๔ หน้า

หัวหน้าโครงการวิจัย

รศ.พ.ต.อ.หญิง ดร. พัทธรา

สินลอยมา

นักวิจัย

ผศ.พ.ต.ท. โสรัตน์

กลับวิลา

พ.ต.ท. วรธัช

วิชชวาณิชย์

พ.ต.ท.ดร. ชชนันท์

ลีระเต็มพงษ์

ผู้ช่วยวิจัย

อาจารย์เปมิกา

สนิทพจน์

นางสาวณัฐภัทร

สิริทริญญการ

คู่มือการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย

พิมพ์ครั้งที่ ๑

มิถุนายน ๒๕๕๒

ผู้จัดพิมพ์เผยแพร่

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

พิมพ์ที่

โรงพิมพ์โรงเรียนนายร้อยตำรวจ อำเภอสามพราน

จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๑๐ โทร. ๐-๓๔๓๑-๑๑๑๐

ผู้ออกแบบปก

นายปิฎกภูมิ อมรมงคล



คำนำ

การจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย ที่กระจายอยู่ในตัวบุคคล เอกสารรายงาน สำนวนการสอบสวน และรายงานการสืบสวน มาจัดการให้เกิดเป็นความรู้ใหม่ที่ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถอดบทเรียน เพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงและมีประสิทธิภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling) เพื่อสร้างคุณค่าจากภูมิปัญญาและความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และบุคลากรของหน่วยงานเอกชนที่มีบทบาทในการติดตามคนหายพลัดหลงในประเทศไทย

คู่มือการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดพิมพ์จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย จัดทำขึ้นจากการสกัดความรู้โดยผ่านกระบวนการถอดบทเรียนจากเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนและพนักงานสอบสวนทั่วประเทศ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling) จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ โดยได้รับความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสืบสวนคดีคนหายหลายท่าน ได้แก่ พล.ต.ต.โกสินทร์ หินธารว รองจเรตำรวจ (สบ 7) พ.ต.ท. ชลิต เกตุศรีเมฆ รองผู้กำกับการกลุ่มงานสวัสดิภาพเด็กเยาวชนและสตรี ศูนย์สืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 คุณเอกลักษณ์ หลุ่มชุมแข และเจ้าหน้าที่จากมูลนิธิกระจกเงา ที่กรุณาให้การสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการและกรณีศึกษาคดีคนหาย ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำคู่มือในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขยายผลไปสู่การสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

มิถุนายน 2552



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้	1
ความเป็นมาของการจัดการความรู้	1
ความหมายของการจัดการความรู้	2
การจัดการความรู้ในประเทศไทย	2
เครื่องมือในการจัดการความรู้	6
บุคคลสำคัญที่ดำเนินการจัดการความรู้	8
การทบทวนหลังกิจกรรม (AAR - After Action Review)	12
บทที่ 2 การจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย	13
แนวคิดการจัดการความรู้	13
วิธีดำเนินการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย	15
กลุ่มเป้าหมายในการจัดการความรู้	16
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้	17
บทที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย	19
ขั้นตอนที่ 1. รวบรวมกรณีศึกษาและรายชื่อเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับคดีคนหาย	20
ขั้นตอนที่ 2. การประชุมเพื่อแก้ไขปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	20
ขั้นตอนที่ 3. การแต่งตั้งที่ปรึกษาโครงการวิจัย	33
ขั้นตอนที่ 4. กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)” ครั้งที่ 1	33
ขั้นตอนที่ 5. กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)” ครั้งที่ 2	43
ขั้นตอนที่ 6. กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)” ครั้งที่ 3	55
ขั้นตอนที่ 7. กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)” ครั้งที่ 4	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนที่ 8. การสัมมนาเพื่อถอดบทเรียนการสืบสวนติดตามคนหาย ในประเทศไทย	61
ขั้นตอนที่ 9. การจัดงานนำเสนอผลงานวิจัย	67
ขั้นตอนที่ 10 จัดทำฐานข้อมูลในการสืบสวนติดตามคนหาย	72
 บทที่ 4 ผลที่ได้จากการจัดการความรู้การสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย	73
สาเหตุของการหายพลัดหลง	73
แนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับคนหายพลัดหลง	76
การติดตามคนหายประเภทแชทไลน์ทางโทรศัพท์	82
การติดตามคนหายประเภทเด็กติดเกมหรือแชทไลน์ทางอินเทอร์เน็ต	86
การติดตามคนหายประเภทลักพา	90
การติดตามคนหายประเภทสมองเสื่อม	98
ข้อสังเกตในการแจ้งเด็กหายกรณีการกระทำความผิดฐานพรากเด็ก/พรากผู้เยาว์	102
วิธีดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับคนหายพลัดหลง	103
ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนติดตามคนถูกลักพาตัว หรือคนหายที่เกิดขึ้นในประเทศไทย	105
แบบแจ้งรูปพรรณเกี่ยวกับคนหายพลัดหลง	112
ปัญหาและอุปสรรคในการติดตามสืบสวนคนหายในประเทศไทย	112
เกร็ดความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Story Telling)	113
ข้อคิดอื่น ๆ ที่ควรรู้ ในการแจ้งความคนหาย	119
หน่วยงานที่ครอบครัวคนหายควรประสานงานไปเพื่อขอความช่วยเหลือ อย่างเร่งด่วน	120
 เอกสารอ้างอิง	124



บทที่ 1

แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้



ปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ แหล่งความรู้มีอยู่มากมายและกระจายอยู่ในหลายรูปแบบ ความรู้เป็นผลผลิตของสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักการและกรอบแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงทักษะและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งเราใช้เพื่อการตัดสินใจ การดำเนินชีวิตของมนุษย์ ชีวิตส่วนตัว หรือการทำงานในองค์กรต้องใช้ความรู้เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น จึงเกิดแนวคิดที่เราจะอย่างไร เราจึงจะสามารถใช้ความรู้ที่เรามีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด Knowledge Management เกิดจากข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย ทำให้องค์กรต่าง ๆ มีข้อมูลจัดเก็บอยู่จำนวนมาก และเกิดความต้องการที่จะจัดให้อยู่อย่างเป็นระเบียบ เข้าถึงง่าย ทันต่อการนำไปใช้งาน

ความเป็นมาของการจัดการความรู้

สารสนเทศมีความกระจาย และการจัดเก็บอยู่ในแหล่งเก็บที่หลากหลาย ที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นคือมีข้อมูลมากมาย แต่ความรู้มีน้อย ในยามที่ต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การรวบรวมข้อมูลทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพและไม่ครบถ้วน อีกทั้งใช้เวลาในการค้นหามาก การจัดการความรู้ที่มีระบบจะช่วยให้ปัญหาดังกล่าวบรรเทาลง หรือหมดไป ยิ่งไปกว่านั้นการก้าวเข้าสู่สังคมภูมิปัญญาและความรอบรู้ เป็นแรงผลักดันทำให้องค์กรต้องการพัฒนาไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Enterprise) เพื่อสร้างคุณค่าจากภูมิปัญญาและความรอบรู้ที่มีอยู่เปลี่ยนสินทรัพย์ทางปัญญาให้เป็นทุน ด้วยการจัดการความรู้ และภูมิปัญญาซึ่งมีผลให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นแบบผู้ปฏิบัติที่มีความรู้ (Knowledge Worker) ด้วย

ขั้นแรกที่จะนำไปสู่การจัดการความรู้ คือ การจัดเก็บข้อมูลไว้ในคลังข้อมูล (Data warehouse) ที่มีการวิเคราะห์ประมวลผล คัดกรองข้อมูล (Data Mining) เพื่อให้ได้ความรู้ที่น่าสนใจ ได้แก่ กฎ ระบบ หรือลักษณะที่เกิดขึ้นประจำ รูปแบบ ความแปลกแยก หรือสิ่งผิดปกติจากข้อมูลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลขนาดใหญ่

ในการแข่งขันทางด้านธุรกิจนำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ โดยมีเหตุผลดังนี้

1) บริษัทต่าง ๆ กลายเป็นองค์กรแห่งความรู้ มีการใช้ความรู้ในการทำงานมากขึ้น รวมถึงการแข่งขันทางด้านธุรกิจ

- 2) การเปลี่ยนแปลงของตลาดการแข่งขัน ทำให้ต้องมีการพัฒนาองค์กร พัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กร
- 3) การจัดการความรู้ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น
- 4) ความรู้ทำให้องค์กรอยู่รอด ด
- 5) ความซับซ้อนขององค์กรในปัจจุบันจึงต้องมีการจัดการความรู้
- 6) ความรู้ช่วยในการตัดสินใจ
- 7) ความต้องการในการใช้ความรู้ร่วมกัน
- 8) ความรู้เฉพาะบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับองค์กร
- 9) การเติบโตของบริษัทและธุรกิจ

ความหมายของการจัดการความรู้

นักวิชาการและบุคลากรด้านการจัดการความรู้หลายท่านและหลายสถาบันได้เห็นความสำคัญและทำการศึกษารูปแบบ แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ สรุปได้ว่าการจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง กระบวนการความรู้ที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ของคนในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันของคนภายในองค์กรเดียวกัน เมื่อรวบรวมแล้วก็มีการนำความรู้ที่ได้มาสังเคราะห์ และการจำแนกหรือจัดระบบใหม่เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์การในการบริหารจัดการและนำความรู้เผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป

การจัดการความรู้ในประเทศไทย

วิจารณ์ พานิชย์(2550) แห่งสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคมได้ดำเนินการเผยแพร่แนวคิดด้านการจัดการความรู้ ได้กล่าวว่า ความเป็นองค์กรเรียนรู้ (Learning Organization) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเสมือน 2 หน้าที่ของเหรียญเดียวกัน คืออาจมองว่าเป็นเรื่องเดียวกันก็ได้ มองว่าเป็นคนละเรื่องแต่เกี่ยวข้องกันส่งเสริมเกื้อกูลซึ่งกันและกันได้ในการดำเนินการจัดการความรู้ต้องนำหลักการและวิธีการขององค์กรเรียนรู้มาประยุกต์ใช้ และในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรเรียนรู้ ก็ต้องนำเอาวิธีการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ องค์กรเรียนรู้ คือ องค์กรที่มีความสามารถสูงต่อการรับรู้การเรียนรู้ ซึ่งหมายความว่ามีความไวในการเปิดรับจับกระแสของสภาพแวดล้อมขององค์กรตลอดเวลา มีความสามารถในการรับรู้การเปลี่ยนแปลงทั้งที่เป็นการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและที่เป็นการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและเอาใจใส่ข้อมูลนั้นนำมาใช้ปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงองค์กรเอง องค์กรเรียนรู้มีการรับรู้และเรียนรู้ในทุกส่วนขององค์กรไม่ใช่รับรู้และเรียนรู้เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงแต่รับรู้และเรียนรู้ในทุกกลุ่มและทุกระดับของพนักงานเมื่อ

มีการรับรู้และเรียนรู้ ก็หมายความว่า มีการสร้างความรู้ขึ้นเองภายในองค์กร ได้เป็นการโยงเข้าหากระบวนการจัดการความรู้ องค์กรเรียนรู้มีผลผลิตอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่

1) ผลสัมฤทธิ์ของงานสูง เช่น ผลงานตอบสนองหรือตรงตามความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) เป็นผลงานหรือกระบวนการทำงานที่มีนวัตกรรม (Innovation) มีการสร้างขีดความสามารถขององค์กร และของพนักงาน Competency มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายความว่า Output สูง โดยที่ Input ต่ำ 2) เกิดการพัฒนาคนซึ่งหมายถึงพนักงานเกิดการเรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการทำงานและเกิดทักษะในการเรียนรู้ที่เรียกว่าเป็นบุคคลเรียนรู้ (Learning Person) 3) มีการพัฒนาความรู้ทำให้ความรู้เพิ่มพูนขึ้นในองค์กรและในพนักงาน 4) องค์กรมีศักยภาพสูงขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งศักยภาพในการรับรู้และเรียนรู้อันนำไปสู่ศักยภาพในการปรับตัวหรือการเปลี่ยนแปลงตนเองซึ่งหมายถึงการเป็นองค์กรเรียนรู้นั่นเอง

ส่วนการจัดการความรู้ กล่าวว่าการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ซึ่งมักเป็นเป้าหมายที่ยากซับซ้อน และมักใช้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานในลักษณะที่สูงส่ง การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ (Means) ไม่ใช่เป้าหมาย (End) การจัดการความรู้ไม่ใช่การเอาความรู้มาจัดระบบ หรือจัดการเพื่อให้ผู้อื่นนำไปใช้ แต่เป็นการดำเนินการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีการประยุกต์ใช้ความรู้อย่างเข้มข้นและทำให้งานมีผลสัมฤทธิ์สูง โดยที่ความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้นั้นได้มาจากหลากหลายทาง ได้แก่ การได้มาจากภายนอกองค์กร การนำเอามาจากองค์ความรู้ภายในองค์กร โดยที่อาจเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) เป็นประสบการณ์ที่สั่งสมยาวนานเป็นภูมิปัญญา เป็นความรู้ขององค์กร และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกสารหรือวิชาการ อยู่ในตำราคู่มือปฏิบัติงานทั้งที่เป็นความรู้จากภายนอกและความรู้ของกลุ่มผู้ร่วมงาน ความรู้ดังกล่าวต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อกาลเทศะ หรือบริบทขององค์กรและเมื่อมีการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานก็มีการนำประสบการณ์จากการทำงานของพนักงานมารวมกัน กลั่นกรองเป็นความรู้ใหม่ในกระบวนการจัดการความรู้ มีการสร้างความรู้ทั้งที่เป็นการสร้างความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน สร้างความรู้ระหว่างปฏิบัติงาน และสร้างความรู้หลังจากงานสำเร็จหรือเสร็จสิ้น ต้องมีกระบวนการดำเนินการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานอย่างเข้มข้น ทำให้ความรู้ของบุคคลถูกปรับไปเป็นความรู้ขององค์กรมีการจัดเก็บความรู้ขององค์กรให้อยู่ในสภาพที่ค้นหาใช้งานได้ง่าย ที่เรียกว่า “การจัดการความรู้แบบฉับพลัน” (Just in Time Knowledge Management)

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม การจัดการความรู้ในความหมายนี้เป็นกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงานไม่ใช่กิจกรรมของนักวิชาการหรือนักทฤษฎี แต่นักวิชาการหรือนักทฤษฎีอาจเป็นประโยชน์ในฐานะแหล่งความรู้

(Resource person) หรือผู้อำนวยการความสะดวกในการจัดการความรู้ การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่อง เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เป้าหมาย คือ การพัฒนาคน โดยมีกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ ความรู้ที่เราคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีคือ ความรู้ยุคที่ 1 เป็นความรู้ที่สร้างขึ้นโดยนักวิชาการ มีความเป็นวิทยาศาสตร์เน้นความเป็นเหตุผล พิสูจน์ได้โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือวิชาการ มีการจำแนกแยกแยะเป็นความรู้เฉพาะสาขาวิชาการเป็นความรู้ที่เน้นความลึก ความเป็นวิชาการเฉพาะด้าน (Specialization) เน้นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกสาร หรือวิชาการอยู่ในตำรา คู่มือปฏิบัติงาน ส่วนความรู้ที่เน้นในเรื่องการจัดการความรู้เป็นความรู้ยุคที่ 2 ซึ่งเป็นความรู้ที่ผูกพันอยู่กับงานหรือกิจกรรมของบุคคลและองค์กร เป็นความรู้ที่ใช้ในงาน และสร้างขึ้นโดยผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง โดยอาจสร้างขึ้นจากการเลือกเอาความรู้เชิงทฤษฎีหรือความรู้จากภายนอกมาปรับแต่ง เพื่อการใช้งานหรือสร้างขึ้นโดยตรงจากประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้นี้มีลักษณะบูรณาการและมีความจำเพาะต่อบริบทของงาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานและองค์กรนั้น ๆ ความรู้ในยุคที่ 2 เน้นความรู้เป็นประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน เป็นภูมิปัญญา

การจัดการความรู้มีเป้าหมาย 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น 2) เพื่อการพัฒนาคน คือพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในที่นี้คือพนักงานทุกระดับ แต่ที่ได้ประโยชน์มากที่สุด คือ พนักงานชั้นผู้น้อย และระดับกลาง 3) เพื่อการพัฒนาฐานความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นการเพิ่มพูนทุนความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรซึ่งช่วยทำให้องค์กรมีศักยภาพในการฝ่าความยากลำบากหรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดีขึ้น

การนิยามคำว่า “ความรู้” มีความหมายหลายนัย และหลายมิติ เช่น ความรู้คือ สิ่งที่เหมาะสมนำไปใช้ไม่หมดหรือสึกหรอ แต่ยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ ความรู้เป็นสิ่งที่คาดเดาไม่ได้ ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้นั้นความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ เป็นต้น

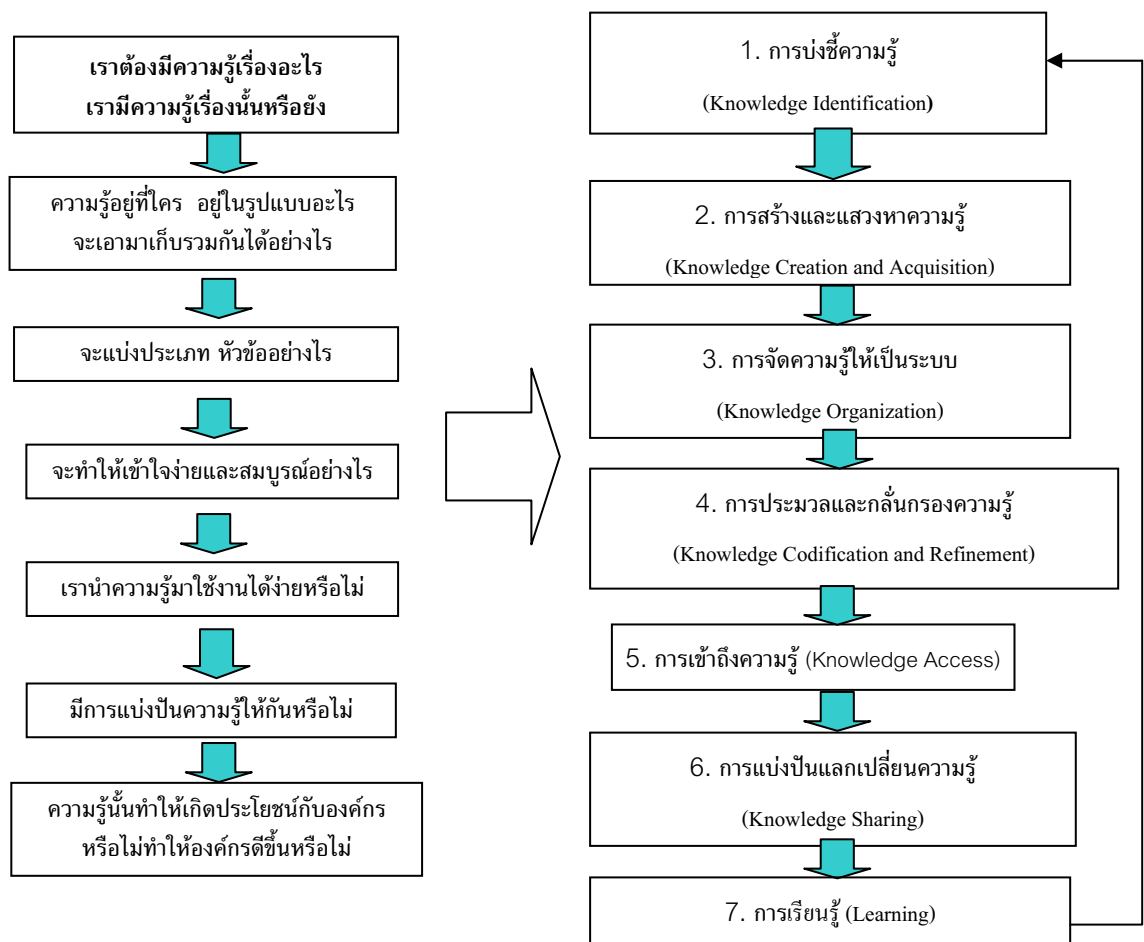
ในยุคแรก ๆ ของการพัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการความรู้มองว่าความรู้มาจากการจัดระบบและตีความสารสนเทศ (Information) ตามบริบทและสารสนเทศก็มาจากการประมวลข้อมูล (Data) ความรู้ไม่มีประโยชน์ถ้าไม่นำไปสู่การกระทำหรือการตัดสินใจในการจัดการสมัยใหม่ โดยเฉพาะในยุคสังคมที่ใช้ความรู้เป็นฐาน (Knowledge-based Society) มองความรู้ว่าเป็นทุนปัญญาหรือทุนความรู้สำหรับใช้สร้างคุณค่าและมูลค่า (Value) การจัดการความรู้เป็นกระบวนการนำทุนปัญญาไปสร้างคุณค่าและมูลค่า ซึ่งอาจเป็นมูลค่าทางธุรกิจหรือคุณค่าทางสังคมก็ได้

สรุป การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถ

เข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม



แผนภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การบ่งชี้ความรู้ – เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร , ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ – เช่น การสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
- 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ – เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
- 5) การเข้าถึงความรู้ – เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ – ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
- 7) การเรียนรู้ – ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

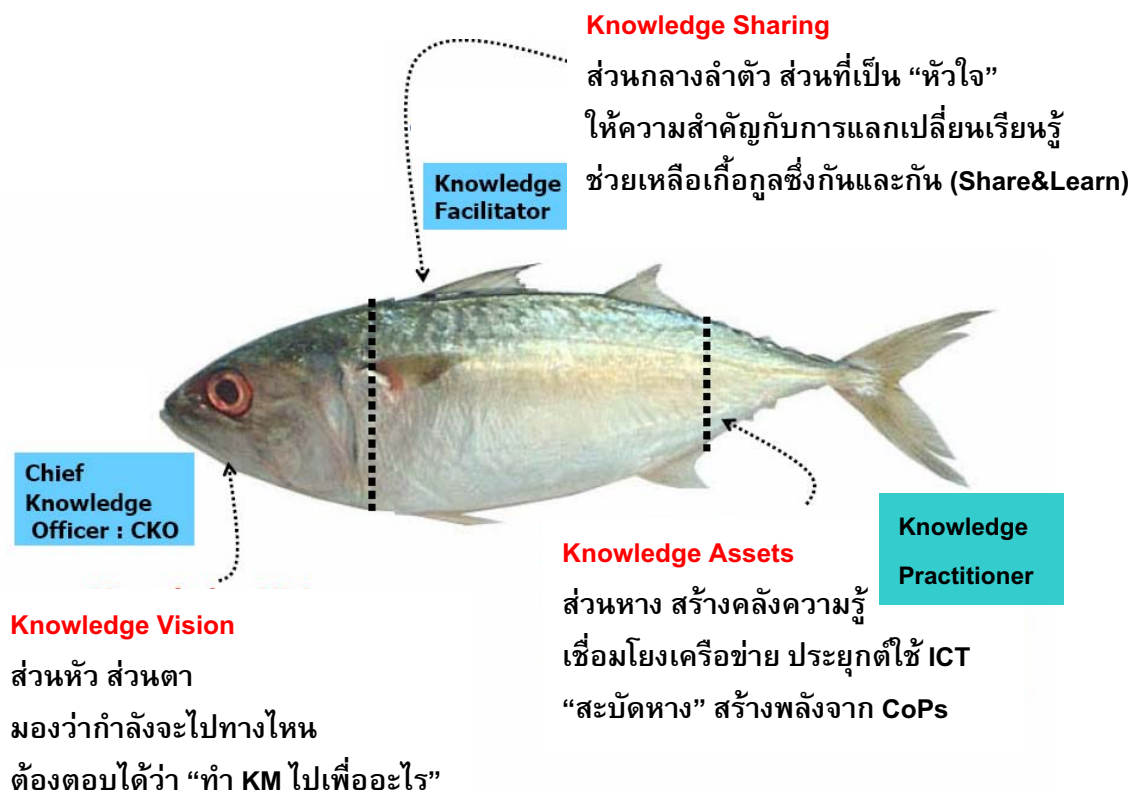
เครื่องมือในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ประกอบด้วย กระบวนการหลักๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สุดท้ายคือ การเรียนรู้ และเพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เครื่องมือหลากหลายประเภทถูกสร้างขึ้นมาเพื่อนำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. เครื่องมือที่ช่วยในการ “เข้าถึง” ความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Explicit
2. เครื่องมือที่ช่วยในการ “ถ่ายทอด “ ความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Tacit ซึ่งต้องอาศัยการถ่ายทอด โดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลักในบรรดาเครื่องมือดังกล่าวที่มี

ผู้นิยมใช้กันมากประเภทหนึ่งคือ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) และการเล่าเรื่อง (storytelling)

รูปแบบการจัดการความรู้ได้จำลองแบบมาจากปลา เพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละส่วนซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันออกเป็น 3 ส่วนและให้ความหมายของแต่ละส่วนให้ชัดเจน ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจและศึกษารายละเอียดได้ด้วยตนเอง



จากโมเดลปลา (ประพนธ์ ผาสุกยัต, 2550) สามารถอธิบายการจัดการความรู้ได้ดังนี้

Chief Knowledge Officer : CKO เป็นส่วนหัวของปลา หมายถึง เป้าหมายหลักของการจัดการความรู้ เพื่อบรรจุวิสัยทัศน์ขององค์กร(kv) โดยมีคุณเอื้อ(CEO) เป็นบุคคลสำคัญในการส่งเสริม

Knowledge Sharing : KS เป็นส่วนกลางของตัวปลา ส่วนที่เป็นหัวใจสำคัญของการแลกเปลี่ยนความรู้ บุคคลสำคัญที่จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือคุณอำนวย (Knowledge Facilitator) เป็นผู้จุดประกายและอำนวยความสะดวก โดยมีคุณกิจเป็น ผู้แสดงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Knowledge Assets : KA เป็นส่วนหางปลา เป็นส่วนคลังความรู้ที่เป็นรูปธรรมที่เกิดจากการกำหนดทิศทางในส่วนหัว และการแลกเปลี่ยนความรู้ ในด้านจัดการ โดยมีคุณลิขิตเป็นผู้บันทึกและตีความ และคุณประสานช่วยอำนวยความสะดวกประสานงานต่างๆ

บุคคลสำคัญที่ดำเนินการจัดการความรู้

1. **ผู้บริหารสูงสุด (CEO)** สำหรับวงการจัดการความรู้ ถ้าผู้บริหารสูงสุดเป็นแชมเปียน (เห็นคุณค่า และดำเนินการผลักดัน KM) เรื่องที่ว่ายากทั้งหลายก็ง่ายขึ้น ผู้บริหารสูงสุดควรเป็นผู้ริเริ่มกิจกรรมจัดการความรู้ โดยกำหนดตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่ “คุณเอื้อ (ระบบ)” ของ KM ซึ่งควรเป็นผู้บริหารระดับสูง เช่น รองอธิบดี, รองผู้อำนวยการใหญ่, ผู้บัญชาการ, ผู้บังคับการ เป็นต้น

2. **คุณเอื้อ (Chief Knowledge Officer, CKO)** ถ้าการริเริ่มมาจากผู้บริหารสูงสุด “คุณเอื้อ” ก็สลายไปเปละะหนึ่ง แต่ถ้าการริเริ่มที่แท้จริงไม่ได้มาจากผู้บริหารสูงสุด บทบาทแรกของคุณเอื้อ ก็คือ นำ เป้าหมาย/หัวปลา ไปขายผู้บริหารสูงสุด ให้ผู้บริหารสูงสุดกลายเป็นเจ้าของ “หัวปลา” ให้ได้ บทบาทต่อไปของคุณเอื้อ คือ การหา “คุณอำนวย” และร่วมกับ “คุณอำนวย” จัดให้มีการกำหนด “เป้าหมาย/หัวปลา” ในระดับย่อยๆ ของ “คุณกิจ/ผู้ปฏิบัติงาน” คอยเชื่อมโยง “หัวปลา” เข้ากับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร จัดบรรยากาศแนวราบ และการบริหารงานแบบเอื้ออำนาจ (Empowerment) ร่วม Share ทักษะในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการจัดการความรู้โดยตรง และเพื่อแสดงให้ “คุณกิจ” เห็นคุณค่าของทักษะดังกล่าว จัดสรรทรัพยากรสำหรับใช้ในกิจกรรมจัดการความรู้ พร้อมคอยเชื่อมโยงการจัดการความรู้เข้ากับกิจกรรมสร้างสรรค์อื่นๆ ทั้งภายในและนอกองค์กร ติดตามความเคลื่อนไหวของการดำเนินการให้คำแนะนำบางเรื่อง และแสดงท่าทีชื่นชมในความสำเร็จ อาจจัดให้มีการยกย่องในผลสำเร็จ และให้รางวัลที่อาจไม่เน้นสิ่งของแต่เน้นการสร้างภาคภูมิใจในความสำเร็จ

3. **คุณอำนวย (Knowledge Facilitator , KF)** เป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ ความสำคัญของ “คุณอำนวย” อยู่ที่การเป็นนักจุดประกายความคิดและการเป็นนักเชื่อมโยง โดยต้องเชื่อมโยงระหว่างผู้ปฏิบัติ (“คุณกิจ”) กับผู้บริหาร (“คุณเอื้อ”), เชื่อมโยงระหว่าง “คุณกิจ” ต่างกลุ่มภายในองค์กร, และเชื่อมโยงการจัดการความรู้ภายในองค์กรกับภายนอกองค์กร โดยหน้าที่ที่ “คุณอำนวย” ควรทำ คือร่วมกับ “คุณเอื้อ” จัดให้มีการกำหนด “หัวปลา” ของ “คุณกิจ” อาจจัด “มหกรรมหัวปลา” เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ “หัวปลา” จัดตลาดนัดความรู้ เพื่อให้ คุณกิจ นำความสำเร็จมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดความรู้ออกมาจากวิธีทำงานที่นำไปสู่ความสำเร็จนั้น เพื่อการบรรลุ “หัวปลา” จัดการดูงาน หรือกิจกรรม “เชิญเพื่อน

มาช่วย” (Peer Assist) เพื่อให้บรรลุ “ห้วปลา” ได้ง่าย หรือเร็วขึ้น โดยที่ผู้นั้นจะอยู่ภายในหรือนอกองค์กรก็ได้ เรียนรู้วิธีทำงานจากเขา เชิญเขามาเล่าหรือสาธิต - จัดพื้นที่เสมือนสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสำหรับเก็บรวบรวมความรู้ที่ได้ เช่น ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศซึ่งรวมทั้งเว็บไซต์ เว็บบอร์ด เว็บบล็อก อินทราเน็ต จดหมายข่าว เป็นต้น - ส่งเสริมให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติ (CoP-Community of Practice) ในเรื่องที่เป็นความรู้ หรือเป็นหัวใจในการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร เชื่อมโยงการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กรกับกิจกรรมจัดการความรู้ภายนอก เพื่อสร้างความคึกคักและเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภายนอก

4. คุณกิจ (Knowledge Practitioner, KP) “คุณกิจ” หรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นพระเอกหรือนางเอกตัวจริงของการจัดการความรู้ เพราะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ประมาณร้อยละ 90-95 ของทั้งหมด “คุณกิจ” เป็นเจ้าของ “ห้วปลา” โดยแท้จริง และเป็นผู้ที่มีความรู้ (Explicit Knowledge) และเป็นผู้ที่ต้องมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้ หา สร้าง แปลง ความรู้เพื่อการปฏิบัติให้บรรลุถึง “เป้าหมาย/ห้วปลา” ที่ตั้งไว้

5. คุณประสาน (Network Manager) และคุณลิขิต เป็นผู้ที่คอยประสานเชื่อมโยงเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงาน ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงที่กว้างขึ้น เกิดพลังร่วมมือทางเครือข่ายในการเรียนรู้และยกระดับความรู้แบบทวีคูณ

ประเภทของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จนั้นเราจะต้องใช้เครื่องมือให้เหมาะสม ซึ่งนิยมทำกันและแพร่หลายมีอยู่ 2 ประการคือ

1. การเล่าเรื่อง (storytelling)

การเล่าเรื่องเป็นเครื่องมือของการจัดการความรู้ มีเป้าหมายคือให้มีความรู้จากการปฏิบัติ ปลดปล่อยความเชื่อ ความคิด และการปฏิบัติออกมาเป็นคำพูด และหน้าตาท่าทาง (non-verbal communication) การปลดปล่อยความรู้จากการปฏิบัตินี้ ผู้ปลดปล่อยจะอยู่ในสภาพที่มีทั้งจิตใต้สำนึกและจิตสำนึก (subconscious & conscious) โดยมีเป้าหมายให้เกิดการสื่อสาร ทั้งโดยจิตใต้สำนึกและจิตสำนึก ดังนั้นถ้าฝึกปฏิบัติจนมีความชำนาญ การเล่าเรื่องจะปลดปล่อยความรู้ออกมาอย่างทรงพลังอย่างไม่น่าเชื่อ ซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่ภายใน

วิธีการและขั้นตอนการเล่าเรื่องมีดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายของการประชุมให้ชัด
2. กำหนดจำนวนสมาชิกกลุ่มให้เป็นกลุ่มเล็ก ไม่เกิน 10 คน เพื่อให้มีความรู้สึกใกล้ชิด เป็นกันเอง ไม่เป็นทางการ
3. สมาชิกกลุ่มเป็นผู้ปฏิบัติงานจริง

4. ถ้าเป็นไปได้ จัดแบ่งกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มประกอบด้วยคนที่มีความแตกต่างกัน เช่น คิดต่างกัน ทำงานต่างหน่วยงาน อยู่คนละอำเภอ เรียนหนังสือคนละสาขา เป็นต้น
5. มีการเลือกหรือแต่งตั้งประธานกลุ่ม ทำหน้าที่ดำเนินการประชุม และสรุปประเด็นเป็นระยะๆ และเลือกเลขานุการกลุ่ม ทำหน้าที่จดประเด็นและบันทึก "ขุมความรู้ (Knowledge Assets) เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด
6. สมาชิกกลุ่มเล่าเรื่องเกี่ยวกับความสำเร็จของตนตามที่กำหนดไว้
7. สมาชิกกลุ่มคนอื่นๆ ช่วยกัน "สกัด" หรือ "ถอด" ความรู้เพื่อการบรรลุเป้าหมายออกมา และให้เลขานุการกลุ่มเขียนขึ้นกระดาษ flip chart ให้ได้เห็นทั่วกันและแก้ไขตกแต่งได้ง่าย
8. มี "คุณอำนวย" (Group Facilitator) ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การประชุมราบรื่น สร้างบรรยากาศของความชื่นชม ความคิดทางบวก การซักถามด้วยความชื่นชม (Appreciative Inquiry) ให้สมาชิกกลุ่มได้หมุนเวียนกันเล่าเรื่องถนัดหน้ากัน ไม่มีใครคนใดคนหนึ่งผูกขาดการพูด คอยช่วยตั้งคำถาม "ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น" "คิดอย่างไร จึงทำเช่นนั้น" เพื่อช่วยให้ "ความรู้เพื่อการปฏิบัติ" ถูกปลดปล่อยออกมาและคอยช่วยให้สมาชิกกลุ่มช่วยกัน "สกัด" หรือ "ถอด" ความรู้เพื่อการบรรลุเป้าหมายออกมา และมีผู้บันทึกไว้
9. การเล่าเรื่อง ให้เล่าเพียงประเด็นเดียวต่อหนึ่งเรื่อง และเล่าสั้น ๆ เล่าตามความเป็นจริง "ไม่ดีใช่เสีย เล่าให้เห็นตัวคนหรือตัวละคร เห็นพฤติกรรมหรือการกระทำ เห็นความคิดหรือความเชื่อเบื้องหลัง เล่าให้เห็นชีวิตหรือความสัมพันธ์ที่อยู่ในเรื่อง เล่าให้มีชีวิตชีวา เห็นภาพพจน์ เห็นสภาพแวดล้อมหรือบริบทของเรื่อง
10. ในการเล่าเรื่องต้องเล่าแบบให้ข้อมูลดิบ ที่ไม่ผ่านการตีความของผู้เล่า คือเล่าเหตุการณ์ ไม่ใช่เล่าความเข้าใจของผู้เล่าที่ได้จากเหตุการณ์ ไม่ใช่เล่าการตีความของผู้เล่า ถือว่าเรื่องเล่าเป็นข้อมูลดิบ สำหรับให้สมาชิกผลัดกันตีความเพื่อดึง "ความรู้ฝังลึกหรือความรู้จากการปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่เป็นประเด็นที่ต้องการออกมา

ผู้ฟัง

1. ฟังอย่างตั้งใจ
2. ช่วยให้การเล่าเรื่องครบถ้วนมากขึ้น เช่น ถามว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น
3. จดบันทึก ไม่ถามขณะที่ผู้เล่ายังเล่าไม่จบ

2. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice, CoP)

เป็นวิธีการหนึ่งที่สำคัญในการจัดการความรู้ขององค์กร และจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยการสร้างเป็นชุมชนขึ้นมา เพื่อทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ของผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ หรืออุดมการณ์ร่วมกันผ่านทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยอาจจะมีการพบปะกันจริง หรือพบปะกันแบบเสมือนผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเป็นการทำให้เกิดการทำงานที่มีการประสาน

ร่วมมือกันปรึกษาหารือกัน มีลักษณะเป็นการทำงานแบบเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายที่มีการแบ่งปันความรู้ร่วมกัน หากองค์การสามารถเชื่อมโยงชุมชนนักปฏิบัติหลายๆ ชุมชนเข้าด้วยกัน ก็จะเป็นเครือข่ายการทำงานที่มีการปฏิบัติงานร่วมกันจากหลายๆ ฟังก์ชันงาน ทำให้บุคลากรไม่เพียงแต่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น แต่อาจจะมีความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมากขึ้น เมื่อได้มีการแบ่งปันความรู้ร่วมกันผ่านชุมชนนักปฏิบัติ

รูปแบบของชุมชนนักปฏิบัติ

ลักษณะรูปแบบในการทำชุมชนนักปฏิบัติ มีด้วยกันหลายรูปแบบ แตกต่างกันไป แล้วแต่ว่าแต่ละชุมชนจะเลือกใช้แบบใดแบบหนึ่ง หรืออาจจะผสมผสานกันก็ได้ โดยมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. แบบกลุ่มเล็ก มี 5-6 กลุ่ม กลุ่มละ 6-7 คน ซึ่งมีข้อดี คือ สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันได้อย่างทั่วถึง

2. แบบเป็นทางการ (Public) ที่เปิดเผย มีการจัดทำเป็นโครงการ KM ของ สถาบันการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ดำเนินการโดย KM Team ขององค์กร เนื่องจากเป็น โครงการนำร่องจัดเป็นครั้งแรก จึงต้องทำแบบเป็นทางการ

3. แบบไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะที่ต้องการพบปะ แลกเปลี่ยนประสบการณ์กันเมื่อไรก็ได้ ตามความเหมาะสม และต้องการของสมาชิก เช่น สภากาแฟ หรือพบปะพูดคุยกันในโต๊ะอาหาร เป็นต้น

4. แบบบนลงล่าง (Top Down) เพราะเป็นนโยบายขององค์กร ซึ่งต่อไปในอนาคตเมื่อทุกคนมีความรู้ความเข้าใจ เรื่อง KM ดีแล้ว แต่ละฝ่ายงานจะมีการทำ CoP แบบรากหญ้า (Grass Root) ที่เริ่มต้นรวมตัวกันจากสมาชิกภายในฝ่าย

5. แบบคละฝ่าย เนื่องจากหัวข้อเรื่องการทำ CoP เป็นหัวข้อใหญ่ มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกันหลายฝ่าย คือ งานบริการด้านฝึกอบรม จำเป็นต้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม

6. แบบเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคนกับคน แบบซึ่งหน้า (Face to Face) ไม่ใช้การแลกเปลี่ยนความรู้โดยผ่านสื่อ Intranet หรือ Internet

7. แบบที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคนในองค์กร และคนนอกองค์กร เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอกมาร่วมกิจกรรมด้วย

เราสามารถเลือกใช้แต่ละแบบได้ตามความเหมาะสมของแต่ละสถานการณ์หรือแต่ละหน่วยงาน

การทบทวนหลังกิจกรรม (AAR - After Action Review)

● การทบทวนหลังกิจกรรม (AAR - After Action Review) เป็นเครื่องมือจัดการความรู้ที่ง่ายที่สุด แต่ทรงพลังที่สุด

● ใช้เครื่องมือนี้เพื่อทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน และทำให้สมาชิกทุกคนมีสติ ตื่นตัวอยู่กับงานและการเรียนรู้

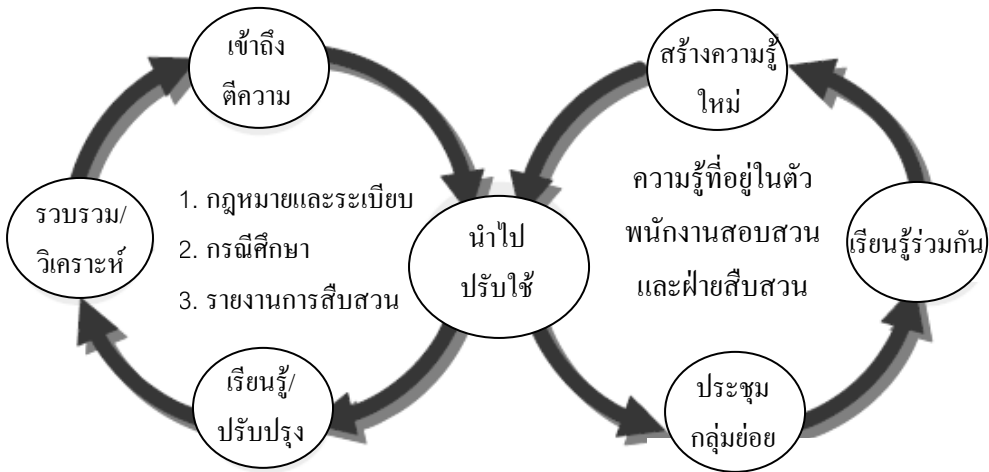
- AAR เป็นเครื่องมือที่ทำให้ KM อยู่ในงานประจำ
- ทุกคนที่ร่วมกิจกรรม เข้าร่วมทำ AAR โดยนั่งล้อมวงเป็นวงกลมหรือรูปตัว ยู
- สร้างบรรยากาศที่เป็นอิสระ เท่าเทียมกัน
- ให้ทุกคนพูดออกมาจากใจ ไม่มีถูก-ผิด เน้นการตีความ การนำเสนอแบบมองต่างมุม การสร้างคุณค่า/มูลค่า เพิ่ม จากความแตกต่างหลากหลาย
- มี “คุณลิขิต” คอยจดบันทึกประเด็น สำหรับนำไปใช้ต่อ
- ทุกคนตอบคำถาม 5 ข้อ (อาจเพิ่ม – ลด ข้อ หรือปรับเปลี่ยนแต่ละข้อตามความเหมาะสม

- (1) ในการ ทำงาน/ประชุม ครั้งนี้ ตนเองมีความมุ่งหมาย/วัตถุประสงค์อย่างไรบ้าง
- (2) วัตถุประสงค์ข้อใด ที่บรรลุมากเกินความคาดหมาย เพราะเหตุใด
- (3) วัตถุประสงค์ข้อใด บรรลุน้อย หรือไม่บรรลุเลย เพราะเหตุใด
- (4) หากจะทำงาน/ประชุม เช่นนี้อีก มีคำแนะนำให้ปรับปรุงอะไรบ้าง
- (5) ตนเองจะกลับไปทำอะไรบ้าง

“คุณอำนวย” ของกิจกรรม AAR ควรสรุปประเด็นสำคัญๆ ของแต่ละข้อ รวมทั้งสรุปภาพรวม สำหรับนำไปใช้ดำเนินการต่อไป เป็นกิจกรรมที่เราต้องทำหลังจากทำกิจกรรมการเล่าเรื่อง หรือชุมชนนักปฏิบัติแล้วเพื่อเราจะได้ทราบว่าเราได้หรือไม่ได้อะไรจากกิจกรรมนั้นบ้าง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำกิจกรรมครั้งต่อไป

บทที่ 2

การจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย



แผนภาพที่ 2.1 วงจรแนวคิดการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย

จากแผนภาพที่ 2.1 เป็นการแสดงวงจรการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย จึงสรุปถึงวิธีการดำเนินการได้ดังนี้

แนวคิดการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1.1 ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนในการปฏิบัติงานด้านติดตามคนหายในประเทศไทย โดยความสามารถวัดได้จากปริมาณคนหายที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามกลับคืนมาได้

1.2 ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่า เป็นความรู้แบบรูปธรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ข้อกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในการสืบสวน ด้านติดตามคนหายในประเทศไทย เทคนิค วิธีการสืบสวน ตลอดจนจำนวนสถิติการจับกุมผู้กระทำผิด และสถิติการติดตามคนหายจับกุม

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกระดับความรู้ของการจัดการความรู้ด้านการสืบสวน คนหายในประเทศไทย จุดเริ่มต้นของการศึกษาต้องกำหนดเป้าหมายจากความรู้เดิมโดย รวบรวมข้อมูลจากความรู้ฝังลึก ความรู้แจ้งชัด โดยการประชุมกลุ่มและการศึกษาเชิงลึกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนกระทั่งบรรลุเป้าหมายและได้ความรู้ใหม่

จากโมเดลปลาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ผู้วิจัยได้นำมา อธิบายและปรับเข้ากับการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนคดีติดตามคนหายในประเทศไทย ได้ ดังนี้

Chief Knowledge Officer : CKO เป็นส่วนหัวของปลา หมายถึง การกำหนด ทิศทางการทำงานว่าต้องการทำ KM ไปเพื่ออะไร ต้องการจัดความรู้อะไร ในการจัดการ ความรู้ด้านการสืบสวน มีเป้าหมายในการจัดการความรู้ครั้งนี้ว่า

1. จัดระบบที่ดีที่สุดในการทำเรื่องการสืบสวนติดตามคนหาย
2. หาความรู้เรื่องการจัดวางระบบ
3. วิธีการสืบสวนการสืบสวนติดตามคนหาย
4. ผลักดันให้เกิดศูนย์สืบสวนติดตามคนหาย
5. เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลคนหาย

Knowledge Sharing : KS เป็นส่วนกลางของตัวปลา ส่วนที่เป็นหัวใจสำคัญ ของการแลกเปลี่ยนความรู้ ในการวิจัยครั้งนี้การแบ่งปันความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดย คณะผู้วิจัยจะเป็นผู้ทำหน้าที่เป็น คุณอำนวย คุณลิขิต คุณประสาน ส่วนคุณกิจนั้น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวน พนักงานสอบสวน และผู้บริหารในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการสืบสวนติดตามคดีคนหาย โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. การประชุมกลุ่มครั้งที่ 1 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการในการ สืบสวนติดตามคนหายที่ถูกปล่อยวาง หรือถูกลักพาตัว
2. การจัดการประชุมครั้งที่ 2 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอนและวิธีการสืบสวน ติดตามคนหายที่สงสัยว่าจะถูกฆาตกรรม คนหายจากอุบัติเหตุ หรือภัยธรรมชาติ หรือหายโดย

ไม่ทราบสาเหตุ โดยเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่วิทยาการ ตำรวจจากกองพิสูจน์หลักฐาน หรือวิทยาการจังหวัด และแพทย์นิติเวช มาเป็นตัวอย่างที่ดีของการใช้ Storytelling เรื่องเล่าแห่งความสำเร็จ เพื่อเก็บเรื่องเล่าของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน

3. การประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 3 เพื่อจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาอุปสรรคในการสืบสวนติดตามคนหาย

4. การประชุมครั้งที่ 4 โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญ และหน่วยงานอื่นซึ่งทำหน้าที่ในการสืบสวนติดตามคนหาย เช่น ศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์ มูลนิธิกระจกเงา สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมประชุมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อเล่าประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน (Storytelling)

5. การประชุมครั้งที่ 5 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถอดบทเรียนในการดำเนินการสืบสวนติดตามคนหาย

6. การประชุมกลุ่ม ครั้งที่ 6 เพื่อนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัย โดมอบ คู่มือการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายให้กับหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุม

7. การประมวลผลกรณีศึกษาจาก Storytelling เรื่องเล่าแห่งความสำเร็จ สำนวนการสอบสวน และรายงานการสืบสวน ไว้เป็นบทเรียนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนติดตามคนหาย

Knowledge Assets : KA เป็นส่วนหางปลา เป็นส่วนคลังความรู้ที่เป็นรูปธรรมที่เกิดจากการกำหนดทิศทางในส่วนหัว และการแลกเปลี่ยนความรู้ ในด้านจัดการสืบสวนคนหาย สิ่งที่ได้จากส่วนหางปลา คือ

1. คู่มือการติดตามสืบสวนคนหายในประเทศไทย
2. เว็บไซต์การรวบรวมฐานความรู้
3. วาร้องค์ความรู้ การเชื่อมโยงองค์ความรู้
4. ศูนย์สืบสวนติดตามคนหาย

วิธีดำเนินการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของทางราชการ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนติดตามคนถูกลักพาตัวหรือคนหาย และการถอดบทเรียนจากบุคคล ในรูปของ Tacit Knowledge ออกมาจัดเก็บให้กลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง หรือ Explicit Knowledge เพื่อสร้าง Best Practices หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ สำหรับให้บุคคลอื่นสามารถนำไปทดลองใช้ และต่อยอดยกระดับความรู้ขั้นนั้นๆ โดยกำหนดรูปแบบของการวิจัยเป็นขั้นตอน ดังนี้

1) การวิจัยเอกสาร โดยศึกษาจากระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนติดตามคนหายที่มีผลบังคับใช้ในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนติดตามคนหาย และควรมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

2) การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอนและวิธีการสืบสวนติดตามคนหายที่สงสัยว่าจะถูกฆาตกรรม คนหายจากอุบัติเหตุ หรือภัยธรรมชาติ หรือหายโดยไม่ทราบสาเหตุ โดยเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน พนักงานสอบสวน นักนิติวิทยาศาสตร์จากสำนักงานนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มาเป็นตัวอย่างที่ดีของการใช้ Storytelling เรื่องเล่าแห่งความสำเร็จ เพื่อเก็บเรื่องเล่าของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน โดยการนำความรู้เดิมที่มีอยู่ในรูปของเอกสาร ได้แก่ ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมทั้งความรู้ที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงาน มาจัดการให้เกิดเป็นความรู้ใหม่ผ่านการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และถอดบทเรียน เพื่อให้ได้ความรู้ใหม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการสร้างความรู้ใหม่เป็นการใช้ Best Practice หรือ ความสำเร็จเป็นจุดเริ่มต้น ความสำเร็จ โดยการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นหัวใจของการจัดการความรู้ จัดบรรยากาศ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนและพนักงานสอบสวนเกิดการเรียนรู้ (การจัดการความรู้)

กลุ่มเป้าหมายในการจัดการความรู้

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนทั้งระดับสัญญาบัตรและชั้นประทวน ที่มีประสบการณ์ในด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

1) ผู้บริหารสถานีตำรวจหรือหัวหน้าหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการบริหารจัดการและกำหนดนโยบายในการสืบสวนติดตามคนหายของหน่วยงาน

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนและพนักงานสอบสวน

นอกจากนี้ยังได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) มูลนิธิกระจกเงา

2) สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

3) สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ

4) สถาบันนิติเวชวิทยา

5) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ในการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) หรือการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำคดีสืบสวนติดตาม

คนหาที่ประสบความสำเร็จและเป็นคดีน่าสนใจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้

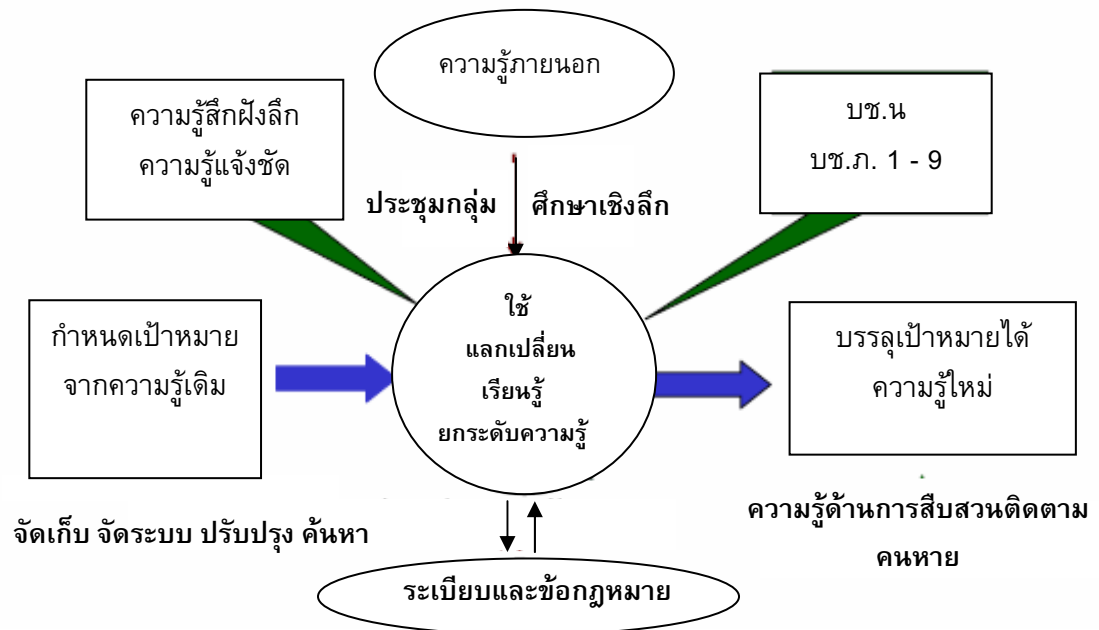
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อสกัดเอาความรู้ โดยใช้กระบวนการ “การจัดการความรู้” โดยการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลและเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) โดยสกัดเอาความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน การคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนในการปฏิบัติงานด้านติดตามคนหาในประเทศไทย โดยความสามารถวัดได้จากปริมาณคนและคดีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามกลับคืนมาได้

2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ข้อกฎหมายและระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานในการสืบสวน ติดตามคนหา เทคนิค วิธีการสืบสวน ตลอดจนกรณีศึกษาต่าง ๆ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกระดับความรู้ของการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนคนหาในประเทศไทย จุดเริ่มต้นของการศึกษาต้องกำหนดเป้าหมายจากความรู้เดิม โดยรวบรวมข้อมูลจากความรู้ฝังลึก ความรู้แจ้งชัด โดยการประชุมกลุ่ม และการศึกษาเชิงลึกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนกระทั่งบรรลุเป้าหมายและได้ความรู้ใหม่ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้



แผนภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

บทที่ 3

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหาย ในประเทศไทย



คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดการความรู้โดยการเก็บรวบรวมองค์ความรู้ด้านการสืบสวนติดตามคนหายที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้มี 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม และ ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

การดำเนินการจัดการความรู้ครั้งนี้จึงเป็นการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling) เพื่อถอดบทเรียนด้านการสืบสวนติดตามคนหายจากบุคคลต้นแบบ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ครั้ง และจากการประชุมระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิอีก 2 ครั้ง ผู้เข้าร่วมประชุมและเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งนี้ ได้แก่

1. คณะที่ปรึกษาโครงการ

พล.ต.ต.โกสินทร์	หินเชาว์
พล.ต.ต.จักรกฤษณ์	สิงห์ศิลาวัณย์
พ.ต.ท.ชลิต	เกตุศรีเมฆ
นางธิระวัฒน์	ศรีวิฑูรย์

2. คณะนักวิจัยโครงการฯ

รศ.พ.ต.อ.หญิง ดร. พัชรา	สินลอยมา	หัวหน้าโครงการฯ
พ.ต.ท.วรวัช	วิษณุวณิชย์	นักวิจัยโครงการฯ

ผศ.พ.ต.ท.โสรัตน์	กลับลีลา	นักวิจัยโครงการฯ
พ.ต.ท.ดร.ชัชพันธ์	ลิระเต็มพงษ์	นักวิจัยโครงการฯ
อาจารย์เปมิกา	สนิทพจน์	ผู้ช่วยวิจัย
นางสาวณัฐกร	สิริหิรัญญิการ์	ผู้ช่วยวิจัย

3. กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling)

ได้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวน พนักงานสอบสวน และผู้บริหารในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการสืบสวนติดตามคดีคนหาย

คณะผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ไว้ในการปฏิบัติการพร้อมกับรายละเอียดในการปฏิบัติทุกขั้นตอนในการจัดการความรู้การสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทยและผลที่ได้จากการปฏิบัติ ไว้ 10 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. รวบรวมกรณีศึกษาและรายชื่อเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับคดีคนหาย

คณะผู้วิจัยทำหนังสือจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ขอความร่วมมือไปยังกองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจคนเข้าเมือง และกองบัญชาการตำรวจสันติบาล เพื่อขอให้จัดส่งกรณีศึกษาที่ดี และรายชื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนและสอบสวนที่มีผลงานในการสืบสวนติดตามคนหายที่ประสบความสำเร็จให้กับโรงเรียนนายร้อยตำรวจ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อไป และการจัดเก็บความรู้ที่ได้จากการเล่าเรื่อง (Storytelling) ด้วยการนำความรู้ที่ได้มากลับกรอง เรียบเรียง และพร้อมจะเผยแพร่

ต่อมาคณะผู้วิจัยได้รับบัญชีรายชื่อของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนที่มีประสบการณ์ตรงในการสืบสวนติดตามคดีคนหายจากหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดังกล่าวข้างต้น พร้อมกับกรณีศึกษาเกี่ยวกับคดีคนหายเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงานวิจัยในเรื่องนี้ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2. การประชุมเพื่อแก้ไขปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยได้ทำหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย ประกอบด้วยอาจารย์ของโรงเรียนนายร้อยตำรวจผู้มีความรู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและการสืบสวนสอบสวน พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระเจาซึ่งมีประสบการณ์ในการสืบสวนติดตามคนหาย เพื่อรวบรวมระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนติดตามคนหาย ในปัจจุบัน และร่วมกันเสนอแนวทางพัฒนาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายหรือระเบียบดังกล่าวให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

คณะผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย ประกอบด้วย คณะอาจารย์ที่มีความรู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและการสืบสวนสอบสวนจากกลุ่มงานวิชาการกฎหมายและกลุ่มงานวิชาการสืบสวนและสอบสวน โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พนักงานสอบสวนจากสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาลและตำรวจภูธรภาค 7 และเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาซึ่งมีประสบการณ์ในการสืบสวนติดตามคนหาย เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรวบรวมระเบียบ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนติดตามคนหายในปัจจุบัน และเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายหรือระเบียบดังกล่าวให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานการณ์ปัจจุบัน

คณะผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการมีประชุมเพื่อหารือร่วมกันในการพิจารณาเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับคนหาย คณะผู้วิจัยได้นำเสนอระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนติดตามคนหายพลัดหลงที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติยังใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 14 บทที่ 3 “การดำเนินการเกี่ยวกับคนหายพลัดหลง และได้คืน” เพื่อให้ที่ประชุมร่วมกันพิจารณาว่าระเบียบดังกล่าวควรมีการปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ อย่างไร

คณะผู้เข้าร่วมประชุมได้มีมติเห็นพ้องต้องกันว่าประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 14 บทที่ 3 “การดำเนินการเกี่ยวกับคนหายพลัดหลง และได้คืน” ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับแจ้งคดีคนหายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้มากกว่า 40 ปี จนถึงปัจจุบัน ยังไม่เคยมีการแก้ไขปรับปรุงมาก่อน ทำให้ข้อความบางคำที่ปรากฏในระเบียบฯ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ประกอบกับได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของหน่วยงานบางแห่งในสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปแล้ว ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริง ที่ประชุมจึงมีความคิดเห็นตรงกันว่าควรมีการปรับปรุงประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีดังกล่าว ตั้งแต่ข้อ 405 ถึง 412 แต่ยังคงเนื้อหาหลักไว้โดยปรับเปลี่ยนเฉพาะชื่อหน่วยงาน หรือตำแหน่งที่เปลี่ยนไป ประกอบกับการติดตามตัวคนหายนั้นสามารถใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยและรวดเร็วแตกต่างจากในอดีต เช่น การประกาศหาตัวคนหายพลัดหลงนั้นใช้เวลาเพียงเล็กน้อยเท่านั้น หากใช้วิธีการประกาศโดยใช้ระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน เช่น การประกาศผ่านทางสื่อโทรทัศน์ สถานีวิทยุต่าง ๆ เช่น จ.ส.100 หรืออินเทอร์เน็ต หรือการส่งข้อความผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ซึ่งถือว่ามีความสำคัญอย่างมากที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจประสบผลสำเร็จในการสืบสวนสอบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย

สำหรับประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของพนักงานสอบสวนและฝ่ายสืบสวนในการสืบสวนติดตามคดีคนหาย คนถูกลักพาตัว หรือคดีที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ เช่น พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 หรือ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มีความเหมาะสมในการรองรับการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนติดตามคนหาย/คนถูกลักพาตัวอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องมีการแก้ไขแต่อย่างใด

ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่ผู้เข้าร่วมประชุมตั้งข้อสังเกตและได้หยิบยกขึ้นมาเป็นประเด็นในการพิจารณาก็คือ กรณีที่พนักงานสอบสวนไม่ปฏิบัติตามประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีลักษณะที่ 14 บทที่ 3 “การดำเนินการเกี่ยวกับคนหายพลัดหลง และได้คืน” ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากพนักงานสอบสวนบางนายไม่ทราบว่าจะเรียงดังกล่าวยังมีการใช้อยู่หรือไม่ และบางนายไม่สนใจระเบียบดังกล่าว โดยในบางครั้งไม่ได้รับแจ้งความและ/หรือไม่ลงประจำวันรับแจ้งความไว้เป็นหลักฐานสร้างความเสียหายให้กับผู้เสียหายและสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นอย่างมาก แนวทางแก้ไขก็คือ การดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานสอบสวนทั่วประเทศเกิดความตระหนักและใส่ใจในความรับผิดชอบต่อการรับแจ้งความคดีคนหาย พร้อมทั้งขอให้ผู้บังคับบัญชา คอยกำกับ ดูแล และตรวจสอบการทำงานของพนักงานสอบสวนในคดีเกี่ยวกับคนหายพลัดหลงโดยกำชับให้ปฏิบัติตามประมวลระเบียบ ๙ อย่างเคร่งครัด หากเกิดความเสียหายหรือบกพร่องจะต้องดำเนินการพิจารณาทัณฑ์ทางวินัย และบูรณาการในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

1) พนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งกรณีคนหายจะต้องทำสำนวนการสอบสวนคดีคนหายทุกราย พร้อมกับมีเลขรับคดีและลงประจำวันเกี่ยวกับคดีไว้เป็นหลักฐานด้วย และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่และให้ความสำคัญต่อคดีเพราะเหตุว่าคนหายพลัดหลงนั้นถือเป็นความสูญเสียของผู้เสียหายอย่างรุนแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2) หลังจากรับแจ้งแล้วให้พนักงานสอบสวนลงประจำวันการรับแจ้งและกรอกแบบฟอร์มรายงานดำเนินรูปพรรณคนหาย โดยให้ดำเนินการตามประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 14 บทที่ 3 “การดำเนินการเกี่ยวกับคนหายพลัดหลง และได้คืน” อย่างเคร่งครัด

3) ให้พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบรายงานการรับแจ้งคนหายพลัดหลงให้ฝ่ายสืบสวน ฝ่ายป้องกันปราบปราม ฝ่ายจราจร หรือเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนติดตาม รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อทำการสืบสวนติดตามคนหายต่อไป

4) หากปรากฏในภายหลังว่า การรับแจ้งคนหายดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับคดีอาญา ให้พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบดำเนินการรับคดีในสารบบคดีอาญา ในหน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติหน้าที่อยู่ พร้อมกับให้จำหน่ายคดีรับแจ้งคนหายพลัดหลงออกจากสารบบคนหายพลัดหลง ในการนี้ให้ลงประจำวันเกี่ยวกับคดีไว้เป็นหลักฐานด้วย

ผู้เข้าร่วมประชุมได้ร่วมกันพิจารณาแก้ไขระเบียบ ๙ ตั้งแต่ข้อ 405 ถึง 412 โดยแก้ไขข้อความให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และเป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้พนักงานสอบสวนใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ระเบียบที่ใช้อยู่ปัจจุบันเปรียบเทียบกับระเบียบที่มีการแก้ไขใหม่ ดังแสดงในตารางที่ 3.1



คณะผู้เชี่ยวชาญร่วมกันปรับปรุงแก้ไขข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ
การสืบสวนติดตามคนถูกลักพาตัวหรือคนหายที่เกิดขึ้นในประเทศไทย



ตารางที่ 3.1 การปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดตามคนหายพลัดหลง

ข้อ	ระเบียบที่ใช้ปัจจุบัน	ระเบียบที่ขอแก้ไข
๔๐๕	เมื่อมีผู้มาแจ้งเกี่ยวกับคนพลัดหลง ให้ผู้มีหน้าที่รับแจ้งรับดำเนินการรับแจ้งลงรายงานประจำวัน หรือบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน แล้วจัดการออกข้อความลงในรายงานดำเนินรูปพรณคนหายทันทีที่ตามแบบ วท.๑๒/๑-๓๒๖ ทำระเบียบนี้ พร้อมกับให้ช้กถามสาเหตุแห่งการหาย จากผู้แจ้งให้ไ้ความละเอียดชัดเจน แล้วจัดการต่อไปนี้ ก. หน่วยงานที่มีหน้าที่รับแจ้งภายในเขตจังหวัดพระนคร-ธนบุรี ให้รับผิดชอบแจ้งเรื่องราวคนหายพลัดหลง ไปยังกองกำกับการกฤษฎีกาและศูนย์รวมข่าว และกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนเพื่อดำเนินการติดตามค้นหา แล้วให้ออกรายงานดำเนินรูปพรณคนหายนี้ จำนวน ๒ ฉบับ เก็บรวมเรื่องเข้าเล่มไว้ ณ รับแจ้ง ๑ ฉบับ ส่งกองทะเบียนประวัติอาชญากร ๑ ฉบับ ข. หน่วยงานที่มีหน้าที่รับแจ้งในเขตจังหวัดอื่น ให้ออกรายงานนี้ ๔ ฉบับ เก็บรวมเรื่องไว้ ณ ที่แจ้ง ๑ ฉบับ ส่งวิทยาการจังหวัด ๑ ฉบับ กองกำกับการตำรวจวิทยาการเขต ๑ ฉบับ และกองทะเบียนประวัติอาชญากร ๑ ฉบับ	กรุงเทพมหานคร ณ หน่วยรับแจ้ง ปรับให้สอดคล้องกับจังหวัด ณ หน่วยรับแจ้ง

ตารางที่ 3.1 การปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดตามคนหายพลัดหลง (ต่อ)

ข้อ	ระเบียบที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	ระเบียบที่ขอแก้ไข
๔๐๕	ค. การส่งรายงานดำเนินรูปพรรณคนหาย ให้จัดการส่งไปทันทีพร้อมตัวรูปถ่าย(ถ้ามี) ให้พนักงานสอบสวน หรือผู้รับแจ้งลงชื่อรับรองให้หลังรูปถ่าย และบันทึกว่า ถ่ายเมื่อ วัน เดือน ปีใดและให้แนะนำกับผู้แจ้งด้วยว่า ถ้าได้ตัวคนหายคืนมาแล้วให้รีบแจ้งคนที่สถานีตำรวจที่ใกล้เคียง เพื่อแจ้งกองทะเบียนประวัติอาชญากรรมทราบ และปฏิบัติตามระเบียบต่อไป	ค.เพิ่มวรรคสองดังนี้ ให้กองทะเบียนประวัติอาชญากรรมและส่วนราชการตาม ข. ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารนี้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 หมวด 3 ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล โดยให้ผู้แจ้งหรือผู้ทำการแทนบุคคลนั้นมีสิทธิได้รู้ผลการดำเนินการและหน่วยงานตาม ข. ต้องตรวจสอบการดำเนินการพร้อมกันกับผู้แจ้งทราบเป็นระยะ ๆ ตามสมควร
๔๐๖	ถ้ากรณีเป็นที่สงสัยว่า คนหายพลัดหลงนั้นถูกล่อลวงลักพาไป ให้รีบจัดทำรายงานออกติดตามตลอดจนดำเนินการใช้เครื่องมือสื่อสารติดต่อกับตำรวจท้องที่ ตำรวจทางหลวง ตำรวจรถไฟสกัดค้นตามด่านใกล้เคียงหรือจัดที่เป็นปลายทางยานพาหนะจะผ่านไปโดยด่วน ถ้าการสอบสวนรับแจ้ง นั้น มีเหตุอันควรสงสัยหรือเชื่อมันว่าจะเกี่ยวข้องกับการเมือง นอกจากดำเนินการดังกล่าวแล้ว ให้ทำการสอบสวนมูลกรณีโดยละเอียด และรายงานด่วนเป็นหนังสือถึงกรมตำรวจ ๒ ชุด เพื่อพิจารณาสั่งการให้ตำรวจสันติบาลดำเนินการสืบสวนสอบสวนติดตามเป็นพิเศษต่อไป	(เหตุผลในการปรับเพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตารางที่ 3.1 การปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดตามคนหายพลัดหลง (ต่อ)

ข้อ	ระเบียบที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	ระเบียบที่ขอแก้ไข
๔๐๖	ในการดำเนินการสอบสวนจะติดต่อผู้บังคับการตำรวจสันติบาลไปร่วมการสอบสวนหรือส่งตัวผู้แจ้งไปให้ผู้บังคับการตำรวจสันติบาลสอบสวนแล้วแต่กรณีและเฉพาะรายก็ได้ เมื่อสอบสวนเสร็จสิ้นแล้วให้รายงานกรมตำรวจทราบอีกครั้งหนึ่ง	ผู้บัญชาการตำรวจสันติบาล ผู้บัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๔๐๗	ถ้าผู้แจ้งสงสัยว่าคนหายจะถูกทำร้ายถึงตาย หรือตายด้วยเหตุอื่น ๆ ให้พนักงานสอบสวนส่งตัวผู้แจ้งไปตรวจศพของคนที่ตายไม่ทราบชื่อ ที่กองทะเบียนประวัติอาชญากรรม กองกำกับการตำรวจวิเทศ หรือวิทยาการจังหวัด แล้วแต่กรณี	ตายไม่ว่าเหตุใด ๆ ก็ตาม จัดการให้ส่งตัวผู้แจ้ง เพิ่มข้อความ"โดยส่งตัวไปดู" เพิ่มข้อความ"หรือดูทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของทางราชการ"
๔๐๘	ให้ตำรวจใหญ่, สารวัตร ผู้บังคับกองหรือหัวหน้าสถานีส่งมอบหมายตำรวจในสถานีคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบสืบสวนติดตามหาคนหายโดยให้ไปรู้จักกับบ้านผู้แจ้งหรือผู้ปกครองคนหายและหมั่นไปติดต่อเยี่ยมเยียนเป็นระยะๆทุก ๗ วัน, ๑๕ วัน, ๑ เดือน, ๒ เดือน, และ ๓ เดือน เมื่อครบกำหนด ๓ เดือนแล้ว หากยังไม่ทราบหรือได้ตัวคนหายคืนให้ สารวัตรใหญ่, สารวัตร ผู้บังคับกองหรือหัวหน้าสถานีตำรวจรายงานผลแห่งการติดต่อ เยี่ยมเยียน ตาม	เพิ่มข้อความ"ในกรุงเทพมหานครให้ผู้กำกับการหรือ" เพิ่มข้อความ ดำเนินการให้มีการประกาศโฆษณาภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบหรือใกล้เคียงตามสมควร และ ดำเนินการตรวจสอบกับกรมประชาสัมพันธ์ ประชาสงเคราะห์ จังหวัด ประชาสงเคราะห์อำเภอ แล้วแต่กรณีและให้ ผู้กำกับการ

ตารางที่ 3.1 การปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดตามคนหายพลัดหลง (ต่อ)

ข้อ	ระเบียบที่ใช้ปัจจุบัน	ระเบียบที่ขอแก้ไข
๔๐๘	แบบ วท.๑๒/๑-๓๒๖ กายทะเบียนนี้เป็ยกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำหรับส่วนภูมิภาคนี้ ให้รายงานไปยังกองกำกับการตำรวจวิทยาการเขต และวิทยาการจังหวัดอีกด้วย เมื่อกองทะเบียนประวัติอาชญากร กองกำกับการตำรวจวิทยาการเขต และวิทยาการจังหวัด ได้รับรายงานตำหนิรูปพรรณคนหายหรือได้ค้นแล้ว ให้ดำเนินการออกประกาศโฆษณา หรือแจ้งถอนประกาศโดยรีบด่วน และให้มีหน้าที่ติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานที่รับแจ้งคนหาย เพื่อให้ทราบถึงผลการสืบสวนติดตามและเพื่อความแน่ชัดถึงสาเหตุแห่งการหายและได้ค้น ตลอดจนผล	ย่อหน้าใหม่แก่เป็น"ในต่างจังหวัดให้ดำเนินการเช่นเดียวกับกรุงเทพมหานคร ให้ตัดคำว่า"อีก" ออก
๔๐๙	ประกาศสืบหาคนหายทุกฉบับที่ได้มีการออกประกาศสืบหาตัวนั้นให้หัวหน้าหน่วยที่ได้รับประกาศแจ้งให้ตำรวจในปกครองทราบ แล้วปิดประกาศไว้ที่หน่วยงานหรือตุ้ยตามตลอดจนที่สาธารณะหรือที่ชุมนุมชน เช่นสถานีรับส่งผู้โดยสาร หรือเรือ เป็นต้น	ทำเรือโดยสาร

ตารางที่ 3.1 การปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดตามคนหายพลัดหลง (ต่อ)

ข้อ	ระเบียบที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	ระเบียบที่ขอแก้ไข
๔๑๐	เมื่อมีเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือมีผู้นำคนพลัดหลงมาส่งยังหน่วยงานใดให้ลงรายงานประจำวันรับตัวไว้ แล้วจัดการตรวจสอบกับประกาศสืบหาคนหายว่า ตรงกับรายงานที่มีผู้ใดแจ้งหายบ้างหรือไม่ (๑) ถ้าปรากฏว่า ตรงกับรายงานที่รับแจ้งหายไว้ ให้จัดตำรวจนำตัวส่งไปยังหน่วยงานที่รับแจ้งหายนั้นเพื่อดำเนินการติดต่อกับผู้ปกครองหรือญาติให้มารับตัว โดยปฏิบัติดังต่อไปนี้ ก. ในจังหวัดพระนคร-ธนบุรี ถ้าคนหายพลัดหลงมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตของสถานีตำรวจใดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจสถานีนั้น นำคนหายพลัดหลงส่งคืนผู้ปกครอง หากคนหายพลัดหลงมีภูมิลำเนาอยู่ในส่วนภูมิภาคให้นำส่งกองกำกับการการสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน หากอายุเกิน ๑๗ ปีให้นำส่งกรมประชาสงเคราะห์ ข. ในส่วนภูมิภาค ถ้าคนหายพลัดหลงมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดนั้น ให้ตำรวจสถานีที่รับตัวเป็นผู้นำส่งผู้ปกครอง หรือตำรวจสถานีที่คนหายพลัดหลงมีภูมิลำเนาอยู่แล้วแต่กรณี หากมี	กรุงเทพมหานคร ศูนย์สวัสดิภาพเด็ก เยาวชน และสตรี กองบัญชาการตำรวจนครบาล ๑๘ ปี

ตารางที่ 3.1 การปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดตามคนหายพลัดหลง (ต่อ)

ข้อ	ระเบียบที่ใช้ปัจจุบัน	ระเบียบที่ขอแก้ไข
๔๑๐	ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ให้คำสั่งยังสถานที่ตำรวจที่คนหายพลัดหลง มีภูมิลำเนาอยู่แล้วรายงานให้ผู้กำกับการทราบ ก่อนนำส่งให้ตำรวจสถานที่ที่ได้รับหรือพบคนหายพลัดหลงวิทยุหรือติดต่อกับสถานที่ตำรวจ ที่คนหายพลัดหลงมีภูมิลำเนาอยู่ เพื่อติดต่อหรือแจ้งให้ผู้ปกครองไปรับตัวคนหายพลัดหลง หากผู้ปกครองไปรับไม่ได้หรือขัดข้อง ให้ตำรวจสถานที่ที่คนหายพลัดหลงมีภูมิลำเนาอยู่ วิทยุหรือแจ้งขัดข้องทราบ เพื่อให้ตำรวจสถานที่ที่ได้รับ หรือพบตัวคนหายพลัดหลงนั้น จัดตำรวจนำส่งระหว่างการเดินทางติดต่อให้นำคนหายพลัดหลงไปฝากไว้ที่หน่วยงานของกรมประชาสงเคราะห์เป็นการชั่วคราว (๒) ถ้าปรากฏว่าไม่มีหน่วยงานได้รับแจ้งหาไว้ ก่อนดำเนินการใดๆ ให้นำตัวคนพลัดหลงไปยังกองทะเบียนประวัติอาชญากร กองกำกับการตำรวจวิทยาการเขตหรือวิทยาการจังหวัดแล้วแต่กรณี เพื่อถ่ายรูปและจดจำทำনিรูปพรรณนอกประกาศโฆษณาสืบหาผู้ปกครองหรือญาติ	ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนั้น ให้อยู่ในความดูแลของ

ตารางที่ 3.1 การปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดตามคนหายพลัดหลง (ต่อ)

ข้อ	ระเบียบที่ใช้ปัจจุบัน	ระเบียบที่ขอแก้ไข
๔๑๐	คนหายพลัดหลงที่ได้ดำเนินการตามกล่าว่าข้างต้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว หากไม่สามารถนำส่งผู้ปกครองหรือญาติให้นำส่งประชาสงเคราะห์ ประชาสงเคราะห์จังหวัดหรือประชาสงเคราะห์อำเภอใกล้เคียงเพื่อให้ความอนุเคราะห์คุ้มครองต่อไป ระหว่างที่ดำเนินการดังกล่าว ให้พนักงานสอบสวนดูแลคนพลัดหลงไว้ที่สถานีตำรวจไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง ให้ตำรวจสถานีที่ได้รับ หรือพบตัวคนหายพลัดหลงมีภูมิลำเนาอยู่ วิทยุหรือแจ้งข้อขัดข้องทราบ เพื่อให้ตำรวจสถานีที่ได้รับ หรือพบตัวคนหายพลัดหลงนั้นจัดตำรวจนำส่งระหว่างการเดินทางติดต่อให้นำคนหายพลัดหลงไปที่หน่วยงานของกรมประชาสงเคราะห์เป็นการชั่วคราว ๒) ถ้าปรากฏว่าไม่มีหน่วยงานได้รับแจ้งหาไว้ ก่อนดำเนินการใดๆ ให้ นำตัวคนพลัดหลงไปยังกองทะเบียนประวัติ อาชญากรรมหรือกองกำกับการตำรวจวิทยุการเขตหรือวิทยุการจังหวัดแล้วแต่กรณี เพื่อถ่ายรูปและจดจำคำหาญรูปพรรณออกประกาศโฆษณาสืบหาผู้ปกครองหรือญาติ	หน่วยงานใด ตัดคำว่า "ก่อนดำเนินการใดๆให้" ทั้ง เปลี่ยนเป็นคำว่า "ให้จัดตำรวจ"

ตารางที่ 3.1 การปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดตามคนหายพลัดหลง (ต่อ)

ข้อ	ระเบียบที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	ระเบียบที่ขอแก้ไข
๔๑๐	คนหายพลัดหลงที่ได้ดำเนินการตามกล่าวข้างต้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว หากไม่สามารถนำส่งผู้ปกครองหรือญาติให้นำส่งประชาสงเคราะห์จังหวัดหรือประชาสงเคราะห์อำเภอที่ใกล้เคียงเพื่อให้ความอนุเคราะห์คุ้มครองต่อไป ระหว่างที่ดำเนินการดังกล่าว ให้พนักงานสอบสวนดูแลคนพลัดหลงไว้ที่สถานีตำรวจไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	ในการนี้ที่ดำเนินการ(๑)และ(๒) แล้วแต่
๔๑๑	ในการนี้ที่ติดตามพบตัวคนหาย หรือมีผู้มาแจ้งว่า ได้พบตัวคนหายแล้วด้วยประการใดก็ตาม ให้พนักงานสอบสวนพยายามชักถามถึงสาเหตุที่หายไปอย่างแท้จริงตลอดจนการใช้ชีวิตระหว่างที่หายและให้การอบรมสั่งสอนมิให้หลบหนีไปอีก ถ้าหากไม่สามารถที่จะชักถามหรืออบรมสั่งสอนแก่ตัวผู้หายได้ก็แนะนำให้แก่ผู้แจ้ง หรือผู้ปกครองให้ดำเนินการอบรมสั่งสอนแทนแล้วจัดการกรอกข้อความลงในรายงานแจ้งผลการได้ตัวคืนตามแบบ วท.๑๒/๒ - ด.๓๒๖ และรีบส่งรายงานนี้ไปยังหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งรายงานคนหายให้ทราบภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่วันที่รับแจ้งหรือพบตัวเพื่อจัดการถอนประกาศต่อไป	ให้ตัดข้อความในการอบสีเหลี่ยมทิ้ง ใช้คำว่า “ดำเนิน” แทนที่ บันทึก

ตารางที่ 3.1 การปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดตามคนหายพลัดหลง (ต่อ)

ข้อ	ระเบียบที่ใช้ปัจจุบัน	ระเบียบที่ขอแก้ไข
๔๑๒	ให้กองทะเบียนประวัติอาชญากรรม รวบรวมสถิติคนหายพลัดหลงและได้ค้นทั่วราชอาณาจักรตามลำดับกองบังคับการ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยแบ่งเป็นชาย, หญิง, เด็ก และผู้ใหญ่ เฉพาะเด็กและเยาวชนให้แยกตามลำดับอายุ พร้อมด้วยข้อมูลต่างๆ จากรายงาน เสนอกรมตำรวจทราบทุกระยะ ๒ เดือน คือ สิ้นเดือนมิถุนายนและสิ้นเดือนธันวาคมของปี เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาป้องกันและปราบปราม ให้สำนักงานสถิติ กรมตำรวจ ร่วมดำเนินการตามวรรคต้น โดยอนุโลม ในโอกาสที่ผู้บังคับบัญชาไปตรวจราชการที่สถานีตำรวจ ได้ให้ เรียกตรวจรูปพรรณคนหายของ สถานีตำรวจนั้น เพื่อช่วยกำชับการติดตามสืบสวนหาตัวเด็กหรือเยาวชนที่ยังไม่ได้นั้น และให้บันทึกผลการ ตรวจไว้ในสมุดตรวจผู้ใหญ่ทุกครั้ง	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๔ มกราคม พฤษภาคม และกันยายน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การนี้ให้ ตัดทิ้ง ตรวจสอบ และนำและเร่งรัด

ขั้นตอนที่ 3. การแต่งตั้งที่ปรึกษาโครงการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำหนังสือเชิญ คุณถิระวัฒน์ ศรีวิฑูรย์ พนักงานคุมประพฤติ เชี่ยวชาญพิเศษ สำนักงานคุมประพฤติ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดการความรู้หรือ KM มาเป็นวิทยากรให้ความรู้กับคณะผู้วิจัยและคณาจารย์ของโรงเรียน นายร้อยตำรวจ พร้อมทั้งฝึกการปฏิบัติการจัดการความรู้ และการเล่าเรื่อง (Storytelling) เพื่อนำ องค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ด้วย พร้อมกับเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นเจ้าพนักงานตำรวจที่มีประสบการณ์ในการสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับคดีคนหายมาเป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัยในครั้งนี้ด้วยได้แก่ พล.ต.ต.โกสินทร์ หินเขาว์ พล.ต.ต.จักรกฤษณ์ สิงห์ศิริรักษ์ และ พ.ต.ท.ชลิต เกตุศรีเมฆ

ขั้นตอนที่ 4 กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)”

ครั้งที่ 1

คณะผู้วิจัยได้ทำหนังสือในนามโรงเรียนนายร้อยตำรวจเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนและสอบสวนจากกรณีศึกษาที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะผู้วิจัยแล้วว่าเป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) เพื่อเข้าร่วมประชุมโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 โดยได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการสืบสวนติดตามคดีคนหายโดยคัดเลือกเฉพาะคดีที่คนหายถูกล่อลวงหรือถูกลักพา มาประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการในการสืบสวนติดตามคนหายเฉพาะคดีคนหายที่ถูกล่อลวงหรือถูกลักพาตัว

กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling) ครั้งที่ 1 ได้จัดขึ้นในวันอังคารที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2552 ระหว่างเวลา 09.00 – 13.00 น. ณ สโมสรหมู่บ้านลาดดาบชัย อีลิแกนซ์ จังหวัดสมุทรสาคร การเล่าเรื่อง (Storytelling) ครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเล่าเรื่องจากประสบการณ์ในการทำงานด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทยที่เกิดขึ้นจริง ไม่มีการแต่งเสริมเติมแต่ง เล่าให้เห็นถึงตัวคน พฤติกรรม การกระทำ ความคิด ความเชื่อ ความสัมพันธ์และเห็นภาพพจน์ของเรื่อง ซึ่งผู้เล่าต้องเล่าแบบข้อมูลดิบไม่ผ่านการตีความของผู้เล่า เป้าหมายสำคัญที่สุดของการเล่าเรื่อง คือให้ผู้มีความรู้จากการปฏิบัติ ปลดปล่อยความรู้ที่ซ่อนอยู่ในส่วนลึกของหัวใจ (ความเชื่อ), ในส่วนลึกของสมอง (ความคิด), และในส่วนลึกของร่างกาย (การปฏิบัติ) ออกมาเป็นคำพูด และหน้าตาท่าทาง (Non-verbal Communication) โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการเล่าเรื่องเกี่ยวกับกรณีศึกษาและพฤติการณ์การกระทำผิดของคนร้ายขั้นตอน เทคนิคและวิธีการ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย ผู้เข้าร่วมทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย

- | | | |
|----------------------------|-----------------|---|
| 1. นางธิระวัฒน์ | ศรีวิฑูรย์ | พนักงานคุมประพฤติเชี่ยวชาญพิเศษ |
| 2. พ.ต.ท.หญิงดุษฎีพร | เหมือนแย้ม | พนักงานสอบสวน (สบ 2)
สน.บางขุนเทียน |
| 3. รศ.พ.ต.อ.หญิง ดร. พัชรา | สินลอยมา | หัวหน้าโครงการฯ |
| 4. พ.ต.ท.วรรัช | วิชชวณิชย์ | นักวิจัยโครงการฯ |
| 5. ผศ.พ.ต.ท.โสรัตน์ | กลับลีลา | นักวิจัยโครงการฯ |
| 6. พ.ต.ท.ดร.ชัชนันท์ | ลีระเต็มพงษ์ | นักวิจัยโครงการฯ |
| 7. พ.ต.ท.คมกริช | มันจิตต์ | สว.สส.สน.ท่าข้าม |
| 8. พ.ต.ท.ชลิต | เกตุศรีเมฆ | รอง ผกก.กตส.ศสส.ภ.7 |
| 9. พ.ต.ท.โชคชัย | งามวงศ์ | รอง ผกก. 3 บก.ปดส. |
| 10. พ.ต.ท.เกรียงศักดิ์ | คงทับทิม | สว.สส.สภ.อัมพวา จังหวัด
สมุทรสงคราม |
| 11. ด.ต.พงษ์ศักดิ์ | ช่วงน้ำ | ผบ.หมู่ สืบสวน สน.ปทุมวัน |
| 12. นายประสิทธิ์ | ธนิกกุล | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์พิทักษ์สิทธิ
เด็ก เยาวชนและสตรี สน.บางขุนเทียน |
| 13. นางสาวณัฐภัทร | สิริหิรัญญิการ์ | ผู้ช่วยวิจัย |
| 14. นางสาวเปมิกา | สนิทพจน์ | ผู้ช่วยวิจัย |

ในการดำเนินกิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)” ครั้งที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในบรรยากาศชื่นชมยินดี มีความสุขจากการได้นำเรื่องความสำเร็จซึ่งเป็นความรู้จากการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนติดตามคนหายมาเล่าให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมฟัง โดย รศ.พ.ต.อ. หญิง ดร. พัชรา สินลอยมา หัวหน้าโครงการฯ ได้ทำหน้าที่เป็นคุณอำนวย (Facilitator) ประจํากลุ่ม โดยมีบทบาทเป็นผู้อำนวยให้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดำเนินไปอย่างมีชีวิตชีวา คอยกระตุ้นให้คนฟัง ตั้งใจฟังด้วยความชื่นชมยินดี กระตุ้นคนเล่าให้เล่าได้ลึกซึ้งปล่อยความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ออกมาได้เต็มที่

บทบาทในการดำเนินงานของคุณอำนวย มีดังนี้

- 1) เริ่มต้นด้วยการสร้างบรรยากาศ ความคุ้นเคย โดยผลัดกันแนะนำตัวชวนคุยเรื่องทั่วไป ถามความเป็นอยู่เพื่อให้เกิดความอบอุ่น สบายใจ เป็นกันเอง และเกิดความไว้วางใจต่อกัน ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที โดยมี รศ.พ.ต.อ.หญิงดร.พัชรา สินลอยมา และคุณธิระวัฒน์ ศรีวิฑูรย์ ทำหน้าที่คุณอำนวย

2) คัดเลือก “คุณลิขิต” เพื่อทำหน้าที่บันทึกเรื่องราวเล่า ในที่นี้ มอบหมายให้ พ.ต.ท.วรวัช วิชชวานิชย์ พ.ต.ท.โสรัตน์ กลับลีลา และ นางสาวเปมิกา สนิทพจน์ เป็นคุณลิขิตหรือส่วน “หางปลา” (Knowledge Assets - KA) เป็นส่วนของคลังความรู้ และขุมความรู้ที่ได้จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้” ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ตัวปลา” โดยการจดบันทึกด้วยวิธีต่างๆ ซึ่งเป็นการสกัดความรู้ที่ซ่อนเร้นให้เป็นความรู้ที่เด่นชัด นำไปถอดบทเรียนต่อไป

3) จัดที่นั่งสำหรับผู้เล่าให้มีแสงเพียงพอในการบันทึก Clip VDO โดยที่นั่งต้องใกล้ Flip Chart และ คุณอำนวย

4) เลือกให้คนที่พร้อมเป็นผู้เล่าก่อนโดยก่อนเล่าต้องแนะนำ ชื่อ สังกัด เบอร์โทรศัพท์ ชื่อเรื่องเล่า

5) ความยาวเรื่องเล่าไม่ควรเกิน 10 นาที การสอบถามต้องรอให้เพื่อนเล่าจบก่อน โดยมีเวลาซักถามและสรุปประเด็น 2 นาที รวม 12 นาที กรณีเป็นเรื่องที่มีประเด็นน่าสนใจ อาจใช้เวลาเกินได้บ้างตามสมควร

6) ระหว่างการเล่า คุณอำนวยอาจสรุปประเด็นเพื่อให้ทุกคนเห็นภาพตรงกันเป็นระยะ ๆ ในกรณีที่เห็นว่าถ้าไม่ช่วยสรุปอาจเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือเพื่อทำให้ความเข้าใจคมชัดขึ้น ลึกขึ้น

7) ช่วยสร้างบรรยากาศของความเป็นกันเอง เพื่อให้การเล่าเรื่องเป็นแบบสบายๆ อย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เป็นทางการเกินไป และคอยช่วยกระตุ้นเสริมให้การเล่ามีชีวิตชีวา สนุกสนาน ไม่เครียด

8) เมื่อเล่าจบ เปิดโอกาสให้มีการซักถามด้วยความชื่นชม ไม่ถามแบบซักค่าน ใช้วิธีเปิดใจเพื่อให้ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างหลากหลายและต้องคอยป้องกันไม่ให้หลงเข้าสู่การอภิปรายโต้แย้ง

9) ใช้คำถามปลายเปิด เช่น อย่างไร ทำไม เพราะอะไร? มีแรงบันดาลใจอย่างไร? ได้แนวคิดมาอย่างไร? หรือคิดได้ไง? เพื่อกระตุ้นผู้เล่า ให้ตอบได้ลึกถึงเหตุปัจจัยเงื่อนไขของความสำเร็จ

10) กรณีมีผู้ถามไม่เกี่ยวกับประเด็นหลักของเรื่อง คุณอำนวยต้องตัดบทอย่างสุภาพและดึงกลับเข้ามาสู่ประเด็น

11) เมื่อจบการซักถาม ให้ทุกคนช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญของเรื่องเล่าเช่น Key Success Factor วิธีการทำงาน

12) สอบถามว่ามีใครเป็นผู้ร่วมคิด และมีใครเป็นผู้รู้ในเรื่องที่นำมาเล่า เพื่อจดบันทึกไว้เป็นบุคคลอ้างอิง

13) ส่งเสริมผู้เข้าร่วมให้ใช้ศักยภาพและความรู้เต็มที่ โดยคอยช่วยกระตุ้นให้ทุกคนแสดงบทบาท แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างทั่วถึง โดยต้องพยายามให้ผู้เข้าร่วมมีบทบาทมากกว่าคุณอำนวย

14) เมื่อจบการซักถามและสรุปประเด็น ต้องนำทุกคนปรบมือให้เกียรติกับผู้เล่าเพื่อแสดงความชื่นชม

15) เมื่อคนหนึ่งเล่าเรื่องและจบประเด็นการถามตอบแล้ว คุณอำนวยอาจสร้างให้บรรยากาศการเล่าเรื่องเป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยการให้คนที่มีความรู้เรื่องเดียวกันได้เล่าเป็นลำดับต่อไป

16) เมื่อทุกคนได้เล่าเรื่องจนครบแล้ว ให้แต่ละคนตอบคำถามในแบบฟอร์ม AAR และให้แต่ละคนได้พูด ซึ่งคุณอำนวยต้องช่วยสัมภาษณ์เพื่อให้แต่ละคนบรรยายความรู้สึกออกมาได้ดีขึ้น

ก่อนที่จะเริ่มเล่าเรื่องนั้น โครงการฯ ได้รับเกียรติจากคุณธีระวัฒน์ ศรีวิฑูรย์ พนักงานคุมประพฤติเชี่ยวชาญพิเศษ ที่ปรึกษาโครงการฯ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดกิจกรรมการเล่าเรื่อง (Storytelling) มาร่วมงานครั้งที่ 1 โดยร่วมเป็นคุณอำนวยเพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้เล่าเรื่องเกิดความผ่อนคลาย



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจับคู่เพื่อแนะนำตนเองและเล่าเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับตนเอง เพื่อสร้างบรรยากาศความคุ้นเคย

เมื่อทุกคนได้จับคู่เพื่อสร้างความคุ้นเคยกันแล้ว คุณธีระวัฒน์ฯ จึงได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling) โดยกล่าวว่า

“การจัดกิจกรรมเล่าเรื่องในครั้งนี้เป็นกระบวนการสื่อสารความรู้/ประสบการณ์เกี่ยวกับสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผู้ปฏิบัติงานแบบ ไม่เป็นทางการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้เล่าความทรงจำในประสบการณ์การเรียนรู้และทำงานที่ภาคภูมิใจให้บุคคลอื่นฟัง เพื่อนำคุณค่าและประสบการณ์ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของตน Storytelling จึงเป็นกระบวนการแบ่งปัน Best Practice ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงานอย่างเปิดเผย โดยไม่สนใจว่าใครยิ่งใหญ่กว่าใคร ทุกคนเท่าเทียมกัน ขอให้ทุกคนถอดหมวก เพื่อเปิดใจเล่าเรื่อง และเปิดใจรับฟังเรื่องราวของคนอื่นๆ และนำเทคนิคที่ได้จากคนอื่น ๆ นั้นมาปรับใช้กับงานของตนเอง...”

รศ.พ.ต.อ.หญิง ดร.พัชราฯ ยังได้กล่าวต่อไปว่าการเล่าเรื่อง (Storytelling) ครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เล่าเรื่อง จะเล่าจากประสบการณ์เกี่ยวกับสืบสวนติดตามคนหายในที่เกิดขึ้นจริง โดยกล่าวเสริมให้เห็นภาพชัดยิ่งขึ้นว่า

- 1) เรื่องที่เล่าจะต้องไม่มีลักษณะที่เป็นเรื่องไร้สาระหรือออกนอกกรอบเกินไป
- 2) เรื่องที่เล่าจะต้องไม่มีการปรุงแต่งหรือเสริมจินตนาการ
- 3) เรื่องที่เล่าจะต้องเป็นประสบการณ์ที่มีอายุไม่นานเกินไป
- 4) เรื่องที่เล่าควรเป็น Best Practice เชิงบวกที่ภูมิใจและอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น
- 5) ผู้ฟังต้องตั้งใจฟังและตั้งคำถามที่แสดงถึงความสนใจและเห็นคุณค่าเรื่องที่เล่า แต่อย่าถามบ่อยเกินไปจนขัดจังหวะของการเล่า คำถามที่ดีจะช่วยให้เนื้อหาของเรื่องที่เล่ากระชับและตรงกับประสบการณ์ของผู้เล่าอย่างแท้จริง
- 6) บรรยายกาต้องมึลักษณะที่มึความเป็นกัลยาณมิตร

บุคคลแรกที่ดำเนินการเล่าเรื่องครั้งนี้ พ.ต.ท.ดร.ชชนันท์ ลีระเดิฃพงษ์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นคุณกิจ โดยได้เล่าประสบการณ์การติดตามสืบหาเด็กผู้หญิงที่ถูกบังคับให้ค้าประเวณีที่จังหวัดกระบี่ ต่อมา พ.ต.ท. ชลิต เกตุศรีเมฆ เล่าเรื่องเกี่ยวกับเด็กหายและถูกล่อลวงไปร่วมกระบวนการปล้นทรัพย์ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคน หรือคุณกิจต่างเล่าเรื่องตามลำดับต่อไป คณะผู้วิจัยจึงได้สรุปการเล่าเรื่องที่เป็น Best Practice รายบุคคล ดังต่อไปนี้



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกลุ่มเพื่อเล่าเรื่องจากประสบการณ์จริงด้านการสืบสวนติดตามคนหาย

ตารางที่ 3.2 บันทึกสรุปการเล่าเรื่อง Storytelling รายบุคคล ครั้งที่ 1

ชื่อผู้เล่า ประเด็นเรื่องเล่า (โดยสรุป)	พ.ต.ท.ชลิติ เกตุศรีเมฆ	พ.ต.ท.โชติชัย งามวงศ์
	เด็กชายถูกล่อลวงไปร่วมกระบวนการเล่นหรรษา ผู้กระทำผิดเป็นลูกของผู้มีอิทธิพลในเขตพื้นที่บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ล่อลวงเด็กชายเพื่อบังคับให้เข้าร่วม กระบวนการเล่นหรรษา ซึ่งหรรษา ลักทรัพย์ และทำร้าย ร่างกายบุคคลอื่น	เด็กหญิงจากประเทศลาว หายตัวออกจากบ้าน เพราะ ถูกล่อลวงมาค้าประเวณีที่ประเทศไทยเป็นเวลากว่า 2 ปี ผู้เล่าปฏิบัติภารกิจสืบสวนติดตามหาตัวเด็กหญิงชาว ลาวที่ถูกล่อลวงมาค้าประเวณีที่จังหวัดเพชรบุรี ประเทศไทย โดยมีรูปถ่ายเพียงใบเดียวที่ถ่ายไว้เมื่อ 2 ปีที่แล้ว
ความท้าทาย	ผู้เล่าและทีมงานยังไม่มีความมั่นใจ หรือความเข้าใจใน พนักงานสอบสวนยังไม่ได้รับเป็นคดี แต่อาศัยข้อมูลหมายใน ลักษณะได้เส้น แต่ไม่ออกนอกกรอบ ใช้เทคนิคการจับที่เป็น ความผิดซึ่งหน้า โดยแม่ของเด็กชี้ให้จับกุมผู้กระทำผิด ขณะที่ ผู้กระทำผิดนำตัวเด็กเดินทางไปด้วย	จากรูปถ่ายเพียง 1 ใบ เมื่อ 2 ปีที่แล้วกับเด็กหญิงที่พบ ในสถานบริการมีความแตกต่างกันมาก แต่ทีมงานและผู้ เล่ามีความเชี่ยวชาญ ในการปลอมตัวเพื่อลวงข้อมูลจาก ตัวเด็กจนทราบว่าป็นเด็กที่หายมาจริงๆ และดำเนินการ วางแผนเข้าจับกุมอย่างแยบยล
สิ่งที่ผู้เล่าภูมิใจ	ผู้เล่ามีความกล้าหาญ มีไหวพริบ และมีจิตสาธารณะในการที่จะ ช่วยเหลือเด็กให้หลุดพ้นจากการกักตัว โดยรับผิดชอบในใจดำเนิน กระทำการโดยทันที เพราะถ้าหากรอหมายจับจากศาล อาจทำ ให้ไม่ทันการณ์ เนื่องจากผู้กระทำผิดอาจพาเด็กหลบหนีไปได้ จึงใช้เทคนิคการจับซึ่งหน้า พร้อมทั้งเตรียมผู้ปกครองของเด็ก มาเป็นพยานด้วย	ผู้เล่าและทีมงานใช้วิธีการปลอมตัวเข้าไปเป็นผู้ซื้อ บริการ และพ่อค้าขายของ โดยแสดงบทบาทได้ แบบเนียนเพื่อหาข้อมูลจากคนในช่องและบริเวณใกล้เคียง และมีการวางแผนการจับกุมที่รวดเร็ว ทำให้ได้ตัวเด็ก กลับมาและผู้กระทำผิดไม่สามารถหลบหนีไปได้

ตารางที่ 3.2 บันทึกสรุปการเล่าเรื่อง Storytelling รายบุคคล ครั้งที่ 1 (ต่อ)

ชื่อผู้เล่า	พ.ต.ท.ชลิติ เกตุศรีเมฆ	พ.ต.ท.โชคชัย งามวงศ์
วิธีการสู่ความสำเร็จ / เทคนิค /กลยุทธ์	- ใช้เทคนิคด้านกฎหมายในลักษณะได้เส้น เพื่อเข้าจับกุมผู้กระทำผิด - นำพ่อแม่และเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่เข้าร่วมจับกุม	- การใช้สายลับเข้าล่อซื้อและล้วงข้อมูล - ขั้นตอนของการวางแผนที่แนบเนียน และแยบยล - ความรอบคอบในการวางแผน และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
เครื่องมือ	สื่อโทรทัศน์ที่เสนอข่าวเรื่องเด็กหาย ทำให้มีชาวบ้านโทรศัพท์มาแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าพบตัวเด็กแล้ว	รูปถ่ายผู้หาย เบาะแสการสืบค้นหาแหล่งค้าประเวณีในจังหวัดเพชรบุรี
สภาพแวดล้อม/ด้านความร่วมมือ	สถานที่จับกุมคนร้ายเป็นที่สาธารณะ มีประชาชนหนาแน่น ทำให้คนร้ายไม่หันตำรวจที่แฝงตัวอยู่กับประชาชนทั่วไป และเมื่อคนร้ายรู้ตัวถูกจับกุม ก็ไม่สามารถหลบหนีได้ทัน	ได้รับความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ที่กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทรัพยากรมนุษย์ในการจับกุมผู้กระทำผิด
บุคลิกลักษณะผู้เล่า	- มีความกระตือรือร้นในการเล่าเรื่อง และถ่ายทอดประสบการณ์ได้อย่างเห็นภาพชัดเจน - มีจิตสาธารณะในการที่จะช่วยเหลือเด็ก - มีความเป็นผู้นำ และกล้าแสดงออกอย่างชัดเจนว่าต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคน มีความรับผิดชอบในคดีคนหาย	- มีความสุขุม รอบคอบ และใจเย็น เล่าเหตุการณ์ได้อย่างชัดเจนและลำดับเรื่องได้อย่างน่าติดตาม - มีความสนใจที่จะรับฟังเรื่องราวจากผู้อื่น และเสนอแนวคิดที่มีประโยชน์อย่างมากในการติดตามสืบสวนหาตัวคนหาย

ตารางที่ 3.2 บันทึกสรุปการเล่าเรื่อง Storytelling รายบุคคล ครั้งที่ 1 (ต่อ)

ชื่อผู้เล่า	พ.ต.ท.คมกริช มั่นจิตต์	นายประสิทธิ์ รัตนกุล
ประเด็นเรื่องเล่า (โดยสรุป)	ผู้เล่าเรื่องได้เล่า 3 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องการหายตัวที่มีลักษณะแตกต่างกัน เรื่องที่ 1 และ 2 จะเป็นกรณีหายตัวไปเพราะถูกล่อลวงและบังคับเพื่อมีเพศสัมพันธ์กับเด็ก เรื่องที่ 3 จะเป็นการหายตัวไปเพราะสมัครใจ	ผู้เล่าได้เล่า 2 เรื่อง เรื่องแรกคดีล่อลวง คดีที่ 2 คดีล่อลวงไปเพื่อนำตัวไปประมูล ซึ่งคดีทั้งสองเรื่องเด็กผู้หญิงจะถูกล่อลวงไปโดยคดีแรกเด็ก ไปด้วยความสมัครใจ กลับมาและตั้งครุฑ และผู้ขายบิดความรับผิดชอบ คดีที่สองเด็กถูกหลอกไปและถูกรุมโทรม ตำรวจนำตัวกลับบ้านด้วยร่างกายและจิตใจที่บอบช้ำมาก
ความท้าทาย	กรณีที่ 1 และ 2 เด็กจำสถานที่ไม่ได้ และผู้กระทำผิดมีที่อยู่ไม่เป็นหลักแหล่งทำให้ตามจับกุมตัวคนร้ายไม่ได้ กรณีที่ 3 ผู้หาย เป็นลูกคนมีฐานะ ตกเป็นเหยื่อจากการมีส่วนร่วม และแม่ของผู้เสียหายไม่ตั้งใจที่จะดำเนินคดี เนื่องจากเกิดความอับอาย กลัวเสียชื่อเสียง	เรื่องที่ 1 ผู้ปกครองของเด็กมาแจ้งความคนหายแต่เมื่อเด็กกลับมาไม่มาแจ้งว่าพบแล้ว จนกระทั่งเด็กท้องจึงมาขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด เรื่องที่ 2 นอกจากจะต้องติดตามจับกุมผู้กระทำผิดแล้ว เจ้าหน้าที่ยังต้องคอยฟื้นฟู บำบัดจิตใจให้เด็กหญิงคนดังกล่าวด้วย
สิ่งที่ผู้เล่าภูมิใจ	ผู้เล่ามีจิตสาธารณะในการที่จะช่วยเหลือเด็ก เพราะรู้สึกเห็นใจพ่อแม่ ผู้ปกครองเด็ก และรู้สึกสงสารเด็กมาก การช่วยเหลือเด็กให้หลุดพ้นออกมาได้ ทำให้ผู้เล่ารู้สึกดีใจและภูมิใจมาก	สถานีตำรวจบางขุนเทียน จะมีสมุดบันทึกประจำวันไว้ 1 เล่ม เพื่อลงรายละเอียดเกี่ยวกับคนหายโดยเฉพาะ ทำให้การดำเนินสืบสวนติดตามหาคนหาย และคดีต่างๆ มีข้อมูลที่ครบถ้วน ง่ายต่อการจับกุมและสืบค้น

ตารางที่ 3.2 บันทึกสรุปการเล่าเรื่อง Storytelling รายบุคคล ครั้งที่ 1 (ต่อ)

ชื่อผู้เล่า	พ.ต.ท.คมกฤษ มณีจิตต์	นายประสิทธิ์ รัตนกุล
วิธีการสู่ความเข้าใจ / เทคนิค /กลยุทธ์	ได้ความร่วมมือของหน่วยงานภาคเอกชน คือ ห้างสรรพสินค้า บิ๊กซี (Big C) ให้ความร่วมมือในการเปิดกล่องวงจรปิดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้ปกครองดูเพื่อติดตามหาผู้กระทำความผิด	สถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียนมีศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กสตรีและเยาวชน มีทีมงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ วางแผน และจับกุมผู้กระทำความผิด
เครื่องมือ	กล่องวงจรปิดของห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี (Big C) ความร่วมมือจากพ่อแม่ผู้ปกครองของเด็กที่หาย	สมุดบันทึกเรื่องคนหายที่เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับคนหายไว้ทุกประเด็น ตั้งแต่เรื่องส่วนตัวเล็ก ๆ น้อย ๆ ไปจนถึงประเด็นใหญ่ ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์การสืบหาคนหายในกรณีต่อไป
สภาพแวดล้อม/ด้านความร่วมมือ	ทีมผู้ปฏิบัติงานมีเทคนิคและวิธีการสืบสวนและติดตามคนหาย ประชาสัมพันธ์เสนอข่าวทางโทรทัศน์และอินเทอร์เนตอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้กระทำความผิดปล่อยตัวเด็ก	มีศูนย์ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เฉพาะการรับแจ้งเด็กหาย และทีมงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา
บุคลิกลักษณะผู้เล่า	ใจเย็น เล่าเรื่องได้อย่างน่าติดตามและระทึกใจ เนื้อหาของเรื่องมีความเข้มข้นและแตกต่างกันทำให้ผู้ฟังได้อารมณ์ในการฟังหลายเรื่อง	ผู้เล่าไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นประชาชนที่เข้าร่วมทำงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำงานด้วยจิตสาธารณะ มีความสุขุม รอบคอบ และใจเย็น เล่าเรื่องและลำดับเหตุการณ์ได้อย่างน่าติดตาม

กิจกรรม AAR (Action After Review)

หลังจากสิ้นสุดการเล่าเรื่องแล้ว คณะนักวิจัยที่ทำหน้าที่เป็นคุณเอื้อ คุณอำนวย คุณลิขิตได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นคุณกิจ ทำกิจกรรม AAR ต่อทันที เพื่อให้คุณกิจหรือผู้เข้าร่วมเล่าเรื่องเขียนถึงความคาดหวังว่าก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมคาดหวังอะไรบ้าง และเมื่อได้เข้าร่วมกิจกรรมแล้วได้อะไรบ้าง และจะนำไปประยุกต์ใช้กับงานในหน่วยงานอย่างไรบ้าง ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวถึงความคาดหวังพร้อมทั้งเสนอแนะว่า

พ.ต.ท.เกรียงศักดิ์ คงทับทิม สว.สส.สภ.อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

“ผมคาดหวังไว้ 2 ข้อ ข้อแรกคาดหวังว่าเรื่องที่เล่าในวันนี้ทุกคนจะนำเทคนิคไปปรับปรุงงานที่รับผิดชอบให้ทำงานเป็นเอกภาพ และได้ผลเป็นรูปธรรม ข้อ 2 คือคาดหวังว่าน่าจะมีแหล่งในการรวบรวมข้อมูลด้านคนหาย โดยเฉพาะคนไทยไม่ค่อยจะเก็บข้อมูลในอดีต ผมคาดหวังว่าจะมีการดำเนินงานตรงจุดนี้ครับ”

นายประสิทธิ์ ธนิกกุล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์พิทักษ์เด็กและสตรีสถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน

“การเข้าร่วมกิจกรรมในวันนี้ ผมได้รู้ถึงการประสานงานในการติดตามเด็ก แล้วที่มาในวันนี้ จากการฟังเรื่องเล่าของคนอื่น ทำให้ได้ความรู้เพิ่มขึ้นอีกหลายเรื่อง ได้วิธีการในการสืบสวนติดตามหาคนหายมากขึ้น ซึ่งมันก็ดีกว่ามานั่งคิดเอง บางทีเราก็มีสื่อมวลชนมาติดตามเด็กได้ อย่างเช่น การได้รับความร่วมมือจากห้างบิ๊กซีที่เราไปขอดูกำลังวงจรปิดเพื่อหาตัวผู้ร้าย ส่วนข้อเสนอแนะคือ ขอให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านนี้โดยเฉพาะเลย การทำงานต้องทำงานแบบด้านเดียวดีกว่า ไม่ใช่แบบในปัจจุบันการที่เจ้าหน้าที่ต้องรับงานหลายด้าน ทำให้ผลงานออกมาไม่ดี การทำงานเป็นเส้นตรงจะได้งานดีกว่า”

พ.ต.ท.ชลิต เกตุศรีเมฆ รอง ผกก.กตส.ตส.ภ.7

“ผมคาดหวังไว้อย่างสูงว่าตำรวจต้องทำเป็นคดีไว้เลย จึงขอให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำเป็นรูปหรือสำนวนไว้เลยว่าในแต่ละสถานีตำรวจมีเรื่องคนหายไหม ถ้ามีก็ให้ลงบันทึกไว้ แต่ถ้าพนักงานสอบสวนไม่ทำไว้จะต้องมีบทลงโทษด้วย นี่คือสิ่งที่ผมหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากพนักงานสอบสวน ทางกองบังคับการตำรวจประจำภาคก็ต้องมีส่วนรับผิดชอบเรื่องนี้ด้วย พร้อมทั้ง ปตส. ก็ต้องคอยประสานงานกับร้อยเวร ในแต่ละภาค ว่ามีกี่โรงพัก กี่คดี คดีไหนควรนำตาม ไม่นำตาม ก็ต้องไปสืบสวนที่โรงพักนั้น”

พ.ต.ท.โชคชัย งามวงศ์ รอง ผกก. 3 บก.ปตส.

“ผมก็รู้สึกดีใจมากที่โรงเรียนนายร้อยตำรวจมีการวิจัยเรื่องคนหายพลัดหลง โดยการรวบรวมเอกสารในด้านนี้โดยเฉพาะ เพราะเอกสารเหล่านี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานต่อไป ผมอยากจะทำให้โครงการนี้ขยายผลไปยังส่วนของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานของตำรวจ เพื่อถ่วงถ่วงความรู้เหล่านี้ออกมาเป็นเอกสารให้ได้ และทำให้ทีมทำงานสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เข้มแข็ง เอาวิชาการของตำรวจมาทำให้ประโยชน์ได้โดยตรงและเป็นรูปธรรมมากขึ้น จากสิ่งที่พูดกันเนี่ยสามารถจับต้องได้ อย่างที่ทุกท่านพูด คือ แนวทางการทำงานของแต่ละคน เทคนิค แนวทางการสืบสวน ช่องทางการประสานงาน มีความแตกต่างและหลากหลายมาก และเป็นประโยชน์ต่อคนที่ยังไม่รู้ด้วย ตัวผมจากที่ไม่เคยรู้มาก่อนเลยว่า สน.บางขุนเทียนมีศูนย์ได้กษ ตอนนั้นก็ทราบว่ามีศูนย์ที่ทำงานอย่างใกล้ชิดกันก็รู้สึกดีใจมากเลยครับ”

ขั้นตอนที่ 5. กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)” ครั้งที่ 2

คณะผู้วิจัยได้ทำหนังสือในนามโรงเรียนนายร้อยตำรวจเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่วิทยาการตำรวจจากสำนักงานนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ และแพทย์นิติเวช เข้าร่วมการประชุมครั้งที่ 2 เพื่อเก็บเรื่องเล่าของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน โดยใช้ Storytelling เรื่องเล่าแห่งความสำเร็จเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอนและวิธีการสืบสวนติดตามคนหายที่สงสัยว่าจะถูกฆาตกรรม คนหายจากอุบัติเหตุหรือภัยธรรมชาติ หรือหายโดยไม่ทราบสาเหตุ ในวันศุกร์ที่ 30 มกราคม 2552 ณ ห้องประชุม 3 ชั้น 2 อาคาร 1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระหว่างเวลา 13.00 – 16.00 น.

กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)” ครั้งที่ 2

กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)” ครั้งที่ 2 ได้จัดขึ้นในวันศุกร์ที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2552 ระหว่างเวลา 09.00 – 13.00 น. ณ ห้องประชุม 3 ชั้น 2 อาคาร 1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เรื่องที่เล่าในการประชุม ครั้งนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

- 1) กรณีศึกษาการสืบสวนติดตามคนหายที่สงสัยว่าจะถูกฆาตกรรม คนหายจากอุบัติเหตุ คนหายจากภัยธรรมชาติ หรือหายโดยไม่ทราบสาเหตุ
- 2) พฤติการณ์การกระทำผิดของคนร้าย
- 3) ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน และนโยบายในการบริหารจัดการเกี่ยวกับคดี
- 4) ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- 5) ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมประกอบด้วย

1. คุณธีระวัฒน์	ศรีวิฑูรย์	ที่ปรึกษาโครงการฯ
2. รศ.พ.ด.อ.หญิง ดร. พัทธา	สินลอยมา	หัวหน้าโครงการฯ
3. ผศ.พ.ด.ท.โสรัตน์	กลับวิลลา	นักวิจัยโครงการฯ
4. พ.ด.ท.วรรัช	วิษณุวานิชย์	นักวิจัยโครงการฯ
5. พ.ด.ท.ดร.ชัชนันท์	ลิระเต็มพงษ์	นักวิจัยโครงการฯ
6. พ.ด.อ.ชัชชัย	เมฆประเสริฐสุข	รอง ผบก.พฐ.
7. พ.ด.อ.นิธิ	บัณฑิตวงศ์	ผกก.กพส.สนว.ตร.
8. พ.ด.ท.ชลิต	เกตุศรีเมฆ	รอง ผกก.กตส.ศสส.ภ.7
9. พ.ด.ท.โกมล	ยิ้มเป็นโย	หัวหน้าส่วนปฏิบัติการพิเศษ ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า จ. ยะลา
10. พ.ด.ท.ธีรเดช	ธรรมสุธีร์	รอง ผกก.ช่วยราชการ บก.ป.
11. พ.ด.ท.วิชัย	สนสกุล	สว.สส.สน.บางยี่เรือ
12. พ.ด.ต.ทวีโชค	นนทรา	สารวัตรกลุ่มงานยุทธวิธี ตำรวจ
13. พ.ด.ต.หญิงศิริประภา	รัตติญญ	นвт.(สบ 2) พฐ.สนว.
14. พ.ด.ท.ยรรยง	สุวรรณสะอาด	พงส. (สบ 3) สน.ท่าเรือ
15. พ.ด.ท.จิรุต	โสทธิพันธุ์	รอง ผกก.กพส.สนว.ตร.
16. ร.ต.อ.ดร.สิทธิพัฒน์	เฉลิมยศ	รองสารวัตรธุรการ สน.บางรัก
17. จ.ส.ต.พนม	เนตรภู	ผบ.หมู่ สส.น.8
18. อาจารย์เปมิกา	สนิทพจน์	ผู้ช่วยวิจัย
19. นางสาวณัฐภักร	สิริหิรัญญิการ์	ผู้ช่วยวิจัย

ในการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การเล่าเรื่อง (Storytelling) ครั้งที่ 2 นี้พบว่า มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเล่าเรื่องจำนวนมาก และเนื้อหาในการเล่ามีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกองพิสูจน์หลักฐาน และหัวหน้าส่วนปฏิบัติการพิเศษ ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้าที่เดินทางจากจังหวัดยะลา เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการติดตามคนหาย

โดยเฉพาะ ทำให้คณะผู้วิจัยสามารถสกัดความรู้ที่ได้ในครั้งนี้ได้จำนวนหลายเรื่อง และยังได้ทราบเทคนิค วิธีการสืบสวนติดตามคนหายเพิ่มขึ้นอีกหลายประเด็น

คุณธีระวัฒน์ ศรีวิฑูรย์ ที่ปรึกษาโครงการฯ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ ได้เดินทางเข้าร่วมเป็นผู้ให้คำแนะนำในการเล่าเรื่องแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อลำดับกิจกรรมและรับฟังเรื่องจากผู้เข้าร่วมเล่าเรื่อง เมื่อทุกคนได้เล่าเรื่องการสืบสวนจากประสบการณ์ที่พบแล้ว จึงได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดศูนย์การแจ้งคนหาย เพื่อให้เป็นเจ้าภาพและเป็นศูนย์กลางของข้อมูลคนหายในประเทศไทย โดย พ.ต.ท.ธีรเดช ธรรมสุธีร์ ได้กล่าวเปิดประเด็นดังกล่าวว่า

พ.ต.ท.ธีรเดช ธรรมสุธีร์ :

“ผมขอเพิ่มเติมในมุมสืบสวนนิดหนึ่ง ถ้าคดีคนหายแล้วไม่เป็นข่าวดัง จะไม่ค่อยมีคนอยากทำ แต่ถ้าเกิดดังขึ้นมา สื่อมวลชนและประชาชนให้ความสนใจ ก็จะมีหน่วยงานต่างๆ เข้ามาเพื่ออยากจะมาช่วยหรืออะไรหลายอย่าง แต่การทำงานกลับไม่มีการประสานงานกัน ไม่เชื่อมโยงกัน บางครั้งต่างคนต่างทำ จะเห็นได้ว่าในเรื่องที่เราคุยกัน ยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ถ้ามีคนหายสักคนหนึ่งผู้แจ้งก็ต้องเดินแจ้งทุกหน่วยงาน เพราะความที่ยังไม่มีใครเป็นเจ้าภาพรับผิดชอบโดยตรง แต่ถ้าเราตั้งศูนย์คนหายขึ้นมาโดยตรงละ ศูนย์จะทำงานเองหรือแจกให้ท้องที่ทำ ถ้าแจก ก็ไม่เวิร์คก็เป็นการทำงานที่เหมือนเดิมเพียงแต่มีศูนย์ขึ้นมาเท่านั้น ในต่างประเทศจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง อย่างเช่น คดีลักพาตัว หรือ เคสซีเอ็มเสร์ว่า การหนีออกจากบ้าน แล้วจะมีหน่วยงานรับผิดชอบโดยเฉพาะ ถ้าผู้นำประเทศให้ความสนใจ หน่วยงานต่างๆ ก็จะพากันสนใจทำไปด้วย พอเราไปสัมผัสกับคดีจริง ๆ ถึงได้รู้ว่าคดีคนหายไม่ค่อยจะได้รับความสนใจจากหน่วยงานภาครัฐเท่าที่ควร”

รศ.พ.ต.อ.หญิง ดร. พัชรา สินลอยมา ได้กล่าวเสริมความคิดเห็นของ พ.ต.ท. ธีรเดช ธรรมสุธีร์ ว่าน่าเห็นใจญาติผู้หายหรือผู้มาแจ้งความคนหาย เพราะกรณีหายโดยไม่ทราบสาเหตุบางครั้งพ่อแม่ ผู้ปกครองต้องเดินทางไปแจ้งความหายหลาย ๆ ที่ เพราะหน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งไม่มีการเชื่อมโยงหรือประสานข้อมูลกัน นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่นๆ ยังได้ช่วยเสริมในประเด็นการจัดตั้งศูนย์การสืบสวนติดตามคนหาย ดังนี้

พ.ต.ท.จิรดุล โสติพิพันธุ์ :

“ผมขอสนับสนุนในเรื่องเกี่ยวกับการเปิดศูนย์ ทำอย่างไรถึงจะทำให้กระบวนการนี้สมบูรณ์และต่อเนื่อง และจะต้องให้สอดคล้องกับนานาชาติ

ด้วย เพราะการตั้งศูนย์ไม่ใช่เรื่องเล็กๆ จะต้องเก็บรายละเอียดและรวบรวมข้อมูลมากเหมือนกัน ที่สำคัญใครจะทำละ”

พ.ต.อ.นิธิ บัณฑุงศ์ :

“ผมเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งกับ พ.ต.ท.ธีรเดช เกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์คนหาย เพราะว่าถ้าหากเกิดเหตุการณ์ที่มีคนหายจำนวนมาก อย่างเหตุการณ์สึนามิ จะมีคนสวมรอยตายด้วย มีญาติมาแจ้งตายในสึนามิ แต่ตัวจริงยังทำนาอยู่ที่เพชรบูรณ์ แล้วยังมีเรื่องการปลอมบัตรประชาชน สวมบัตรประชาชน สวมบัตรคนต่างด้าว สวมบัตรแรงงาน สืบไปสืบมาพบว่ายังมีชีวิตอยู่ แต่มาแจ้งหายเพราะต้องการหนีคดีหรือหนีอะไรสักอย่าง มีอยู่รายหนึ่งเป็นชายชาวยุโรป มีเมียเป็นคนไทย มาแจ้งว่าเมียเก่าตายแล้วในเหตุการณ์สึนามิ เพราะอยากแต่งงานใหม่ที่เยอรมัน เรื่องการค้ำมนุษย์น่าสนใจมาก ผมทำงานเรื่องการค้ำมนุษย์ด้วย ผมเคยไปเยี่ยมกงสุลกระทรวงต่างประเทศที่แจ้งวัฒนะ ในห้องเขาจะมีถุงเล็ก ๆ เป็นผ้าสีขาววางอยู่ขอบห้องประมาณ 60-70 ถุง เป็นถุงกระดูกของผู้หญิงไทยที่ไปค้ากามในญี่ปุ่น ถูกทรมาณและตายในญี่ปุ่น กลับมาแต่กระดูก ผมคิดว่าเราต้องทำให้เขากลับบ้านให้ได้ การค้ำมนุษย์ที่มีคนไทยหายไปเยอรมัน ญี่ปุ่นจะเยอะมาก ผมขอกลับเข้าสู่เหตุการณ์ สึนามิต่อ เด็กที่รอดจากเหตุการณ์สึนามิไม่มีญาติหลงเหลืออยู่จะถูกขายไปที่มาเลเซีย อายุประมาณ 1 ขวบราคาก็ตกประมาณรายละ 30,000 บาท เพราะในมาเลเซียจะต้องมีการยกมรดกให้กับครอบครัวที่มีลูก ครอบครัวที่ไม่มีลูกก็จะไม่ได้รับมรดก ดังนั้นเด็กเหล่านี้จึงเป็นที่ต้องการมาก เพราะฉะนั้นถ้าเรามีศูนย์คนหาย จะมีกระบวนการทำงานโยงโยข้ามโลกแล้ว ผมถึงบอกไงว่าถ้าเราทำตรงนี้ได้จะยิ่งใหญ่”



กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การเล่าเรื่อง (Storytelling)” ครั้งที่ 2 / 2552

วันศุกร์ที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2552 ห้องประชุม 3 ชั้น 2 อาคาร 1

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพฯ

พ.ต.อ.นิธิ บัณเฑาะว์ ได้กล่าวถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการจัดตั้งศูนย์คนหายว่า

“ถ้าเราทำตรงนี้ได้ประชาชนจะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ทุกวันนี้เราก็ทำกัน แต่มีแรงแผ่วๆ หน่วยงานนั้นตรงนั้นแต่นิด หน่วยงานนี้แต่น้อย มันเป็นการทำงานที่ไม่ครอบคลุมกัน แล้วที่สำคัญหน่วยงานของภาครัฐไม่มีการเก็บสถิติคนหายไว้ อย่างชัดเจนไม่เหมือนกับข้อมูลของมูลนิธิกระจกเงาที่มีข้อมูลครบถ้วน และบางครั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องขอข้อมูลบางส่วนหรือส่วนใหญ่จากมูลนิธิกระจกเงาด้วย จะเห็นได้ว่าประชาชนหลายคนที่ขอความช่วยเหลือจากมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งทางมูลนิธิสามารถนำเรื่องนี้เสนอสื่อมวลชนหรือประชาสัมพันธ์คนหายออกทางทีวีได้ แต่ตำรวจทำไม่ได้ การเสนอข่าวคนหายต่อสื่อ จะทำให้ประชาชนได้เป็นเครือข่ายในการช่วยกันสืบหา แม้ว่าตอนนี้ตำรวจกำลังทำอยู่และกำลังจะประกาศเป็นนโยบาย แต่ก็คงคิดว่าอีกนานกว่าจะเข้ารูปเข้ารอย ”

ผู้เข้าร่วมประชุมได้ร่วมกันเสนอความคิดเห็นเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีเรื่องคนหาย ดังนี้

พ.ต.ท.ชลิต เกตุศรีเมฆ กล่าวว่

“ถ้าพนักงานสอบสวนถูกย้ายไปทำงานที่อื่น ก็ควรจะลงบันทึกไว้ให้พนักงานสอบสวนคนอื่นๆ ทำต่อไป อย่างที่ พ.ต.ท.ธีรเดช กล่าวว่าได้ทำไว้แล้ว และเมื่อกลับมาดูสมุดอีกครั้ง สมุดก็ยังคงวางอยู่ที่เดิมไม่มีการนำมาใช้ในการประกอบการสืบสวนติดตามคนหาย เพราะการติดตามสืบสวนคนหายต้องใช้งบประมาณในการติดตามคดีนี้ประมาณ 5 - 8 หมื่นบาท ที่สำคัญเป็นเงินส่วนตัวด้วย บางคดีเรารู้จุดจบของคดีนี้ว่าผลสรุปสุดท้ายไม่ได้คิดจะดำเนินคดีคนร้าย แต่อยากได้ตัวเด็กคืน...แล้วอีกอย่างหน่วยงานภาคเอกชนอย่างเช่น ธนาคารจะไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ บอกว่าเป็นเอกสารลับของลูกค้าไม่สามารถให้คนอื่นดูได้ หรือบางครั้งให้มาก็จะบ้บว่าไม่สามารถนำไปใช้ในการดำเนินการบนชั้นศาลได้ ซึ่งจริงๆ แล้วเอกสารเหล่านี้สามารถสามารถนำมาประกอบการพิจารณาเป็นพยานหลักฐานในคดีได้ ”

พ.ต.ท.ธีรเดช ธรรมสุธีร์ กล่าวตอบว่า

“การขอข้อมูลจากธนาคาร หรือการเช็คสายโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ป.วิอาญา 131-132 ให้พนักงานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหา เพื่อให้ธนาคารต้องทำตาม ถ้าธนาคารไม่ทำตามเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถนำกฎหมายมาอ้างและเชิญตัวมาสอบปากคำได้”



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling) ครั้งที่ 2/2552
วันที่ 30 มกราคม 2552 ณ ห้องประชุม 3 ชั้น 2 อาคาร 1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



จากการเข้าร่วมกิจกรรมเล่าเรื่องและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการสืบสวนติดตามคนหายในประเทศไทย ครั้งที่ 2 นี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการสกัดความรู้ที่ได้จากการเล่าเรื่องเพื่อนำเสนอเป็นตารางบันทึกสรุปการเล่าเรื่อง Storytelling รายบุคคล พอเป็นตัวอย่างได้ ดัง

ตารางที่ 3.3 บันทึกสรุปการเล่าเรื่อง Storytelling รายบุคคล ครั้งที่ 2

ชื่อผู้เล่า	พ.ต.อ. นิธิ บัณฑิตวงศ์	พ.ต.ต. วีโรจ นนทรา
ประเด็นเรื่องเล่า (โดยสรุป)	เล่า 2 เรื่อง เรื่องแรกเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นกับตนเอง คือ คุณพ่อหายออกไปจากบ้าน เรื่องที่ 2 เรื่องการตรวจพิสูจน์สุพรรณภูมิบุคคลสูญหายในเหตุการณ์ซานติก้าผับและเหตุการณ์สีนวมิ	หญิงสาวคนหนึ่งมาแจ้งความว่าเพื่อนที่เดินทางมาด้วยกันหายตัวไป และยังไม่มีกลับมา จนกระทั่งวันต่อมา พบคนหายถูกข่มขืนและได้รับบาดเจ็บสาหัส จึงนำส่งโรงพยาบาล และได้เสียชีวิตที่โรงพยาบาลในที่สุด
ความท้าทาย	- เรื่องแรก มีความท้าทายกับความรู้สึกของผู้เป็นลูกที่บิดาหายไป ว่าผู้เล่ามีสติในการติดตามหาบิดาหรือไม่ และเข้าใจความรู้สึกของคนที่พบกับความสูญหายซึ่งไม่รู้ว่คนที่เรารักหายไปไหน ทำให้เข้าใจความรู้สึกของประชาชนผู้ที่มีญาติสูญหายได้เป็นอย่างดี - เรื่องที่สอง จำนวนศพที่พบในซานติก้า กับจำนวนคนที่มาแจ้งหายมีจำนวนไม่เท่ากัน ทำให้ผู้เล่ากับทีมงานต้องค้นหาความจริงว่า ศพดังกล่าวหายไปไหน ทำให้จึงไม่เกิดความสมดุลระหว่างตัวเลขและปริมาณศพที่มีอยู่จริง	คนร้ายเป็นคนชั่วบริวารวินิจกรยานยนต์รับจ้าง พาหญิงสาวที่เป็นผู้โดยสาร ซึ่งเดินทางมาจากกรุงเทพมหานคร เพื่อนหายตัวไป การสืบสวนใช้เทคนิคการสังเกตรมอเตอร์ไซค์ของคนร้าย ว่าเป็นจักรยานยนต์ยี่ห้ออะไร กลุ่มไหนชอบใช้ ลักษณะการแต่งกาย การติดตามอย่างทันทีและเกาะติด จนสามารถจับกุมผู้กระทำผิดได้
สิ่งที่ผู้เล่าภูมิใจ	สามารถติดตามหาตัวคุณพ่อกลับมาได้อย่างปลอดภัย โดยได้รับความร่วมมือจากบุคคลและหน่วยงานหลายฝ่าย และสามารถหาศพและสาเหตุที่ทำให้ตัวเลขและจำนวนศพมีจำนวนไม่เท่ากัน ซึ่งในที่สุดก็พบกับคำตอบที่ถูกต้องคือ ผู้แจ้งเข้าใจผิด และคนที่หายไม่ ได้เสียชีวิตแต่ไปเที่ยวอยู่ในจังหวัดอื่น	ได้รับความร่วมมือจากแพทย์ผู้ชันสูตรพลิกศพเป็นอย่างดี

ตารางที่ 3.3 บันทึกสรุปการเล่าเรื่อง Storytelling รายบุคคล ครั้งที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้เล่า	พ.ต.อ.นิธิ บัณฑิตฤกษ์	พ.ต.ท.วิโชค นนทรา
วิธีการสู่ความสำราญ / เทคนิค / กลยุทธ์	การพิสูจน์เอกลักษณ์ด้วยการตรวจเปรียบเทียบลายนิ้วมือ DNA หรือฟัน	เทคนิคการวางแผนในการตรวจสอบ และส่งกรมอู่เรือของกรมท่าเรือ พร้อมทั้งวิเคราะห์พฤติกรรมส่วนตัวของผู้กระทำผิด
เครื่องมือ	เครื่องมือทางนิติวิทยาศาสตร์ในการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลและหลักฐานต่างๆ เพื่อค้นหาศพที่สูญหายไป	ความเชี่ยวชาญ ในการสืบสวนหาตัวผู้กระทำผิด โดยใช้เทคนิควิธีการหาข่าว โดยต้องเข้าใจกฎหมาย ในการตรวจสอบและสืบหาจากมอเตออร์ไซด์แต่ละคัน
สภาพแวดล้อม/ด้านความร่วมมือ	มีความเร่งด่วนในการทำงาน เพราะคดีชานติกันเป็นคดี เป็นที่สนใจของประชาชน และศพที่พบส่วนใหญ่จะอยู่ในสภาพดำเป็นตอตะโกทำให้มีความยากลำบากในการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล จึงต้องตรวจพิสูจน์ DNA หรือตรวจจากฟัน	พยานบุคคลในวินมอเตออร์ไซด์และผู้ดูแลผู้ตายให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดี
บุคลิกลักษณะผู้เล่า	มีความเป็นผู้นำสูง มีความละเอียดอ่อนในการเก็บรายละเอียดเรื่องที่เล่า จนทำให้ผู้ฟังมองเห็นภาพและคล้อยตาม	รอบคอบ สุขุม ค่อยๆ เล่าเหตุการณ์ไปอย่างช้าๆ แต่ได้ใจความครบถ้วน สมบูรณ์ และยังได้แสดงความเห็นใจพ่อแม่ของผู้เสียชีวิตด้วย

ตารางที่ 3.3 บันทึกสรุปการเล่าเรื่อง Storytelling รายบุคคล ครั้งที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้เล่า	พ.ต.ท.วีระเดช ธรรมสุธีร์	พ.ต.ท.โกมล ยิ้มเป็นนัย
ประเด็นเรื่องเล่า (โดยสรุป)	คดีที่สงสัยว่าถูกฆาตกรรมหรือหายโดยไม่ทราบสาเหตุ ผู้หายเป็นแดนเซอร์โง่งกลางสะออน	การสืบสวนติดตามคนหายในคดีอุบัติเหตุ/ภัยธรรมชาติ ในเหตุการณ์สันามิ คติชนางแบบ และคดีอื่นๆ
ความท้าทาย	1. ผู้เล่าและทีมงานไม่สามารถหาสาเหตุการหายตัวไปของผู้หายที่แท้จริงได้ แต่สันนิษฐานว่าน่าจะถูkBังคับเข้าสู่กระบวนการค้ามนุษย์ 2. คดีดังกล่าวนี้ใช้ระยะเวลาในการตามหานานมากและหมดงบประมาณไปเป็นจำนวนมาก 3. แม้ของผู้หายมาแจ้งความเข้าเินไป ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบพยานหลักฐานได้	1. ผู้เล่ามองว่าคนหายพลัดหลงเป็นเรื่องราวใหญ่ เพราะการหายตัวไปของคนคนหนึ่ง จะสร้างความเดือดร้อนและเสียใจให้กับคนที่อยู่พ่อแม่หรือผู้อยู่ข้างหลัง 2. ถ้าหายในคดีฆาตกรรม จะสืบสวนหาตัวผู้ตายยาก เพราะผู้กระทำผิดมีการวางแผนและเตรียมการเพื่อปิดหลักฐานไว้เป็นอย่างดี
สิ่งที่ผู้เล่าภูมิใจ	1. ได้รับการประสานงานเป็นอย่างดีจากภาคเอกชน 2. ผู้เล่าและทีมงานทำงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ	การเก็บรวบรวมและตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมือต้องกระทำโดยละเอียดซึ่งจะทำให้สามารถตอบคำถามของสื่อ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนได้
วิธีการสู่ความสำเร็จ / เทคนิค / กลยุทธ์	ใช้เทคนิคการสืบสวน เช่น การหาข่าว การเช็คโทรศัพท์ การนำนิติวิทยาศาสตร์มาใช้ในการสืบสวน แต่ไม่สามารถตามหาคนหายได้ เพราะได้รับแจ้งเข้าเินไป ทำให้พยานหลักฐานสูญหายไป ไม่สามารถสาวถึงตัวผู้กระทำผิดได้	ผู้เล่าได้เล่าเรื่องที่เินทำงานในกองทะเบียนประวัติอาชญากรรมมาก่อนจึงมีความเชี่ยวชาญและชำนาญด้านการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

ตารางที่ 3.3 บันทึกสรุปการเล่าเรื่อง Storytelling รายบุคคล ครั้งที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้เล่า	พ.ต.ท.วีระเดช ธรรมสุธีร์	พ.ต.ท.โกมล ยิ้มเป็นเีย
เครื่องมือ	สื่อมวลชน และการสะกดรอยตามหาจากพยานหลักฐานที่หลงเหลือเพียงเล็กน้อย	ความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ของผู้เล่าได้ถูกนำมาใช้ตลอดการปฏิบัติงาน
สภาพแวดล้อม/ด้านความร่วมมือ	เป็นคนที่ตั้งใจดีมาก สื่อมวลชน ทั้งหนังสือพิมพ์ รายการโทรทัศน์ และหน่วยงานภาคเอกชนให้ความร่วมมือในการเผยแพร่ข่าว เพื่อช่วยในการสืบสวนติดตามคนหาย	ประเทศไทยไม่มีการเก็บลายนิ้วมือของประชาชนไว้ครบทั้ง 10 นิ้ว ทำให้เกิดความยุ่งยากเมื่อเกิดคนสูญหาย ดังนั้นควรมีการเก็บรวบรวมลายพิมพ์นิ้วมือของคนทั้งประเทศไว้ที่กองทะเบียนประวัติไว้ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นอาชญากรเท่านั้น ให้เปลี่ยนเป็นกองทะเบียนประวัติประชาชนก็ได้ เมื่อมีคนหายที่ไม่ทราบสาเหตุหรือพบคนหาย หรือศพคนตายที่ไม่ทราบว่าใคร จะทำให้สามารถตรวจสอบและติดตามญาติได้
บุคลิกลักษณะผู้เล่า	ใจเย็น มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความพร้อมในการเล่าและนำเสนอเรื่องได้อย่างน่าประทับใจ การถ่ายทอดของผู้เล่าทำให้ผู้ฟังได้รับความรู้สึกรวมารดาที่ยังเฝ้าคอยบุตรสาวที่หายตัวไป แม้จะไม่ทราบลูกจะกลับมาเมื่อไรหรือจะกลับมาในสภาพเป็นศพ แต่ผู้เป็นแม่ก็ยังอยากให้ลูกได้กลับมา	มีความกระตือรือร้นในการเล่าเรื่อง มีความรู้ มีประสบการณ์เป็นอย่างดีในการทำงาน และเป็นผู้ที่มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ทางด้านการศึกษาพิเศษบุคคลด้วยลายนิ้วมือ