

## บทสรุปผู้บริหาร

1. เรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย”

### 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาถึงระดับและพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

3. วิธีการศึกษา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ สํารวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน ประชากรในการศึกษา คือ คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ คนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาและพำนักในราชอาณาจักรไทยเกินกว่า 90 วัน ซึ่งได้แก่ กลุ่มคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยโดยได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) หรือตรวจลงตราประเภทอื่นที่มีการรายงานตัวหรือขอยู่ต่อในราชอาณาจักร จำนวน 406 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 18 มีนาคม ถึง 9 พฤษภาคม 2562

4. ผลการศึกษา สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ตอน สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 32 ปี 9 เดือน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 19–24 ปี สำเร็จ/อยู่ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต (ปริญญาตรี) เป็นนักเรียน นักศึกษา มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสัญชาติฟิลิปปินส์ และหากจัดแบ่งตามกลุ่มประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นชาวเอเชีย รองลงมา คือ ชาวยุโรป ชาวจีนและไต้หวัน ในด้านประเทศมาตุภูมิ ส่วนใหญ่เดินทางมาจากสาธารณรัฐฟิลิปปินส์มากที่สุด และในภาพรวมมาจากประเทศที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่วนใหญ่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยมาแล้วเฉลี่ย 4 ปี 11 เดือน โดยพำนักอยู่ในช่วงตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 1 ปี ส่วนใหญ่ไม่มีใบอนุญาตทำงาน เข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อการศึกษา หรือเข้าร่วมโครงการ/สัมมนา หรือเข้าร่วมประชุม/หลักสูตรฝึกอบรม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อราชการ และระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทุกคนเคยติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐไทย เนื่องจากเป็นหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ที่ต้องติดต่อกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่กลุ่มตัวอย่างทุกคนเห็นว่า ติดต่อบ่อยครั้งที่สุด รองลงมา คือ โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย ตำรวจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า ประสบปัญหาในการติดต่อราชการ โดยเป็นปัญหาเกี่ยวกับภาษาและการสื่อสารมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการล่าช้า การขาด

ข้อมูลหรือความไม่เข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ แต่กลับใช้วิธีการอดทนและไม่ดำเนินการใด ๆ รองลงมา คือ ปรึกษาหรือร้องขอให้เพื่อน ญาติช่วยจัดการหรือแก้ไข และแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในประเทศอื่นหรือในประเทศ มาตุภูมิ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มากถึงร้อยละ 96.30 ไม่เคยร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศไทย ทั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 71.90 ไม่ทราบว่าจะตนเองมีสิทธิในการร้องเรียนส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐไทย และเมื่อสอบถามถึงหน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นึกถึง เมื่อต้องการร้องเรียน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กลับไม่ทราบว่าจะ ร้องเรียนได้ที่ใด รองลงมา จะนึกถึงสถานเอกอัครราชทูตของประเทศตนเอง และตำรวจท่องเที่ยว

ในด้านการรับรู้การมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ระบุว่าไม่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ โดยที่กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มากถึง ร้อยละ 84.30 ไม่เคยร้องเรียนกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ใน ประเทศมาตุภูมิ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า มีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 71.20 โดยกลุ่มที่รับรู้ว่ามีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย รู้จักจากข่าว รองลงมา คือ ทราบจากข้อมูลใน อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้มีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย เพียงร้อยละ 2.60 ที่เคย ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย และในอนาคต หากต้องการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่ จะขอให้ญาติ ครอบครัว หรือเพื่อนคนไทยช่วยเหลือในการร้องเรียน

ผลการศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.30 มีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนการรับรู้เฉลี่ยเท่ากับ 7.49 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลหลักการพื้นฐาน ในการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้อย่างถูกต้องเท่านั้น แต่ยังคงไม่ทราบหรือรับรู้ไม่ถูกต้องในเรื่อง บทบาท หน้าที่ และเขตอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ผู้ตรวจการแผ่นดินที่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.40 และ 54.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ใน ราชอาณาจักรไทย พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่ง ไม่มีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย โดย ประเด็นที่มีกลุ่มตัวอย่างไม่มีความคาดหวังมากที่สุด คือ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้ความสำคัญกับเรื่อง ร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคลหรือปัญหาในระดับประเทศ”

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในระดับค่อนข้างมาก (4.14 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในระดับมาก คือ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” (4.38 คะแนน) “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน” (4.37 คะแนน) “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติเสมอเหมือนและเท่าเทียมกับปฏิบัติกับคนไทย” (4.35 คะแนน) “คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม” (4.27 คะแนน) และ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีศูนย์บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ” (4.24 คะแนน)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังน้อยที่สุด คือ “ผู้ตรวจการแผ่นดินออกสำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาในภาพรวม โดยไม่ต้องรอให้มีการร้องเรียน” (3.80 คะแนน)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ได้แก่ “อายุ” “การประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ” “ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวจีนและไต้หวัน” และ “ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวฟิลิปปินส์” และที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ได้แก่ “การประกอบอาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย” “การรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย” และที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 90 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ คือ “ประสบการณ์ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ”

## 5. ข้อเสนอแนะ

### 5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.1.1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีนโยบายเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้คนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยทราบถึงการมีอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และควรพิจารณาจัดทำแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดให้คนต่างด้าวในราชอาณาจักรไทยเป็นกลุ่มเป้าหมาย กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้คนต่างด้าวในประเทศไทยที่เป็นพลเมืองของประเทศที่องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย เช่น ชาวจีน ชาวเกาหลี ชาวอินโดนีเซีย ชาวอุซเบกิสถาน ฯลฯ ได้ทราบถึงการมีอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ตลอดจนการใช้สิทธิร้องเรียนตามกฎหมาย และบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

5.1.2 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องส่งเสริมให้คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย เกิดความตระหนักในสิทธิของตนในการร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไทย โดยอาจแบ่งการ ดำเนินการออกเป็นสองระยะ คือ ระยะแรก เป็นการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐไทยให้แก่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย และการมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการ แผ่นดินในประเทศไทยในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และระยะต่อมา เป็นการสร้าง การรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นต้อง ทราบในการมาติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น ช่องทางการร้องเรียน เงื่อนไขในการรับเรื่อง ร้องเรียน เป็นต้นนอกจากนี้ ในขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action plan) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อาจกำหนดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐอื่นที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ หรือหน่วยงาน ที่คนต่างด้าวมักนึกถึงเมื่อประสบปัญหาและต้องการร้องเรียน เช่น กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้สิทธิในการร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

5.1.3 จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในประเด็น “ผู้ตรวจการ แผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” ในระดับมาก โดยมีคะแนน เฉลี่ยสูงที่สุด และมีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับ “ค่อนข้างมาก” และ “มาก” รวมกันสูงที่สุด (ร้อยละ 81.75) ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องให้ความสำคัญกับการรักษาความเป็นกลางใน การพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั้งในแง่ตัวบุคคล คือ ผู้ให้ความเห็นประกอบการพิจารณาและผู้พิจารณาจะต้อง ไม่ใช่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับเรื่องที่ทำให้ความเห็นประกอบการพิจารณาหรือพิจารณา โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจนำหลักการประกันความเป็นกลางในการพิจารณาทางปกครองที่กำหนด ในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 มาตรา 13-16 มาถือปฏิบัติโดยอนุโลม และในแง่ วิธีการพิจารณา จะต้องคำนึงถึงหลักความเป็นกลาง หลักนิติรัฐ และหลักประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นสำคัญ และควรให้สิทธิในการโต้แย้งคำวินิจฉัยของ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ซึ่งพบว่า ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหา ข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ยังไม่ได้กำหนดสิทธิดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน จึงสมควร ที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมประเด็นนี้ในระเบียบฉบับดังกล่าว ข้อ 33 ที่กำหนดว่า “เรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำ วินิจฉัยแล้ว หากปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการวินิจฉัยเปลี่ยนแปลงไป ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาเรื่องดังกล่าวอีกก็ได้”

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

5.2.1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยพัฒนาในเชิงเนื้อหา เพื่อให้เป็นเว็บไซต์ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และครบวงจร ไม่น้อยกว่า เว็บไซต์ภาษาไทย โดยเฉพาะข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ข้อมูลการตอบคำถามที่พบบ่อย (Frequently Asked Questions: FAQs) หรือการตอบคำถามหรือข้อสงสัยทางเว็บไซต์ที่รวดเร็ว และควรตรวจสอบเว็บไซต์ให้อยู่ในสถานะที่พร้อมใช้งานและสามารถให้บริการข้อมูลได้ตลอดเวลา มีการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ควรพัฒนาด้านความเชื่อมโยงของเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปยังเว็บไซต์ภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่คนต่างด้าวจำเป็นต้องติดต่อราชการ และค้นหาข้อมูล เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น รวมถึงเว็บไซต์ของรัฐบาลไทย หรือแม้แต่เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติที่อยู่ในประเทศไทยอย่างกว้างขวางและจะประสานงานส่งเรื่องต่อไปให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (<https://www.tourismthailand.org/Send-Complaint>) เพื่อเป็นการขยายโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางบริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้แก่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยให้มากขึ้น

นอกจากนี้ ควรใช้เว็บไซต์เพื่อสร้างและเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้แก่กลุ่มคนต่างด้าว และพัฒนาให้การค้นหาเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปโดยง่าย โดยใช้วิธี Search engine optimization เพื่อให้โปรแกรมค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ เช่น Google Yahoo หรือ Bing เข้ามาอ่านข้อมูล และทำความเข้าใจ และเมื่อมีการสืบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน เว็บไซต์เอ็นจินจะแสดงผลการเชื่อมต่อเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขึ้นในผลการค้นหาเป็นลำดับต้น ๆ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยให้รองรับการเข้าถึงได้ด้วยโปรแกรมค้นหาเว็บไซต์ หรือเว็บเบราว์เซอร์ ต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุดด้วย ได้แก่ Google chrome Mozilla firefox Edge Internet explorer Safari และ Opera เป็นต้น

5.2.2 จากผลการศึกษาที่พบว่า เฟซบุ๊ก เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถเข้าถึงได้ในอันดับรองลงมา โดยมีสัดส่วนความเห็นในอัตราใกล้เคียงกับเว็บไซต์ นั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรสร้างเฟซบุ๊กของสำนักงาน โดยสื่อและข้อมูลที่นำขึ้นบนเฟซบุ๊กของสำนักงานจะต้องมีคำอธิบายเป็นภาษาอังกฤษ ประกอบด้วยเสมอ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำหรือคณะทำงานทำหน้าที่ดูแลจัดการข้อมูลในเฟซบุ๊กดังกล่าว ซึ่งควรเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบงาน และสามารถประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานได้เป็นอย่างดี สามารถสื่อสารโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษได้พอสมควร นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ควรกำหนดให้หน่วยงานภายในแต่ละหน่วย/สำนัก/สถาบัน จัดทำข้อมูลสำหรับเผยแพร่และส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ประจำหรือคณะกรรมการดังกล่าวเผยแพร่ในเฟซบุ๊กของสำนักงานเพียงช่องทางเดียว

5.2.3 ในการผลิตสื่อเพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ควรใช้คำว่า “Ombudsman” เพียงคำเดียวในการประชาสัมพันธ์ แต่ควรพิจารณาสร้างหรือเลือกใช้วลี คำขวัญ (Slogan) ที่สั้น กระชับ จดจำง่าย และเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นคำจำกัดความที่สื่อถึงภารกิจและการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย โดยใช้ประกอบกับคำว่า “Ombudsman” ในการประชาสัมพันธ์ เช่น Thai Ombudsman: Resolving a compliant หรือ Thai Ombudsman: Achieving the administrative fairness เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้แก่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5.2.4 จากผลการศึกษาที่พบว่า ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวจีนและไต้หวัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในระดับทวิภาคีกับคณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (The National Commission of Supervision of the People’s Republic of China: NCS) เพื่อร่วมกันคุ้มครองสิทธิและแก้ไขปัญหาให้กับชาวจีนที่เข้ามาอาศัยในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดินและกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561-2565) ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงควรประชาสัมพันธ์ให้ชาวจีนในราชอาณาจักรไทยทราบถึงข้อตกลงความร่วมมือของทั้งสองหน่วยงานดังกล่าว และการดำเนินการที่จะเป็นผลตามความร่วมมือ สิทธิ ประโยชน์ หรือผลดีที่ชาวจีนในราชอาณาจักรไทยจะได้รับ และควรให้ความสำคัญในการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้กับกลุ่มเป้าหมายคนต่างด้าวที่เป็นชาวจีน โดยดำเนินการผลิตสื่อที่เป็นภาษาจีน เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกับการประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษ ตลอดจนพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานให้สามารถแสดงข้อมูลเป็นภาษาจีน แต่เนื่องจากชาวจีนอาจมีพฤติกรรมการรับรู้ที่มีลักษณะเฉพาะ จึงควรที่จะดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้งในการผลิตสื่อและเผยแพร่ด้วยวิธีการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับรู้ของชาวจีนด้วย

5.2.5 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบงานภายในสำนักงาน เพื่อรองรับการให้บริการคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ และโมบายล์แอปพลิเคชัน ที่เป็นภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน ที่มีความเสถียร ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้คนต่างด้าวใช้ช่องทางนี้ในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินแทนการมาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานหรือการร้องเรียนด้วย

วาจาทางโทรศัพท์ เพื่อลดการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวกับเจ้าหน้าที่ซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร และทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการได้ และในระยะต่อไป อาจพัฒนาระบบดังกล่าวเพื่อให้ข้อมูลในการสืบค้นและติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวได้ด้วย

- กรณีเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดที่ซับซ้อน และ/หรือหากผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวประสงค์จะมาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน อาจกำหนดให้ผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวลงทะเบียนนัดหมายวันที่ต้องการมายื่นเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงาน เพื่อให้สำนักงานจะได้เตรียมพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น นัดหมายล่ามเพื่อช่วยในการสื่อสารภาษาต่างประเทศในการรับเรื่องร้องเรียนในวันทีนัดหมาย เป็นต้น

- เพื่อดำเนินการตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 7 ที่กำหนดให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดให้มีการแปลกรณีที่มีความจำเป็นต้องแปลภาษา และจัดให้มีพนักงานเจ้าหน้าที่หรือบุคคลใดมาอำนวยความสะดวกแก่ผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียนหรือบุคคลใดที่ไม่เข้าใจภาษาไทย และไม่มีล่าม นั้น และเพื่อเป็นการลดภาระด้านงบประมาณและการบริหารบุคลากรในระยะยาว สำนักงานอาจพิจารณาทำสัญญาจ้างล่ามแปลภาษาต่างประเทศจากบริษัทเอกชน (Outsourcing) เป็นรายปี เพื่อให้บริการล่ามแก่ผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวในภาษาต่างประเทศที่เป็นสากล ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส สเปน รัสเซีย จีน และอาหรับ และอาจครอบคลุมถึงภาษาที่มีคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยใช้มาก คือ ภาษาพม่า เขมร และญี่ปุ่น โดยให้มีบริการล่ามแบบทันที เช่น การประชุมสายทางโทรศัพท์ระหว่างผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน และล่ามเพื่อรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือให้บริการแบบนัดหมายล่วงหน้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

5.2.6 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยส่วนใหญ่มีความคาดหวังในประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นกลางในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเชิงวัตถุวิสัย กล่าวคือ

- ในขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกวาดค้นให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 23 วรรคสอง ที่กำหนดว่า “ในการแสวงหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐาน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเปิดโอกาสให้ผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ได้ชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานประกอบคำชี้แจงของตนได้ตามสมควร เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย” อย่างเคร่งครัด อีกทั้ง ควรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนให้มีการแจ้งข้อมูลคำ

ชี้แจง และพยานหลักฐานหลังจากที่ได้รับจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ให้ฝ่ายผู้แจ้งผู้ร้องเรียนได้ทราบ หรือโต้แย้ง หรือชี้แจงพยานหลักฐานเพิ่มเติมได้ด้วย เพื่อเป็นการรับฟังความจากทั้งสองฝ่าย เพื่อประโยชน์แห่งความเป็นธรรม

- ในขั้นตอนการจัดทำหนังสือแจ้งคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลถึงผู้ร้องเรียน ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 34 จะต้องมีการแสดงข้อเท็จจริงที่รอบด้าน ข้อกฎหมายที่ใช้ในการพิจารณาเรื่อง ดังเช่นการจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง ยิ่งไปกว่านั้น การระบุเหตุผลในการวินิจฉัยจะต้องแสดงถึงการอ้างอิงพยานหลักฐาน การชั่งน้ำหนักข้อมูลทั้งจากฝ่ายผู้ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน ตลอดจนการใคร่ครวญถึงประโยชน์ ผลกระทบ และการมุ่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ร้องเรียนให้เห็นอย่างชัดเจน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรแจ้งข้อมูลที่หน่วยงานชี้แจงมาให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและเปิดโอกาสให้สามารถโต้แย้งด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย

5.3.1 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านการเดินทาง กำลังบุคคล ระยะเวลาการศึกษา ทรัพยากร และภาษา ทำให้ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวที่เป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงานคนงานในภาคอุตสาหกรรมหรือภาคเกษตรกรรม หรืองานก่อสร้าง (Blue-collar workers) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนต่างด้าวตามพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 มาตรา 59 ซึ่งหมายถึง (1) คนต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่หลบหนีเข้าเมือง และได้รับการผ่อนผันให้ทำงานและอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ตามมติคณะรัฐมนตรีซึ่งได้ผ่านการพิสูจน์สัญชาติและปรับสถานะการเข้าเมืองตามกฎหมายเรียบร้อยแล้ว และ (2) คนต่างด้าว มาตรา 59 ของพระราชกำหนดฉบับเดียวกัน ซึ่งหมายถึง คนต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่เข้ามาทำงานตามความตกลงความเข้าใจ (MOU) ระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลประเทศต้นทาง ซึ่งจากสถิติของกรมการจัดหางาน เมื่อเดือนมีนาคม 2561 พบว่า มีจำนวนแรงงานต่างด้าวสามสัญชาติในทั้งสองประเภทข้างต้นรวมทั้งสิ้น 1,953,385 คน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจศึกษาอาจพิจารณาทำการศึกษาวิจัย โดยถือคนต่างด้าวกลุ่มนี้เป็นประชากรในการศึกษา

5.3.2 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาพบว่า มีข้อจำกัดในการเข้าถึงกลุ่มคนต่างด้าวบางสัญชาติที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ เช่น ชาวญี่ปุ่น ดังนั้น ผู้ศึกษาอาจจะต้องพิจารณาจัดทำแบบสอบถามที่เป็นภาษาญี่ปุ่นเพิ่มเติมด้วย

5.3.3 จากผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อราชการของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบากในการติดต่อราชการโดยมีปัญหาในลักษณะต่าง ๆ ประกอบกับพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต้องติดต่อราชการกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และมีกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองด้วย



ดังนั้น ผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาปัญหาในการติดต่อราชการของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย โดยเฉพาะกรณีศึกษาการติดต่อราชการกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยทำการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในเชิงลึก เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อสามารถให้บริการคนต่างด้าวได้อย่างเหมาะสมต่อไป