

การศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน  
ผ่านช่องทาง Facebook

เสนอ  
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้จัดทำ  
นายประจักษ์ธรรม โรจนะภิรมย์  
เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเสนอเป็นผลงานทางวิชาการ  
เพื่อขอกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

## บทคัดย่อ

ในปัจจุบันจากการสำรวจในเดือนมกราคม 2564 มีผู้ใช้ Facebook ทั่วโลกกว่า 2,180,000,000 บัญชี สถิติการใช้ Facebook ในประเทศไทยมีการใช้ Facebook กว่า 51 ล้านบัญชี ซึ่งมากกว่าร้อยละ 84 ของประชาชนทั้งหมด เป็นอันดับ 8 ของโลก และเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้ อันดับ 2 ของประเทศไทย โดยใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กว่าร้อยละ 99.3 Facebook เป็น Application ที่ถูก Download ใช้งานเป็นอันดับหนึ่งในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนไทย โดยรอบใน 30 วัน มีการกด Like เฉลี่ย 11 ครั้ง และ Post ข้อความเฉลี่ย 13 ข้อความ Facebook จึงเป็นสื่อสังคมออนไลน์ ที่ได้รับความนิยมการใช้งานอย่างแพร่หลายและได้รับความนิยมมาก ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยัง ไม่มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook การศึกษาในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล ศึกษาและวิเคราะห์ถึงการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการกำหนดขอบเขต รูปแบบ และแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมายและตาม อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือเป็นการรับเรื่องร้องเรียนใน ช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย และสอดคล้องกับเทคโนโลยีนวัตกรรมสมัยใหม่ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้ ประชาชนมากขึ้น ศึกษาแนวทาง กฎหมาย หลักเกณฑ์ และปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนหรือการ ติดต่อบริการผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ของหน่วยงานของรัฐอื่นที่รับเรื่องร้องเรียน

จากการศึกษาพบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพื่อความสะดวกรวดเร็วของประชาชนในการร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยช่องทางดังกล่าวสามารถผู้ร้องเรียนสามารถใช้งานได้ง่ายและมีความคุ้นเคยเนื่องจากใช้งาน ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังสามารถส่งเอกสาร ข้อมูล หรือรูปภาพต่าง ๆ ให้กับสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้โดยเร็ว ผู้ร้องเรียนสามารถปรึกษาโดยสารสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้สองทาง เจ้าหน้าที่ สามารถให้คำแนะนำโดยมีข้อมูลครบถ้วนกว่าช่องทางการร้องเรียนอื่น เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนใน เบื้องต้นได้ หากการร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจสามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ทันที หากไม่อยู่ในอำนาจ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ไปว่าผู้ร้องเรียน จะไปดำเนินการปรึกษาหรือ ร้องเรียนที่หน่วยงานใดต่อไป ไม่ต้องรับเรื่องร้องเรียนเข้ามาในระบบรับเรื่องร้องเรียนก่อนแล้วให้ เจ้าหน้าที่สอบสวนทำเรื่องไม่รับเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นการคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นและ เป็นการลดภาระงานในระบบโดยรวมลง จากการที่เจ้าหน้าที่สอบสวนต้องทำเรื่องไม่รับเสนอต่อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่อย่างไรก็ตามก่อนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปิดช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องมีความพร้อมทางด้านกฎหมาย หลักเกณฑ์

และวิธีการร้องเรียนรองรับช่องทางการร้องเรียนดังกล่าว และความพร้อมทางด้านบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในปริมาณที่เพียงพอ ที่จะให้บริการกับประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผู้ศึกษาเห็นว่า การเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook นั้น จะช่วยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้การช่วยเหลือประชาชนได้มากกว่าเดิม โดยใช้ความหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมาอำนวยความสะดวกกับประชาชนต่อไป

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาได้พบปัญหาที่อาจจะเกิดหากมีการเปิดช่องทางร้องเรียนทาง Facebook 3 ประการ คือปัญหาด้านระเบียบและกฎหมายเพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ปัญหาด้านการยืนยันตัวผู้ร้องเรียน และปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook

จากการศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านทางช่องทาง Facebook ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเสนอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณากำหนดวิธีการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook โดยมีใช้วิธีกำหนดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพิ่มเติมตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเพิ่มช่องทางการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) โดยสามารถกำหนดได้จากมติของที่ประชุมของผู้ตรวจการแผ่นดิน และออกประกาศกำหนดช่องทางร้องเรียนทาง Facebook จากมติดังกล่าวได้เพิ่มเติม โดยใช้ชื่อประกาศว่า “ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดช่องทางการร้องเรียนอื่นตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) พ.ศ. 25XX” เพื่อให้มีกฎหมายรองรับการร้องเรียนผ่านวิธีดังกล่าวโดยเร็ว เป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบดังกล่าวที่กำหนดไว้ มีความสะดวกรวดเร็วกว่า ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ได้เร็วขึ้น และเพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีกฎหมายรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook

#### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้ศึกษาเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook แล้ว เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระเบียบรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจะดำเนินการแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล ซึ่งมีความรู้ทางด้านกฎหมาย หน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างดี เข้าไปเป็นผู้ดูแลระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและ

ประชาสัมพันธ์ เพื่อมีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook โดยเฉพาะ เข้าไปเป็นผู้ดูแลระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการกับผู้ร้องเรียนต่อไป พร้อมทั้งเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ และจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานด้วย พร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และควรมีการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ดังกล่าว เพื่อให้มีบุคลากรมีความรู้ความชำนาญในด้านนี้เพิ่มขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพ ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และการดำเนินการด้านการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook มีมาตรฐาน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจะต้องมีการกำหนดขั้นตอนและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบยืนยันตัวของผู้ร้องเรียนไปในคู่มือปฏิบัติงานและการอบรมดังกล่าวด้วย หลังจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายและเตรียมพร้อมบุคลากรและทรัพยากรตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว สำนักงานควรจะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทราบถึงช่องทางการร้องเรียนดังกล่าวโดยเร็วอย่างกว้างขวางในช่องทางการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเปิดช่องทางการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้งานการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ตลอดจนระยะเวลาการดำเนินการของเรื่องในเบื้องต้น วิธีที่ประชาชนจะสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ พร้อมทั้งมีคำแนะนำเกี่ยวกับการยืนยันตัวตนสำหรับประชาชนที่จะร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ว่ามีวิธีการแบบใด เพื่อให้ประชาชนจะได้พิจารณาถึงช่องทางการร้องเรียนที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด และมีการเพิ่มข้อความเกี่ยวกับขั้นตอนการร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านทางช่องทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และทราบถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมไปถึงแจ้งผู้ร้องเรียนเพจ Facebook ไว้ก่อนว่าหากผู้ร้องเรียนแจ้งความเท็จหรือก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่นจะมีความรับผิดชอบตามกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติความรับผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบ และป้องกันมิให้ผู้ร้องเรียนกระทำผิดกฎหมายต่อไป

### 3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้ศึกษาเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook แล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจะต้องดำเนินการจัดเก็บ สถิติ ข้อมูล พร้อมทั้งรวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook และจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน โดยอาจมีการจัดตั้งคณะทำงานมาเพื่อประเมินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังกล่าว เพื่อพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และในอนาคตหากการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ประสบความสำเร็จ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาจัดตั้งทีมงานเพื่อตรวจสอบปัญหาความเดือดร้อนของ

ประชาชนที่เกิดจากข้าราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอินเทอร์เน็ต Facebook และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการทำงานเชิงรุก โดยเข้าไปให้คำแนะนำเบื้องต้นกับประชาชนและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในเรื่องดังกล่าว หากเรื่องดังกล่าวก่อให้เกิดความเดือดร้อนกับประชาชนจำนวนมาก อาจพิจารณาเสนอเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหยิบยกขึ้นมาพิจารณาได้ นอกจากนี้ทีมงานดังกล่าวอาจพิจารณารวบรวมปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีลักษณะคล้ายกันเป็นจำนวนมาก รายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเชิงระบบได้ และอาจพิจารณารับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ ที่ได้รับความนิยม และมีผู้ใช้งานมากในปัจจุบัน เช่น Line Twitter Instagram เป็นต้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการร้องเรียนในยุคดิจิทัล ที่ต่อไปจะมีแนวโน้มผู้ใช้บริการมากขึ้น และกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันเพิ่มเติมต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาเรื่อง “การศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการและผู้บริหารทุกท่านของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้ให้โอกาสและคำแนะนำที่มีประโยชน์ในการจัดทำรายงานฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณะกรรมการประเมินผลเพื่อพิจารณาผลงาน นายกมลธรรม วาสุบุญมา รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นายปรีดา เวทยาวงศ์ อธิบดีรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรนิติ เทพสุเมธานนท์ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง และนายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันจะทำให้รายงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และผู้ร้องเรียนทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ และเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในเรื่องนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเฉพาะนางสาวรัชพร ต้นมหาพราน นายอิศราพงษ์ ศิลประสิทธิ์ นางสาวชมมันต์ ศิริฤทัยวัฒนา นายอริวัฒน์ อัจจิมารังษี และนางสาวมนัสวี ระวีวรรณ และเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ กัลยาณมิตรทุกท่าน โดยเฉพาะนางสาวสุณิษา ธีรโรจน์วิทย์ และว่าที่ร้อยตำรวจโท ฐิตินันท์ บุญอ่อน ที่ให้กำลังใจและความช่วยเหลือต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานฉบับนี้เป็นอย่างดี และเสมอมา

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หากรายงานฉบับนี้มีความบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวและกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ท้ายที่สุด คุณค่าและคุณประโยชน์ของการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้บิดามารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้ศึกษา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
1.3 ระเบียบวิธีวิจัย (วิธีดำเนินการ)	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์	7
2.1.1 ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์	7
2.1.2 พัฒนาการของสื่อสังคมออนไลน์	8
2.1.3 การแบ่งประเภทของสื่อสังคมออนไลน์	9
2.1.4 ภาพรวมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย	13
2.1.5 Facebook	13
2.2 ผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย	15
2.2.1 โครงสร้างของผู้ตรวจการแผ่นดิน	15
2.2.2 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	16
2.2.3 ข้อจำกัดอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	17
2.2.4 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางช่องทางดิจิทัล	19
2.2.5 โครงสร้างสำนักหรือส่วนงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องร้องเรียน และการสื่อสารทาง Facebook	20
2.2.5.1 สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	20
2.2.5.2 สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์	22

2.2.6 การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน	22
2.2.6.1 ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน	22
2.2.6.2 กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินหยิบยกเรื่องร้องเรียนขึ้นพิจารณาโดยไม่มีการแจ้งหรือการร้องเรียน (owned motion)	24
2.2.7 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	24
2.2.8 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	25
2.2.9 ข้อมูลเกี่ยวกับ Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	27
2.3 กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนทาง Facebook	32
2.3.1 ความหมายของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	32
2.3.2 หลักการพื้นฐานที่สำคัญของกฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	33
2.3.2.1 หลักการยอมรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลเสมือนกับสถานะทางกฎหมายของเอกสารธรรมดา (e-Document)	33
2.3.2.2 หลักการยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature)	33
2.3.3 ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ	36
2.4 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานของรัฐที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์	39
2.4.1 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์	40
2.4.1.1 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	41
2.4.1.2 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	41
2.4.1.3 ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ	43
(1) กรมสอบสวนคดีพิเศษ	43
(2) กรมการขนส่งทางบก	44
(3) กรมบังคับคดี	45
(4) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	45
(5) กระทรวงศึกษาธิการ	45
(6) กระทรวงยุติธรรม	46
(7) กรุงเทพมหานคร	46



2.4.1.4 รัฐวิสาหกิจ	48
(1) การประปานครหลวง	48
(2) การไฟฟ้านครหลวง	49
2.4.2 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องขององค์กรอิสระ	49
ตามรัฐธรรมนูญที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์	
2.4.2.1 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	50
2.4.2.2 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	50
2.4.2.3 สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	51
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย	53
3.1 กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา	53
3.2 วิธีการศึกษา	53
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	54
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการศึกษา	56
4.1 ผลการวิเคราะห์จากการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Data)	56
4.1.1 การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	56
เป็นการยื่นเรื่องร้องเรียนที่ชอบด้วยกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่	
4.1.2 วิเคราะห์ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ	61
หรือหน่วยงานของรัฐ และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือ	
การร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์	
4.1.2.1 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ	62
หรือหน่วยงานของรัฐที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทาง	
อิเล็กทรอนิกส์	
4.1.2.2 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องขององค์กรอิสระ	64
ตามรัฐธรรมนูญที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทาง	
อิเล็กทรอนิกส์	
4.2 ผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)	69
4.2.1 กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	69
4.2.2 กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์	72
4.2.3 กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีและการสื่อสาร	74
4.2.4 กลุ่มที่ 4 ผู้ร้องเรียน	79

4.3 ผลวิเคราะห์แนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	82
4.3.1 ปัญหาด้านระเบียบและกฎหมายเพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook	82
4.3.2 ปัญหาด้านการยืนยันตัวผู้ร้องเรียน	86
4.3.3 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook	88
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	90
5.1 บทสรุป	90
5.2 ข้อเสนอแนะ	96
5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	96
5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ	97
5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย	99
บรรณานุกรม	101
ประวัติผู้เขียน	107
ภาคผนวก	ก-1

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ตารางรายละเอียดเพจ Facebook สำนักต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	28
ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของหน่วยงานต่าง ๆ	66

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1 หน้าเพจ Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	29
รูปที่ 2 Website สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	30

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการสื่อสารโทรคมนาคมได้ก้าวหน้าขึ้นไปอย่างมาก อินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มากขึ้น ประเทศไทยมีประชากรประมาณ 69,880,000 คน โดยประชากรสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 75 กล่าวคือประมาณ 48,590,000 คน สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยคือ Facebook Youtube Line Instagram Twitter และสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ โดยในประเทศไทยมีการใช้ Facebook กว่า 51 ล้านบัญชี ซึ่งมากกว่าร้อยละ 70 ของประชาชนทั้งหมด และมีผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ วัน โดยประชาชนในกลุ่มนี้มีการแสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องต่าง ๆ ที่ตนเองมีความสนใจ นอกจากนี้ พบว่าประชาชนในปัจจุบันได้มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นของตนเองมากขึ้น (Simon Kemp, อินเทอร์เน็ต, 2564)

เมื่อการติดต่อสื่อสารในสังคมปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมไปอย่างมาก สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มีการปรับตัวในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 โดยมีนโยบายให้แต่ละสำนักก่อตั้งเพจ Facebook ของสำนักตนเองขึ้นมา เพื่อประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของแต่ละสำนัก โดยได้มีเพจ Facebook สำนักอยู่ 18 เพจ โดยแต่ละเพจจะมีผู้ดูแลอยู่ โดยมีผู้ติดตามรวมกันอยู่ประมาณ 14,000 คน โดเมนเพจที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือเพจ “สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ซึ่งมีผู้ติดตามอยู่ประมาณ 7,000 คน โดยในเพจต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนี้ มีผู้ติดต่อเพจมาทาง Facebook Messenger ประมาณ 350 คน โดยแบ่งเป็นการติดต่อเพื่อร้องเรียนประมาณ 200 คน โดยนอกเหนือจากนี้เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป โดยเมื่อผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมายังช่องทางดังกล่าวก็จะได้รับข้อความแจ้งโดยอัตโนมัติจากผู้ดูแลระบบว่าให้ผู้ร้องเรียนไปร้องเรียนยังช่องทางร้องเรียนอื่นซึ่งได้กำหนดไว้ เนื่องจากตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 ยังไม่มีการกำหนดให้ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่าน Facebook โดยการที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนประสงค์ที่จะร้องเรียนทางช่องทาง Facebook เนื่องจากสามารถร้องเรียนได้อย่างสะดวก และสามารถส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมได้ง่ายทั้งรูปภาพ คลิปวิดีโอ หรือเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน มีความเข้าใจง่าย มีความคุ้นเคยในการใช้งาน ซึ่งต่างจากช่องทางอื่น โดยในปัจจุบันเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563 ได้มีการก่อตั้งเพจ Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขึ้น และปิดเพจ Facebook ของสำนักต่าง ๆ ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปเพื่อให้การสื่อสารเป็นในทางเดียวกันมากขึ้น และเมื่อพิจารณาจำนวนผู้ติดตามเพจที่อยู่ใน

ความรับผิดชอบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และแนวโน้มของโลกสมัยใหม่ที่รูปแบบการติดต่อสื่อสารได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก และการลดจำนวนของการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ในปี 2562 ได้ลดน้อยลงกว่าปี 2561 ร้อยละ 7.2 ซึ่งเป็นการลดลงอย่างมีนัยสำคัญ (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2563, หน้า 27) ประกอบกับการร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางไปรษณีย์ในปี 2562 ได้ลดน้อยลงกว่าในปี 2561 ร้อยละ 4 แต่การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.2 และเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Mobile Application เพิ่มขึ้นร้อยละ 2 (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2563, หน้า 59) ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าในอนาคตการร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะ Facebook จะเป็นช่องทางที่มีความสำคัญต่อการรับเรื่องร้องเรียนและการส่งพยานหลักฐานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย เพิ่มมากขึ้นและน่าจะทำให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนหรือส่งพยานหลักฐานได้ทันที ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการส่งจดหมายและไปรษณีย์ และยังสามารถเป็นช่องทางให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นควรที่จะศึกษาถึงความเป็นไปได้ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะพิจารณารับเรื่องร้องเรียน และติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตและเพื่อพัฒนาขั้นตอนการสอบสวนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยในปัจจุบันในประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์คือพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เสมือนกับการทำเป็นหนังสือ หรือหลักฐานเป็นหนังสือ การรับรองวิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้มีการกำหนดนิยามของคำว่า “ธุรกรรม” หมายความว่า การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมในทางแพ่ง หรือการดำเนินงานของรัฐที่กำหนดในหมวด 4 “อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โทรคมนาคมแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น และ “ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน โดยการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นการกระทำโดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือผ่านทางเครือข่ายอินทราเน็ตหรืออุปกรณ์อื่นก็ได้ (สราวุธ ปิตียาศักดิ์, 2555, หน้า 34-35) กรณีจึงมีประเด็นปัญหาที่จะต้องศึกษาว่า การร้องเรียนทาง Facebook ถือว่าเป็นธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัตินี้หรือไม่และการร้องเรียนผ่านช่องทางนี้ พระราชบัญญัติดังกล่าวยอมรับให้หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรตามรัฐธรรมนูญสามารถดำเนินการได้ หรือไม่ อย่างไร

ในปัจจุบันการที่จะร้องเรียนหรือแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้นั้น การร้องเรียนหรือการแจ้งต้องเป็นไปตามตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 ซึ่งกำหนดว่า “ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) การแจ้งหรือการร้องเรียนเป็นหนังสือ

(ก) ส่งด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

(ข) ส่งทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 หรือ ตู้ ปณ. 333 ปณฝ.ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 10215

(ค) ส่งทางโทรสาร โทร. 0 2141 9100

(ง) มอบหรือส่งโดยบุคคลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ

(2) การแจ้งด้วยวาจาโดย

(ก) แจ้งทางโทรศัพท์ (สายด่วน 1676)

(ข) แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในขณะปฏิบัติหน้าที่

(3) การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ตโดย

(ก) เว็บไซต์ [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th)

(ข) แอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”

(4) การแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด”

จากระเบียบดังกล่าวจะพบว่าระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 ไม่ได้กำหนดช่องทางและวิธีการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ไว้โดยเฉพาะ ดังนั้นหากผู้ตรวจการแผ่นดินจะศึกษาความเป็นไปได้ในการรับเรื่องร้องเรียนและการติดต่อสื่อสารทางช่องทาง Facebook จึงควรที่จะศึกษาว่ากรณีดังกล่าวจะสามารถปรับให้เข้ากับระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) ได้หรือไม่ อย่างไรก็ตามเนื่องจากการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนดังกล่าว เป็นอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินที่สามารถกำหนดเพิ่มเติมได้โดยพิจารณาถึงข้อดีและข้อเสียรวมถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการเพิ่มช่องทางดังกล่าว เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 258 ที่กำหนดว่า ให้ดำเนินการปฏิรูปประเทศอย่างน้อยในด้านการบริหารราชการแผ่นดินให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการ

แผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) และบทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทาง กฎหมาย หลักเกณฑ์ และปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนหรือการติดต่อสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ของหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่องร้องเรียน

1.2.3 เพื่อรวบรวมข้อมูล ศึกษาและวิเคราะห์ถึงการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการกำหนดขอบเขต รูปแบบ และแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมายและตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือเป็นการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย และสอดคล้องกับเทคโนโลยีนวัตกรรมสมัยใหม่ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากขึ้นต่อไป

## 1.3 ระเบียบวิธีวิจัย (วิธีดำเนินการ)

ศึกษาโดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลแบบวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยค้นคว้าจากหนังสือทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ ข้อมูลจากเครือข่ายเอกสารสารสนเทศ บทความ ตำบทยุทธศาสตร์ ตลอดจน ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวิทยานิพนธ์ งานวิจัยเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ของผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook รวม 17 คน ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จำนวน 11 คน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กร และประชาสัมพันธ์ 3 คน และเจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3 คน และผู้ร้องเรียน 5 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้มีข้อมูลรอบด้าน ผู้ศึกษาได้ทำการประสาน/ติดต่อไปยังบุคคลดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) โดยทำการนัดหมายการเข้าพบเป็นรายบุคคล เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้เครื่องมือ คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง



## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

### 1.4.1 ด้านเนื้อหา

ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์ Facebook และบทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ Facebook กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ หลักเกณฑ์ ขอบเขต และรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่องร้องเรียน และองค์กรตามรัฐธรรมนูญอื่น เพื่อเสนอแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนและการติดต่อสื่อสาร ผ่านช่องทาง Facebook ให้สอดคล้องกับหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### 1.4.2 ด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook รวม 17 คน ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จำนวน 11 คน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ 3 คน และเจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3 คน และผู้ร้องเรียน 5 คน

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทราบถึงและแนวคิดเกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์ Facebook บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ในปัจจุบัน

1.5.2 ทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบแนวทาง กฎหมาย หลักเกณฑ์ และปัญหา รวมไปถึง ข้อดีข้อเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการรับเรื่องร้องเรียนหรือการติดต่อสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ของหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ

1.5.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์กำหนดทิศทาง และบทบาทอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสามารถนำผลการศึกษาเสนอเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขต รูปแบบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ทางช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนผู้ร้องเรียนมีช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย และสอดคล้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสามารถนำหลักเกณฑ์ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนและงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.6 นิยามศัพท์

Facebook หมายถึง บริการบนอินเทอร์เน็ตประเภทหนึ่ง ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสาร ไปตลอดจนทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนๆ หรือกลุ่มเพื่อน หรือบุคคลอื่น ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งประเด็นถามตอบในเรื่องที่สนใจ โปสต์รูปภาพ โปสต์คลิปวิดีโอ เขียนบทความหรือบล็อก สนทนาออนไลน์ เล่นเกมแบบเป็นกลุ่ม ตลอดจนสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ ผ่านแอปพลิเคชันเสริม

Facebook Messenger หมายถึง โปรแกรมการสนทนาระหว่างผู้ใช้ Facebook ด้วยกัน

Facebook Page หมายถึง คุณสมบัติหนึ่งของ Facebook ที่มีไว้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้สร้าง พื้นที่พื้นที่หนึ่ง ไว้สำหรับการแสดงความคิดเห็น หรือรวบรวมบุคคลที่มีความสนใจคล้าย ๆ กัน หรือไว้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์อะไรสักอย่างหนึ่งให้แก่คนทั่วไปได้รับทราบ

ผู้ดูแลระบบ (Admin) หมายถึง ผู้ดูแลจัดการหน้า Facebook Page โดยมีหน้าที่บริหารจัดการเพจ สามารถทำได้ทุกอย่างในเพจ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งค่า การโพสต์ หรือลบข้อความ ตอบการแสดงความคิดเห็น และตอบข้อความที่ส่งเข้ามาในกล่องข้อความ รวมไปถึงการตั้งค่า การโฆษณาโพสต์หรือเพจ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์

##### 2.1.1 ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559) ได้ให้ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อข้อมูล สารสนเทศ ภาพ มัลติมีเดีย หรือสื่อดิจิทัล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ช่องทางออนไลน์อย่างสร้างสรรค์ การติดต่อแบบสามารถโต้ตอบหรือแบ่งปันสื่อร่วมกันผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบเครือข่าย โทรศัพท์มือถือ ทั้งนี้ บุคคลทั่วไปสามารถสื่อสาร นำเสนอ แบ่งปันและเผยแพร่ข้อมูล ออกสู่สาธารณะ โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน ทำให้เกิดเครือข่ายสังคมขึ้นจากการติดต่อร่วมกันของบุคคลทั่วโลก (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559. หน้า 7)

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้บัญญัติคำว่า “Social Media” ไว้ว่า “สื่อสังคม” หมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ให้บุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมสร้าง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ สื่อเหล่านี้เป็นของบริษัทต่าง ๆ ให้บริการผ่านเว็บไซต์ของตน

อรรวรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง (2553) กล่าวว่าสื่อสังคมออนไลน์คือ สื่อดิจิทัล หรือซอฟต์แวร์ ที่ทำงานอยู่บนพื้นฐานของระบบเว็บ หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคมเพื่อให้ผู้ใช้ในโลกออนไลน์สามารถแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง และ ภาพเคลื่อนไหวกับคนที่อยู่ในสังคมเดียวกันได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ประโยชน์ ร่วมกันในสังคมมนุษย์ เช่น การติดต่อสื่อสาร การแบ่งปันความรู้ การจัดการความรู้ เป็นต้น (อรรวรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง, 2553. หน้า 63)

สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ (2562) สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง ช่องทางการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใด ๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้สามารถสื่อสารเนื้อหา อาทิ twitter.com, Facebook, YouTube, weblog ต่าง ๆ, LINE, Instagram และสื่อสังคมออนไลน์ใหม่ ๆ ที่จะมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นในอนาคต (สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ, อินเทอร์เน็ต, 2553)

ระวี แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโล (2556) ได้ให้ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง สังคมหรือการรวมกันของกลุ่มคนในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งบนอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า ชุมชนออนไลน์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ทำให้ผู้คนสามารถทำความรู้จักแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกันในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งช่องทางเครือข่ายที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมีด้วยกันหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์(Website) เฟสบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (YouTube) และ ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นต้น (ระวี แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโล, 2556, หน้า 197)

ชวลีกร เกษทอง (2553) ได้ให้ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) คือ สื่อสังคมหนึ่งในโลกอินเทอร์เน็ตที่ผู้เล่นสามารถแสดงความคิดเห็น ทำความรู้จักและแบ่งปันสิ่งที่น่าสนใจ โดยอาศัยรูปแบบการบริการ ที่เป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการสร้างเครือข่ายสังคมสำหรับผู้ใช้งาน ในอินเทอร์เน็ต สามารถที่จะเขียนอธิบายกิจกรรมที่น่าสนใจ รวมทั้งข้อมูล บทความ รูปภาพ และแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือความสนใจร่วมกันที่ผู้ใช้สามารถช่วยกันสร้างเนื้อหาขึ้นได้ตามความสนใจของแต่ละบุคคล (จิตาภา สดศรี, 2559. หน้า 13 -14)

จิตติภา สัมพันธ์พร (2556) ได้ให้ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นสื่อที่มาจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีอยู่ และเป็นสื่อที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว ธุรกิจต่าง ๆ จึงนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เช่น ข้อมูลของสินค้าหรือบริการ กิจกรรมส่งเสริมการตลาดไม่ยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เป็นต้น โดยทางผู้บริโภคสามารถโต้ตอบ แสดงความคิดเห็นกลับมายังธุรกิจที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์นั้น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (จิตาภา สดศรี, 2559. หน้า 13 -14)

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่า สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างกันบนเครือข่ายสังคมผ่านอุปกรณ์ที่การเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้สามารถเป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารที่ผลิตเนื้อหาสาระขึ้นเอง (user-generated content) หรือส่งต่อเนื้อหา (content sharing) เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (Line), ยูทูบ (YouTube) เป็นต้น (ณัฐธาดาณจน์ ศุภรัตน์เมธี และนุชประภา โมกข์ศาสตร์, 2562. หน้า 22)

### 2.1.2 พัฒนาการของสื่อสังคมออนไลน์

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) มีจุดเริ่มต้นจากเว็บ Classmate.com ในปี 1995 และเว็บ SixDegrees.com ในปี 1997 ซึ่งเป็นเว็บที่จำกัดการใช้งานเฉพาะนักเรียนที่เรียนในโรงเรียนเดียวกัน เพื่อสร้างประวัติ ข้อมูล ติดต่อสื่อสาร ส่งข้อความ และแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สนใจร่วมกันระหว่างเพื่อนที่มีในรายการ (List) เท่านั้น ต่อมาเว็บไซต์ Epinions.com ในปี 1999 ได้เกิดพัฒนาของ Jonathan Bishop โดยได้เพิ่มในส่วนของการที่ผู้ใช้สามารถควบคุมเนื้อหาและติดต่อถึงกันได้ ไม่เพียงแต่เพื่อนในรายการเท่านั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network Sites) ทั้งหลายที่ถือกำเนิดต่อมา เช่น มายสเปซ (My Space) กูเกิ้ล (Google) และเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น ปรากฏการณ์ของโลกที่เกี่ยวกับสังคมออนไลน์ได้แสดงให้เห็นจากการที่มายสเปซ (My Space) สามารถดึงดูดความสนใจจากสื่อหลักๆ ของอเมริกาและสื่อต่างชาติ ทำให้จำนวนผู้ใช้ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับไปทั่วโลก Friendster สามารถรวบรวมผู้ใช้ในแถบหมู่เกาะแปซิฟิก ส่วน Orkut กลายเป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ยอดนิยมในบราซิลก่อนที่จะเติบโตอย่างรวดเร็ว ในอินเดีย Mixi ได้รับการยอมรับในญี่ปุ่น การใช้ Hi 5 ในประเทศเล็ก ๆ หลายประเทศ เช่น ละติน อเมริกา แอฟริกาใต้ เป็น

ต้น และด้วยระบบการให้บริการแบบระบบเปิด เว็บไซต์เครือข่ายสังคมอื่น ๆ ได้ทำการเปิดตัวเว็บไซต์เพื่อสนับสนุนคนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์เฉพาะกลุ่ม (Niche) ก่อนที่จะขยายออกไปยังกลุ่มผู้ใช้ที่กว้างออกไป แต่สำหรับเฟซบุ๊ก (Facebook) ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 2004 เพื่อใช้เฉพาะในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) เท่านั้น และต่อมาในเดือนกันยายนปี ค.ศ. 2005 เฟซบุ๊ก (Facebook) ได้ขยายกลุ่มผู้ใช้ออกไปยังกลุ่มคนต่าง ๆ (การจา บุญจรัส, 2557, หน้า 8 – 9) โดยปัจจุบันได้มีผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั่วโลกกว่า 490 ล้านคน (Simon Kemp, อินเทอร์เน็ต, 2564) โดยมีสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมคือ Facebook Instagram Twitter Line Whatapps เป็นต้น (การจา บุญจรัส, 2557. หน้า 8-9)

### 2.1.3 การแบ่งประเภทของสื่อสังคมออนไลน์

ผู้เชี่ยวชาญในแขนงต่าง ๆ ได้ทำการจำแนกสื่อสังคมออนไลน์ออกตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายของการใช้งาน คุณลักษณะ ขอบเขตการใช้งานของเว็บไซต์ในการให้บริการ กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของการใช้งานไปในทิศทางเดียวกันเป้าหมายในการใช้งาน โดยการแบ่งประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ออกตามขอบเขตการใช้งาน โดยดูที่วัตถุประสงค์หลักและคุณลักษณะของเว็บไซต์ร่วมกันมีทั้งหมด 7 ประเภท ดังนี้

1) สร้างและประกาศตัวตน (identity Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ให้ ผู้ใช้บริการได้มีพื้นที่ในการสร้างตัวตนขึ้นมาบนเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการสามารถเผยแพร่เรื่องราวของตนเองผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งลักษณะของการเผยแพร่จะเป็นรูปภาพ วิดีโอ หรือการเขียนข้อความลงในบล็อก อีกทั้งยังเป็นเว็บไซต์ที่มีการเน้นสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ใหม่ ๆ หรือการค้นหาเพื่อนเก่าที่อาจขาดการติดต่อกันไป โดยการเขียนบทความได้อย่างเสรีคือ Blog (บล็อก) ชื่อ เรียกสั้น ๆ ของ Weblog เป็นการรวมกันของคำว่า "Web" และ "Log" ซึ่งเป็นระบบการจัดการ เนื้อหา (Content Management System: CMS) รูปแบบหนึ่ง เปรียบเสมือนพื้นที่ในการจัดบันทึกหรือเก็บรวบรวมรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ บล็อกจึงกลายเป็นโปรแกรมประยุกต์บนเว็บไซต์ที่ใช้สำหรับการเก็บบันทึกเรื่องราวหรือเนื้อหาที่เจ้าของเขียนไว้แสดงความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ผ่านการเขียน บทความที่เรียกว่า โพสต์ (Post) และทำการเผยแพร่ ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้ 3 รูปแบบ

(1) บล็อกที่จัดทำโดยบริษัท (Corporate Blog) มีจุดมุ่งหมายเพื่อพูดคุย ทำการสื่อสารกับลูกค้า เช่น Starbucks Gossip

(2) ไมโครบล็อก (Microblog) มีลักษณะโดดเด่นในการให้ผู้ใช้บริการโพสต์ข้อความสั้น ๆ ไม่เกิน 140 ตัวอักษร ผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการหรือสามารถกำหนดให้ส่งข้อความไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าอ่านเหมือนบล็อกทั่วไป เครือข่ายที่ให้บริการประเภทนี้ เช่น Twitter เป็นต้น

(3) บล็อกอิสระ เป็นบล็อกที่เขียนโดย "Blogger" โดยเป็นการเขียนบันทึกเรื่องราวที่ตนเองถนัดหรือเล่าประสบการณ์ เหตุการณ์ที่อยากให้ผู้อื่นรับรู้ หรือเป็นการเสนอมุมมองและแนวคิดของตนเองเข้าไปด้วย ซึ่งจะมีผู้ติดตามเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันนักการตลาดมักนิยมให้ Blogger ทำการตลาดสินค้าแล้วเขียนข้อความในเชิงสนับสนุนหรือแนะนำให้ใช้สินค้า

2) สร้างและประกาศผลงาน (Creative Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับผู้ให้บริการทั่วทุกมุมโลก ที่ต้องการแสดงออกและนำเสนอผลงานของตนเอง เว็บไซต์ประเภทนี้จึงเปรียบเสมือนเป็นแกลเลอรี (Gallery) ที่ใช้ในการจัดโชว์ผลงานของตนเองไม่ว่าจะเป็นรูปภาพ วิดีโอ เพลง อีกทั้งยังมีอีกจุดประสงค์หลักคือ เพื่อแชร์เนื้อหาระหว่างผู้ใช้บริการที่ใช้ฝากหรือแบ่งปัน ใช้วิธีเช่นเดียวกันกับเว็บไซต์ที่ฝากภาพแต่เว็บไซต์นี้จะเน้นเฉพาะไฟล์ที่เป็นมัลติมีเดียเท่านั้น เครือข่ายประเภทนี้ เช่น ยูทูบ (YouTube), ติกต็อก (Tittok), มัลติพลาย (Multiply), โฟโต้บัคเกต (Photobucket), สไลด์แชร์ (Slideshare) เป็นต้น

3) ความสนใจหรือความชอบตรงกัน (Passion Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ทำหน้าที่เก็บสิ่งที่ชอบไว้บนเครือข่าย เสมือนเป็นการสร้างที่คั่นหนังสือออนไลน์ (Online Bookmarking) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแบ่งปันหน้าเว็บเพจที่คั่นไว้ในเครื่องตนเองกับผู้อื่นที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน สามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการหาข้อมูลต่าง ๆ ได้ และนอกจากนี้ยังสามารถทำการโหวตให้คะแนนกับที่คั่นหนังสือออนไลน์ที่ผู้ใช้บริการคิดว่ามีประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ

4) เวทีทำงานร่วมกัน (Collaboration Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่รวบรวมข้อมูล ความรู้ ความคิดในเรื่องต่าง ๆ การต่อยอดความรู้จากผู้ใช้บริการที่มีความรู้ มีประสบการณ์ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเกิดเป็นการพัฒนาในที่สุด ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วคนที่เข้ามาในสังคมนี้มักจะเป็นบุคคลที่ความภาคภูมิใจที่ได้ทำการเผยแพร่ในสิ่งที่ตนเองรู้ ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้โดยทั่วไปมักเป็นนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะมาในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลความรู้ทั้งเนื้อหาวิชาการ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สินค้าหรือบริการ เครือข่ายที่ให้บริการประเภทนี้เช่น กูเกิลเอิร์ธ (Google Earth), กูเกิลแมพ (Google Maps), วิกิพีเดีย (Wikipedia) เป็นต้น

5) ประสบการณ์เสมือนจริง (Virtual Reality) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เป็นเกมออนไลน์ (Online Games) เว็บไซต์เป็นที่นิยมมากจากการเป็นแหล่งรวบรวมเกมไว้อย่างมากมาย ซึ่งจะมีลักษณะเป็นวิดีโอเกมที่ใช้บริการสามารถเล่นได้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ลักษณะเป็นเกม 3 มิติ ที่ผู้ใช้บริการนำเสนอตัวตนตามบทบาทในเกม ผู้เล่นสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความสนใจ เทคนิคกับผู้เล่นอื่น ๆ ได้เสมือนในโลกแห่งความเป็นจริง สร้างความรู้สึกสนุกสนานเหมือนเป็นการสร้างสังคมของผู้ใช้บริการที่มีความชอบในเกมเหมือนกัน จึงเป็นสาเหตุให้เป็นเครือข่ายที่ได้รับความนิยม อีกทั้งยังมีกราฟิกที่สวยงาม ทำให้ยิ่งดึงดูดความสนใจจากผู้ให้บริการและมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างความบันเทิงให้แก่

ผู้ให้บริการ เครือข่ายที่ให้บริการประเภทนี้เช่น Final Fantasy XV , แร็กนาร์โรค (Ragnarok), เกนชิน (Genshin Impact) เป็นต้น

6) เครือข่ายเพื่อการประกอบอาชีพ (Professional Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อใช้ในการทำงาน เป็นการนำประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการใช้เผยแพร่ประวัติของตนเองและทำการสร้างเครือข่ายเข้ากับผู้อื่น นอกจากนั้นกลุ่มบริษัทที่มีความต้องการหาคนร่วมงานสามารถเข้ามาหาได้จากประวัติของผู้ให้บริการที่อยู่ในเครือข่ายออนไลน์เหล่านี้ เครือข่ายที่ให้บริการประเภทนี้เช่น ลิงค์อิน (Linkedin) เป็นต้น

7) เครือข่ายที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ใช้ (Peer to Peer P2P) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เชื่อมต่อกันระหว่างเครื่องผู้ให้บริการโดยตรง ทำให้เกิดการสื่อสารหรือเกิดการแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถึงผู้ใช้บริการทันที เครือข่ายที่ให้บริการประเภทนี้เช่น สไกป์ (Skype) และบิททอร์เรนต์ (BitTorrent) เป็นต้น (ครองรัตน์ ดุลลาพันธ์, 2561. หน้า 19-23)

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ กล่าวไว้ในลักษณะคล้ายคลึงกันว่า เนื่องจากเครือข่ายสังคม ออนไลน์มีมากมายหลายประเภทจึงได้ทำการจัดประเภทเว็บไซต์ในลักษณะเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) แบ่งเป็น 7 ประเภทเช่นกัน (ระวิ แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโล, 2556, หน้า 198-199) ดังนี้

1. การเขียนบทความ (Weblog) เป็นระบบจัดการเนื้อหา (Content Management System: CMS) รูปแบบหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเขียนบทความที่เรียกว่า โพสต์ (Post) และทำการเผยแพร่ได้โดยง่าย เป็นการเปิดโอกาสให้คนที่มีความ สามารถในด้านต่าง ๆ สามารถเผยแพร่ความรู้ดังกล่าวด้วยการเขียนได้อย่างเสรี ซึ่งอาจจะถูกนำมาใช้ได้ 3 รูปแบบ คือ

1) Blog ที่จัดทำโดยบริษัท (Corporate Blog) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพุดจาสื่อสารกับลูกค้า เช่น Starbucks Gossip

2) Microblog มีลักษณะเป็นการโพสต์ข้อความสั้นๆ ไม่เกิน 140 ตัวอักษรและสามารถที่จะส่งข้อความสั้นๆ ไปยังโทรศัพท์มือถือได้โดยที่ไม่จำเป็นต้องเปิดอินเทอร์เน็ตเข้าอ่านเหมือน Blog ทั่วไป ลักษณะก็คือ เป็นข้อความที่จะบอกว่าตอนนี้คุณทำอะไรอยู่ เช่น Twitter

3) Blog ที่เขียนจาก Blogger อิสระ ที่มีความสามารถเขียนเรื่องที่ตนถนัด และมีผู้ติดตามจำนวนมาก ซึ่ง Blog ในรูปแบบหลังนี้ ปัจจุบันนักการตลาดนิยมให้ Blogger ได้เข้ามาทดลองใช้สินค้า (Testimonial) แทนการใช้ดาราหรือบุคคลที่มีชื่อเสียง มาเป็นพรีเซ็นเตอร์ แล้วให้ Blogger เขียนข้อความในลักษณะสนับสนุนหรือแนะนำสินค้า จนกลายเป็นกลยุทธ์ Marketing Influencer

2. แหล่งข้อมูลหรือความรู้ (Data / Knowledge) เป็นเว็บที่รวบรวมข้อมูล ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ในลักษณะเนื้อหาอิสระ ทั้งวิชาการ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สินค้า หรือบริการ โดยมุ่งเน้นให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นผู้เข้ามาเขียนหรือแนะนำไว้ ส่วนใหญ่มักเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญ ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น Wikipedia ที่เป็น สารานุกรมออนไลน์หลายภาษา Google earth เว็บดูแผนที่ได้ทุกมุมโลกให้ความรู้ทางภูมิศาสตร์ การท่องเที่ยวเดินทาง

การจราจร หรือที่ปัก dig หรือ Diggy Favorites Online เป็นเว็บทำหน้าที่เก็บ URL ของเว็บไซต์ที่ชื่นชอบไว้ดูภายหลัง เป็นต้น

3. ประเภทเกมส์ออนไลน์ (Online games) เป็นเว็บที่นิยมมากเพราะเป็นแหล่งรวบรวมเกมส์ไว้มากมาย จะมีลักษณะเป็นวิดีโอเกมส์ที่เล่นบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกมส์ออนไลน์นี้ ผู้เล่นสามารถที่จะสนทนา เล่น แลกเปลี่ยน items ในเกมส์กับบุคคลอื่น ๆ ในเกมส์ได้ และสาเหตุที่มีผู้นิยมมากเนื่องจากผู้เล่นได้เข้าสังคม จึงรู้สึกสนุกที่จะมีเพื่อนเล่นเกมไปด้วยกันมากกว่าการเล่นคนเดียว อีกทั้งมีกราฟฟิกที่สวยงามและมีกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่ม เช่น อาวุธ เครื่องแต่งตัวใหม่ ๆ ที่สำคัญสามารถที่จะเล่นกับเพื่อนๆ แบบออนไลน์ได้ทันที เช่น SecondLife, Audition, Ragnarok, Pangya เป็นต้น

4. ประเภทชุมชนออนไลน์ (Community) เป็นเว็บที่เน้นการหาเพื่อนใหม่ หรือการตามหาเพื่อนเก่าที่ไม่ได้เจอกัน นาน การสร้าง Profile ของตนเอง โดยการใส่รูปภาพ กราฟฟิกที่แสดงถึงความเป็นตัวตนของเรา (Identity) ให้เพื่อนที่อยู่ในเครือข่ายได้รู้จักเรามากยิ่งขึ้น และยังมีลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรื่องราว ถ่ายทอดประสบการณ์ต่างๆ ร่วมกัน เช่น Facebook Instagram เป็นต้น

5. ประเภทฝากรูปภาพ (Photo management) เว็บที่เน้นฝากเฉพาะรูปภาพ (Photo) โดยไม่เปลืองฮาร์ดดิสก์ส่วนตัว โดยการ Upload รูปภาพจากกล้องถ่ายรูป หรือโทรศัพท์มือถือไปเก็บไว้บนเว็บ ซึ่งสามารถแชร์ภาพหรือซื้อขายภาพกันได้ อย่างง่ายดาย เช่น Flickr Photoshop Express และ Photobucket

6. ประเภทสื่อ (Media) เว็บที่ใช้ฝากหรือแบ่งปัน (Sharing) ไฟล์ประเภท Multimedia อย่างคลิป์วิดีโอ ภาพยนตร์ เพลง เป็นต้น โดยใช้วิธีเดียวกันแบบเว็บฝากภาพ แต่เว็บนี้เน้นเฉพาะไฟล์ที่เป็น Multimedia เช่น YouTube Tiktok Apple Music และ Spotify เป็นต้น

7. ประเภทซื้อ-ขาย (Business / commerce) เป็นเว็บที่ทำธุรกิจออนไลน์ที่เน้นการซื้อ-ขายสินค้า หรือบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ (E-commerce) เช่น การซื้อ-ขายรถยนต์ หนังสือ หรือที่พักอาศัย ซึ่งเป็นเว็บที่ได้รับความนิยมมาก เช่น Amazon eBay Shopee Lazada Kaidee เป็นต้น แต่เว็บไซต์ประเภทนี้ยังไม่ถือว่าเป็น Social Network ที่แท้จริง เนื่องจากมิได้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแชร์ข้อมูลกันได้หลากหลาย นอกจากเน้นการสั่งซื้อและแนะนำสินค้าเป็นส่วนใหญ่

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเครือข่ายสังคมออนไลน์มาศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook โดยมุ่งเน้นศึกษาคุณสมบัติของ Facebook ซึ่งเป็นสื่อที่ใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความรวดเร็วสามารถเข้าถึงง่าย เหมาะกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในสังคมโลกในการเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของหน่วยงานต่าง ๆ ต่อไป



## 2.1.4 ภาพรวมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย

ผลสำรวจของ We Are Social และ Hootsuite สถาบันที่ทำการสถิติด้านดิจิทัลของโลก มาหลายปี พบว่าจากข้อมูลเดือนมกราคม 2564 ประเทศไทยมีประชากรประมาณ 69,880,000 คน โดยประชากรสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 69.5 กล่าวคือประมาณ 48,590,000 คน ซึ่งผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตเกือบทั้งหมดเป็นผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์กว่า 55,000,000 คน โดย 54,800,000 คน เป็นอันดับ 12 ของโลก โดยใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีจำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น จากการสำรวจในเดือนมกราคม 2564 มากขึ้นกว่าการสำรวจในเดือนมกราคม 2563 กว่า 3,000,000 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 โดยประชาชนในกลุ่มนี้ได้ใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตประมาณ 8 ชั่วโมง 55 นาที ต่อวัน และใช้เวลากับสื่อสังคมออนไลน์เฉลี่ยประมาณ 2 ชั่วโมง 48 นาที ต่อวัน โดย 54,800,000 คน ใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Simon Kemp, อินเทอร์เน็ต, 2564)

สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยเรียงตามอันดับความนิยมจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยโดยคิดเป็นอัตราส่วนจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 100 คน เป็นดังต่อไปนี้

- 1) Youtube ใช้เป็นร้อยละ 94.2
- 2) Facebook ใช้เป็นร้อยละ 93.3
- 3) Line ใช้เป็นร้อยละ 86.2
- 4) Facebook Messenger ใช้เป็นร้อยละ 77.1
- 5) Instagram ใช้เป็นร้อยละ 64.2
- 6) Twitter ใช้เป็นร้อยละ 57.8

## 2.1.5 Facebook

Facebook ก่อตั้งโดย มาร์ก ซัคเคอร์เบิร์ก (Mark Zuckerberg) ขณะที่เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด) สหรัฐอเมริกา ปัจจุบันเป็นช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุด โดยมีผู้ใช้ ทั่วโลกกว่าสองพันล้านคน ที่สมาชิกสามารถสร้างหน้าข้อมูลส่วนตัว (Profile) เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้อื่น ได้ทำความรู้จักตัวตนของเรา สำหรับกิจกรรมบน Facebook นั้นมีทั้งการโพสต์ (Post) หรือเขียน ข้อความ/รูปภาพ/คลิปวิดีโอ โดยกำหนดได้เราจะเผยแพร่โพสต์เหล่านั้นต่อสาธารณะ/เฉพาะเพื่อน/หรือ เก็บไว้เป็นส่วนตัวก็ได้ รวมถึงสามารถ chatคุยกับเพื่อน ส่งข้อความ หรือภาพไปยังบุคคลเฉพาะ ที่ต้องการ และยังมีกิจกรรมอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น เกม แจ็งเตือนปฏิทินวันเกิดหรือ กิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้ Facebook จะคัดกรองข้อมูลที่เราน่าจะสนใจมาแสดงให้เราเลื่อนดูได้ เรียกว่า New Feed ซึ่งเป็น หน้าแรกหลังจากที่เราใช้โปรแกรม โดยการที่ผู้ใช้บริการจะสมัครบริการ Facebook ต้องทำการยินยอม ตามสัญญาการใช้บริการของ Facebook ก่อน โดยสัญญาการใช้บริการรวมถึงการยินยอมให้ Facebook เก็บข้อมูลโดยมีการเก็บข้อมูลและเนื้อหาในการใช้ผลิตภัณฑ์ เครือข่ายและการเชื่อมต่อ การใช้งานของ

ผู้ใช้ ข้อมูลการทำธุรกรรม สิ่งที่คุณทำใน Facebook ของผู้ใช้ ข้อมูลจากอุปกรณ์ต่าง ๆ และข้อมูลจากพาร์ทเนอร์ โดยทาง Facebook จะใช้ข้อมูลดังกล่าวในการให้บริการ ปรับแต่ง และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ให้บริการวัดผล วิเคราะห์ และบริการด้านธุรกิจอื่นๆ ส่งเสริมความปลอดภัย ความสมบูรณ์ และการรักษาความปลอดภัย ติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และศึกษาวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อส่วนรวม โดยผู้ใช้บริการ Facebook สามารถเข้าถึง แก๊ซ ถ่ายโอน และลบข้อมูลของตนเองได้ ผ่านการตั้งค่าใน Facebook (Facebook, อินเทอร์เน็ต, 2564)

สำหรับคนหรือองค์กรที่ต้องการสื่อสารแบบสาธารณะกับผู้คน ทั่วไป ก็สามารถเปิดเพจ (Page) ซึ่งคล้ายกับหน้า Profile แต่เปิด Facebook เข้าดูได้หรือกด Like ได้ และยังสามารถซื้อโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อโปรโมทให้คนอื่นเห็นได้ด้วย โดย Facebook เปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถสร้างสังคมเครือข่ายได้หลายประเภท ดังนี้ (อุดม ไพรเกษตร, 2558. หน้า 82)

1) บัญชี Facebook (Profile Account) ถ้าผู้ใช้ต้องการจะเข้าร่วมสังคมเครือข่ายกับทาง Facebook สามารถสมัครเพื่อมีบัญชีกับทาง Facebook ก่อน (เหมือนการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อใช้บริการ) นับเป็นขั้นตอนแรกในการก้าวเข้าสู่ Facebook ซึ่งจะเรียกบัญชีนี้ว่า บัญชีส่วนบุคคล (Profile Account) ปัจจุบัน Facebook ได้ปรับเปลี่ยนหน้าตาของ Profile Account เป็นรูปแบบใหม่ ซึ่งเรียกว่า “Timeline” ซึ่งจะมีรูปแบบแตกต่างจาก Facebook Pages อย่างชัดเจน

2) กลุ่ม (Group) สำหรับกลุ่มใน Facebook สามารถเปรียบได้กับชุมชนหรือ Community ซึ่งจะเป็นสถานที่สำหรับกลุ่มคนที่มีความชอบ หรือความสนใจในสิ่งเดียวกันมาแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือความคิดเห็น ซึ่งกันและกัน เช่น กลุ่มของ โรงเรียน/ มหาวิทยาลัย หรือกลุ่มของรุ่นที่จบการศึกษา กลุ่มของสมาชิก หรือเครือญาติ/ ตระกูล กลุ่มของบุคคลที่ชื่นชอบรถยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง กลุ่มคนชอบท่องเที่ยว กลุ่มขายสินค้าประเภทต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งผู้ที่ต้องการเป็นสมาชิกของกลุ่มจะต้อง “ถูกเชิญ” จากผู้สร้างกลุ่มหรือผู้ที่ดูแลกลุ่ม (Admin) และจะต้องได้รับ “การยอมรับเข้ากลุ่ม” ก่อน จึงจะเข้าร่วมกิจกรรม หรือได้รับข้อมูลข่าวสารของกลุ่มนั้น ๆ ได้

3) เพจ (Page) ในส่วนของ “เพจ” (Page) นั้น แต่เดิมเรียกว่า “แฟนเพจ” (Fan Page) เป็นพื้นที่ในการโปรโมทธุรกิจ สินค้า บุคคล หรือองค์กร ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย คล้ายๆ กับการสร้าง “แฟนคลับ” ซึ่งหน้าตาของ Page จะมีลักษณะไม่ค่อยแตกต่างจากหน้าของบัญชีบุคคลเท่าไรนัก ข้อดีของ Page คือ จะมีความ “เปิด” มากกว่า “กลุ่ม” เนื่องจากทุกคนที่เห็น Page นั้น ๆ สามารถคลิกที่ปุ่ม Like ที่อยู่ด้านบนของ Page เพื่อเข้าร่วมเป็น Fans หรือสมาชิกของ Page นั้นได้ทันที โดยที่ไม่ต้องรอการตอบรับจากผู้ดูแล Page ดังนั้น เมื่อผู้ใช้คลิก Like เรียบร้อยแล้ว ก็สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และรับข่าวสารจาก Page ได้เลย นอกเหนือจากนี้ Page ไม่มีการจำกัดจำนวน Fans และในปัจจุบันยังสามารถโพสต์ขายสินค้าและบริการในเพจได้ด้วย

ผลกระทบกับสื่อปัจจุบัน ตั้งแต่ Facebook เริ่มเข้ามามีอิทธิพลใน Social Network (สื่อสังคม) และในชีวิตประจำวัน และทำให้สื่ออื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร ฯลฯ ถูกทำให้มี

ความสำคัญน้อยลง มีการตีพิมพ์ในปริมาณที่ลดลง โฆษณาตามโทรทัศน์และวิทยุเริ่มไม่เป็นที่สนใจมากเหมือนเมื่อก่อน เพราะคนส่วนใหญ่หันมาเสพสื่อต่าง ๆ บน เฟซบุ๊ก มากขึ้น เพราะง่าย สะดวก และรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการดูโฆษณาจากคลิปวิดีโอ การอ่านข้อความ การดูรูปภาพโฆษณาส่งเสริมการขายสินค้าและบริการต่าง ๆ การดูภาพถ่ายกิจกรรม (Event) ของบริษัท/องค์กรที่จัดตั้งขึ้น เป็นต้น

ปัจจุบันนอกจากการสื่อสารด้วยข้อความและภาพนิ่งแล้ว Facebook ยังเน้นเรื่องวิดีโออีกด้วย โดยนอกจากการเปิดให้อัพโหลด จนเกิดวิดีโอมากมายแล้ว ยังมีบริการ Facebook Live ที่ให้ทุกคนสามารถทำรายการสด แล้วเผยแพร่ออกอากาศให้ใครดูก็ได้ทั่วโลกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องใช้บริการสถานีโทรทัศน์ บริการนี้ได้รับความนิยมมาก มีทั้งคนนำไปในทางดี แต่ที่ไม่ดีก็มี เช่น การทำร้ายกันหรือฆ่าตัวตายสดออกอากาศ ซึ่งทาง Facebook ก็พยายามกั้นกรองออกไป นอกจากนี้ ในประเทศไทย ซึ่งมีกรุงเทพมหานครอันดับเป็นเมืองที่ใช้ Facebook มากที่สุดใน การนำมาใช้ Live สด เพื่อขายสินค้าเหมือนการเปิดหน้าร้าน (วศิน เพิ่มทรัพย์, 2563. หน้า 141)

จากการสำรวจในเดือนมกราคม 2564 มีผู้ใช้ Facebook ทั่วโลกกว่า 2,180,000,000 บัญชี สถิติการใช้ Facebook ในประเทศไทยมีการใช้ Facebook กว่า 51 ล้านบัญชี ซึ่งมากกว่าร้อยละ 84 ของประชาชนทั้งหมด เป็นอันดับ 8 ของโลก และเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้อันดับ 2 ของประเทศไทย โดยใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กว่าร้อยละ 99.3 Facebook เป็น Application ที่ถูก Download ใช้งานเป็นอันดับหนึ่งในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนไทย โดยรอบใน 30 วัน มีการกด Like เฉลี่ย 11 ครั้ง และ Post ข้อความเฉลี่ย 13 ข้อความ

สำหรับ Facebook Messenger ซึ่งเป็นโปรแกรมสนทนาของ Facebook นั้น มีผู้ใช้ Facebook Messenger กว่า 33 ล้านบัญชี Facebook Messenger เป็น Application ที่ถูก Download ใช้งานเป็นอันดับสามในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนไทย (Simon Kemp, อินเทอร์เน็ต, 2564)

## 2.2 ผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

### 2.2.1 โครงสร้างของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการก่อตั้งครั้งแรกในประเทศแถบสแกนดิเนเวีย โดยประเทศแรกที่ทำให้กำเนิดระบบผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ ราชอาณาจักรสวีเดน เมื่อปี ค.ศ. 1809 เรียกว่า “ออมบุดสแมน” (Ombudsman) เพื่อทำหน้าที่ในการดูแลและปิดเป่าเรื่องทุกข์ร้อนของประชาชนแทนพระมหากษัตริย์ ในสมัยนั้น ซึ่งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินนี้ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลบรรลุ ผลสำเร็จเป็นอย่างดีและมีวิวัฒนาการเรื่อยมา หลังจากนั้นระบบผู้ตรวจการแผ่นดินก็ได้แพร่หลายไปในภูมิภาคต่าง ๆ ทั้งยุโรป แอฟริกา เอเชีย เอเชีย-แปซิฟิก แคริบเบียน อเมริกาเหนือ โดยประเทศต่าง ๆ ได้นำระบบ “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ไปใช้ และมีการเพิ่มบทบาทหน้าที่ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มมากขึ้นไปประยุกต์ใช้ในบริบทของตน

สำหรับประเทศไทยที่อยู่ในภูมิภาคเอเชีย เริ่มมีแนวความคิดเรื่องผู้ตรวจการแผ่นดิน หลังสวีเดน ถึง 188 ปี โดยมีการจัดตั้งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินขึ้นเป็นครั้งแรกอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (ค.ศ. 1997) มีชื่อเรียกว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” และในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2543 มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้นายพิเชต สุบุตรพิพิธ เป็นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรก ซึ่งถือเป็นการกำเนิดผู้ตรวจการแผ่นดิน (ของรัฐสภา) ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ต่อมา ได้มีการเปลี่ยนชื่อจาก “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” มาเป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และมีการเพิ่มบทบาทหน้าที่ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มมากขึ้น (วิทวัส รชตะนันท์, 2562. หน้า 40-42)

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้มีการประกาศใช้ เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2560 ซึ่งบัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีจำนวนสามคนซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา จากผู้ซึ่งได้รับการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหาผู้ซึ่งได้รับการสรรหาต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินไม่ต่ำกว่าอธิบดีหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เทียบเท่าหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่ากรมตามที่คณะกรรมการสรรหาประกาศกำหนด โดยต้องดำรงตำแหน่งดังกล่าวเป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปี จำนวนสองคน และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการอันเป็นสาธารณะมาแล้วไม่น้อยกว่ายี่สิบปี จำนวนหนึ่งคน และกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีวาระการดำรงตำแหน่งเจ็ดปี นับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว

ปัจจุบันมีผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมด 3 คน คือ นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน รองศาสตราจารย์อิสสรีย์ หรรษาจรูญโรจน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน และนายทรงศักดิ์ สายเชื้อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน

## 2.2.2 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

(2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของ

หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น

(3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าทีของรัฐ

(4) หน้าทีและอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้หรือกฎหมายอื่น

การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจข้างต้น ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุนและให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกันและลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งขจัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชนในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป อนึ่ง ในกรณีการดำเนินการตามหน้าที่ข้างต้น พบว่า เป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป

นอกจากนี้ในการปฏิบัติหน้าที่สามประการข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่า

(1) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

(2) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

### 2.2.3 ข้อจำกัดอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

แม้ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีอำนาจตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ตามกฎหมายมีข้อจำกัดอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

1. การดำเนินการกรณีเป็นเรื่องเฉพาะตัว หรือเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ ในการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจถ้าผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเรื่องใดเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีหรือเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ

หน่วยงานของรัฐที่จะจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวกได้ตามหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่มีการดำเนินการในเรื่องนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้นพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

(2) ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้ผู้มีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยในกรณีนั้นดำเนินการต่อไป แต่ทั้งนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจแสวงหาข้อเท็จจริงในเรื่องนั้น เพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการแก้ไขกฎหมาย กฎ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบได้

(3) ในกรณีที่การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินพิจารณาดำเนินการต่อไปแล้วแต่กรณี

## 2. เรื่องที่กฎหมายห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา

(1) เรื่องที่เป็นนโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดไว้แต่เนิ่นๆ นั้นขัดต่อรัฐธรรมนูญหรือมีผลให้มีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

(2) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาคำสั่งหรือคำวินิจฉัยชี้ชัดเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม

(3) เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) เรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือที่องค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้วแต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(5) เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(6) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว

(7) เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเคยสรุปผลการพิจารณาแล้วเว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

(8) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ในกรณีที่ความปรากฏในภายหลังว่าเป็นเรื่องที่มีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสั่งยุติเรื่อง

ซึ่งต่อมาเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2562 ได้มีประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 พ.ศ. 2562 ออกมาซึ่งกำหนดให้เรื่องที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

- (1) เรื่องที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะรับไว้พิจารณาได้
- (2) เรื่อง que ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ให้ความร่วมมือในการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ตรวจการแผ่นดินภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- (3) เรื่อง que ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่องหรือขอยุติเรื่อง
- (4) เรื่อง que ผู้ร้องเรียนตายโดยไม่มีทายาทเข้าแทนที่
- (5) เรื่อง que ผู้ร้องเรียนมิได้เป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมโดยตรง
- (6) เรื่อง que เกี่ยวข้องกับการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีของศาล
- (7) เรื่อง que มิได้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามกฎหมายอื่น
- (8) เรื่อง que มิได้เป็นไปตามมาตรา 22 (1) (2) (3) หรือ (4) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 แล้วแต่กรณี

กรณีตามวรรคหนึ่ง (3) (4) และ (5) หากเป็นเรื่อง que ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวม หรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาต่อไปก็ได้

#### 2.2.4 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางดิจิทัล

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) มียุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางดิจิทัล มี 3 กลยุทธ์คือ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน: อินเทอร์เน็ต: 2564)

กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางในการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก

กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน

เพื่อให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงผ่านกลไกและวิธีการรวมทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนผ่านการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์

- ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 25

## 2.2.5 โครงสร้างสำนักหรือส่วนงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน และการสื่อสารทาง Facebook

ตามระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักและสถาบันของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2563 ได้จัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและการสื่อสารทาง Facebook ไว้ดังนี้

**2.2.5.1 สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน** ได้แบ่งส่วนงานในสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

(1) ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(ก) จัดทำแผนงาน โครงการ แผนปฏิบัติการประจำปี คำของบประมาณรายจ่ายงานด้านแผนและงบประมาณ ติดตามประเมินผล รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ดำเนินการเกี่ยวกับงานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง ตลอดจนงานช่วยอำนวยความสะดวก งานธุรการ งานการเงิน งานบัญชี และงานพัสดุของสำนัก

(ข) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยกรณีรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง ยุติเรื่องร้องเรียนในบางกรณีซึ่งเป็นกรณีเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว และกรณีเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาทางไปรษณีย์ และยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

(ค) ติดตาม รวบรวมประมวลผล และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน



(ง) ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(2) ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(ก) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน วินิจฉัยกรณีรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง ยุติเรื่องร้องเรียนในบางกรณีซึ่งเป็นกรณีเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว และกรณีเรื่องอื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาทางโทรศัพท์ สำนักงาน สายด่วน 1676 อินเทอร์เน็ต และโมบายแอปพลิเคชัน

(ข) ติดตาม รวบรวมประมวผล และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัย

(ค) ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม แก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐของผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงเป็นศูนย์ประสานงานกับสายด่วน 1111

(ง) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(3) ส่วนตรวจสอบและปฏิบัติการเร่งด่วน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(ก) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย กรณีเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม ด้วยความรวดเร็ว และกรณีเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาทางอื่นนอกเหนือจากช่องทางตามข้อ ๑๑ (๑) (ข) หรือข้อ ๑๑ (๒) (ก) แล้วแต่กรณี ตลอดจนดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็วด้วยการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเร่งด่วน

(ข) ติดตาม รวบรวมประมวผล และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(ค) ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการดำเนินโครงการรับเรื่องร้องเรียนเชิงรุก

(ง) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2.2.5.2 สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์

(1) ส่วนสื่อสารองค์กร ในที่นี้จะไม่กล่าวถึงรายละเอียด เนื่องจากไม่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษานี้

(2) ส่วนผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(ก) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำแผนเกี่ยวกับการผลิต การออกแบบ การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดนิทรรศการ การแสดงข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลงาน ของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงาน

(ข) ออกแบบ ผลิต พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกสำนักงาน ตลอดจนการควบคุมกำกับดูแลการเบิกจ่ายสื่อและพัสดุประชาสัมพันธ์

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสื่อและโสตทัศนูปกรณ์ บันทึกภาพ บันทึกเสียง ถ่ายทอดสด ให้บริการสื่อและโสตทัศนูปกรณ์ รวมถึงจัดเก็บรักษาและดูแลอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงาน

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารภายในสำนักงานและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ ของส่วนงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันของเจ้าหน้าที่และเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน

(จ) ดำเนินการเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และการสื่อสารภายนอกสำนักงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงาน

(ฉ) ดำเนินกิจกรรมสื่อสารระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดิน และเจ้าหน้าที่

(ช) บริหารจัดการเว็บไซต์ของสำนักงานเพื่อเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงาน

(ซ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

## 2.2.6 การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

### 2.2.6.1 ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน

พิจารณาตามประเภทของเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งออกเป็น

## (1) เรื่องร้องเรียนทั่วไป

บุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้

สำหรับการแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น ต้องเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวมหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ โดยการแจ้งให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ ระบุเหตุแห่งการแจ้งพร้อมด้วยข้อเท็จจริง หรือพหุติการณณ์เกี่ยวกับเรื่องที่แจ้ง ตลอดจนระบุหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องตามสมควร

## (2) การร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ

บุคคลหรือชุมชนใด ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ หรือมีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบหรือคำสั่งหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ โดยบุคคลหรือชุมชนนั้นต้องร้องขอให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจัดให้ตนหรือชุมชนได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐปฏิเสธไม่ดำเนินการหรือไม่ดำเนินการภายใน 40 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอหรือปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้อง และบุคคลหรือชุมชนได้โต้แย้งการดำเนินการหรือไม่ดำเนินการดังกล่าวเป็นหนังสือต่อหน่วยงานนั้น ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือวันที่ได้รับแจ้ง หรือถือว่าได้รับแจ้ง โดยบุคคลหรือชุมชนนั้น ต้องยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่หนังสือโต้แย้ง

## (3) การร้องเรียนที่เกี่ยวกับการพิจารณาความชอบด้วยกฎหมาย

1) บุคคลอาจร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีที่เห็นว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายใด มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือกรณีที่เห็นว่ากฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองแล้วแต่กรณี

2) บุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ โดยบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพโดยตรงและได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้อันเนื่องจากการถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพนั้น ย่อมมีสิทธิยื่นคำร้องขอให้ศาลพิจารณาวินิจฉัย โดยจะต้องยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเสียก่อน ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงการถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพดังกล่าว เว้นแต่การละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพ ยังคงมีอยู่ก็ให้ยื่นคำร้องได้ทราบที่การละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพนั้นยังคงมีอยู่ ทั้งนี้ผู้ยื่นคำร้องนั้น ต้องเป็นผู้ที่ถูกละเมิดสิทธิ

หรือเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญดังกล่าวเท่านั้น โดยให้ยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน และให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณายื่นคำร้องต่อศาลพร้อมด้วยความเห็นภายใน ๖๖ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องจากผู้ร้องเรียน โดยให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าว

### 2.2.6.2 กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินหยิบยกเรื่องร้องเรียนขึ้นพิจารณาโดยไม่มีการแจ้งหรือการร้องเรียน (owned motion)

กรณีความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าทางใดว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ หรือมีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอน การปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็น หรือเกินสมควรแก่เหตุ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถพิจารณาเรื่องดังกล่าวโดยไม่มีการแจ้งหรือการร้องเรียนก็ได้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2563. หน้า 11-12)

### 2.2.7 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปัจจุบันการที่จะร้องเรียนหรือแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้นั้น การร้องเรียนหรือการแจ้งต้องเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 ซึ่งกำหนดว่า “ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

#### (1) การแจ้งหรือการร้องเรียนเป็นหนังสือ

(ก) ส่งด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

(ข) ส่งทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 หรือ ตู้ ปณ. 333 ปณฝ.ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 10215

(ค) ส่งทางโทรสาร โทร. 0 2141 9100

(ง) มอบหรือส่งโดยบุคคลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ

#### (2) การแจ้งด้วยวาจาโดย

- (ก) แจ้งทางโทรศัพท์ (สายด่วน 1676)
- (ข) แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในขณะปฏิบัติหน้าที่
- (3) การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ตโดย
  - (ก) เว็บไซต์ [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th)
  - (ข) แอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”
- (4) การแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด”

โดยในปีงบประมาณ 2563 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการ จำนวน 3,140 เรื่อง โดยจำแนกตามช่องทางดังต่อไปนี้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, อินเทอร์เน็ต, 2564)

1. ทางไปรษณีย์ จำนวน 2,053 เรื่อง
2. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 456 เรื่อง
3. เว็บไซต์ ([www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th)) จำนวน จำนวน 442 เรื่อง
4. โฆษณาแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” จำนวน 270 เรื่อง
5. สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร. 1676) จำนวน 20 เรื่อง
6. เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาหยิบยกมาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จำนวน 3 เรื่อง

## 2.2.8 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เห็นชอบให้พิจารณาดำเนินการเรื่องที่มีผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนเป็น “เรื่องร้องเรียน” แล้ว ให้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ดังนี้

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนได้รับมอบสำนวนแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบดังต่อไปนี้

1) การร้องเรียนที่เป็นเรื่องที่เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ส่วนรวมหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ระบุนเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมด้วยข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน ตลอดจนระบุหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องตามสมควร

2) การร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัว ผู้ร้องเรียนต้องเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมโดยตรง และมีรายละเอียดอย่างไรอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- 2.1) กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

2.2) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ (สายด่วน 1676) ให้แจ้งชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขหนังสือเดินทาง และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ยินยอมให้มีการบันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐาน

2.3) กรณีร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) เลขประจำตัวประชาชนหรือเลขหนังสือเดินทางและที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Address) ของผู้ร้องเรียน

เมื่อสำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบให้พิจารณาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนบันทึกข้อมูลและรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องร้องเรียนเลขคำที่
- (2) ประเด็นของเรื่องร้องเรียน
- (3) หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- (4) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)
- (5) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของผู้ตรวจการแผ่นดิน

เรื่องร้องเรียนใดที่มีรายละเอียดไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือมีข้อบกพร่องในสาระสำคัญ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วน หรือเพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจน หรือส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด

หากผู้ร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนให้ถูกต้องครบถ้วน หรือเพิ่มเติม รายละเอียดให้ชัดเจน หรือส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาวินิจฉัยยุติการพิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ประกอบข้อ 3 (1) หรือ (2) แห่งประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณา ตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 พ.ศ. 2562

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนกรอกข้อมูลดังกล่าวและข้อมูลอื่น ๆ ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน กำหนดเลขเรื่องร้องเรียนเลขคำให้กับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ทำปกสำนวนและดำเนินการต่อไป

3) การตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่ให้พิจารณาตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามมาตรา 22 และมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

- 4) การตรวจสอบสถานะผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน โดยพิจารณาดังนี้

กรณีผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลธรรมดา ให้ตรวจสอบความมีตัวตนของผู้ร้องเรียน โดยตรวจสอบจากข้อมูลทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง หากผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ให้ตรวจสอบผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคลหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยตรวจสอบจากหนังสือ บริคณห์สนธิ และใบมอบอำนาจ ในกรณีพบว่าข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนหรือผู้มีอำนาจทำการแทน หรือผู้รับมอบอำนาจไม่ถูกต้องให้นำเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาวินิจฉัยไม่รับ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา

ส่วนกรณีผู้แจ้ง มาตรา 24 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 กำหนดให้การแจ้งและการร้องเรียน ต้องไม่มีลักษณะบังคับให้ต้องเปิดเผยตัวตนของผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องการขอให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นการเฉพาะตัว ก็ไม่จำเป็นต้องตรวจสอบสถานะของผู้แจ้ง เพียงแต่ต้องเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวมหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ

5) การตรวจสอบสถานะผู้ถูกร้องเรียน โดยตรวจสอบสถานะ "หน่วยงานของรัฐ" และ "เจ้าหน้าที่ของรัฐ" ตามนิยามในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

6) เรื่องร้องเรียนใดที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและมีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาสั่งรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และมอบให้สำนักที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป แต่หากเรื่องร้องเรียนได้มีลักษณะตามมาตรา 36 หรือมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาวินิจฉัย (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2563. หน้า 14-16)

## 2.2.9 ข้อมูลเกี่ยวกับ Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายให้แต่ละสำนักก่อตั้งเพจ Facebook ของสำนักตนเองขึ้นมา เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงประชาชนได้รับทราบ กิจกรรมที่มีประโยชน์ของสำนักต่าง ๆ และจะเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มี คุณภาพ เป็นจริง และทันสมัย เช่น ผลงานเด่นของสำนัก กิจกรรมทั่วไป การจัดการประชุม กิจกรรมการลงพื้นที่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น โดยได้มีเพจ Facebook สำนักอยู่ 18 เพจ โดยแต่ละเพจจะมีผู้ดูแลดูแลอยู่เพื่อประสานงานหลักการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์แต่ละสำนักภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเพจต่าง ๆ มีผู้ติดตามรวมกันอยู่ประมาณ 14,000 คน โดนเพจที่ได้รับการติดตามมากที่สุดคือเพจ “สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ซึ่งมีผู้ติดตามอยู่ประมาณ 7,000 คน โดยในเพจต่าง ๆ ของสำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดินนี้ มีผู้ติดต่อเพจมาทาง Facebook Messenger ประมาณ 350 คน โดยแบ่งเป็นการติดต่อเพื่อร้องเรียนประมาณ 200 คน จากการสืบค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพจ Facebook สำนัก	จำนวนผู้กด ถูกใจเพจ	จำนวน ผู้ติดตามเพจ	ผู้ติดต่อ	ผู้ร้องเรียน
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร	214	223	15	3
สำนักสื่อสารองค์กรและ ประชาสัมพันธ์	7,379	7483	73	52
สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขาธิการ	785	840	26	38
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา	505	526	18	6
สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	311	327	5	1
สำนักบริหารกลาง	518	537	10	1
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	529	559	45	39
สำนักสอบสวน 1	316	328	7	1
สำนักสอบสวน 2	556	573	20	10
สำนักสอบสวน 3	401	412	8	5
สำนักสอบสวน 4	251	260	8	3
สำนักกฎหมายและคดี	520	532	10	13
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	620	643	18	15
สำนักบริหารการคลัง	320	332	2	1
สำนักนโยบายและแผน	189	201	2	2
สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	420	437	5	5
สำนักวิเทศสัมพันธ์	257	261	1	1
หน่วยตรวจสอบภายใน	212	221	1	1
รวม	14,30	14,96	27	19
	3	5	4	7

ตารางที่ 1 ตารางรายละเอียดเพจ Facebook สำนักต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

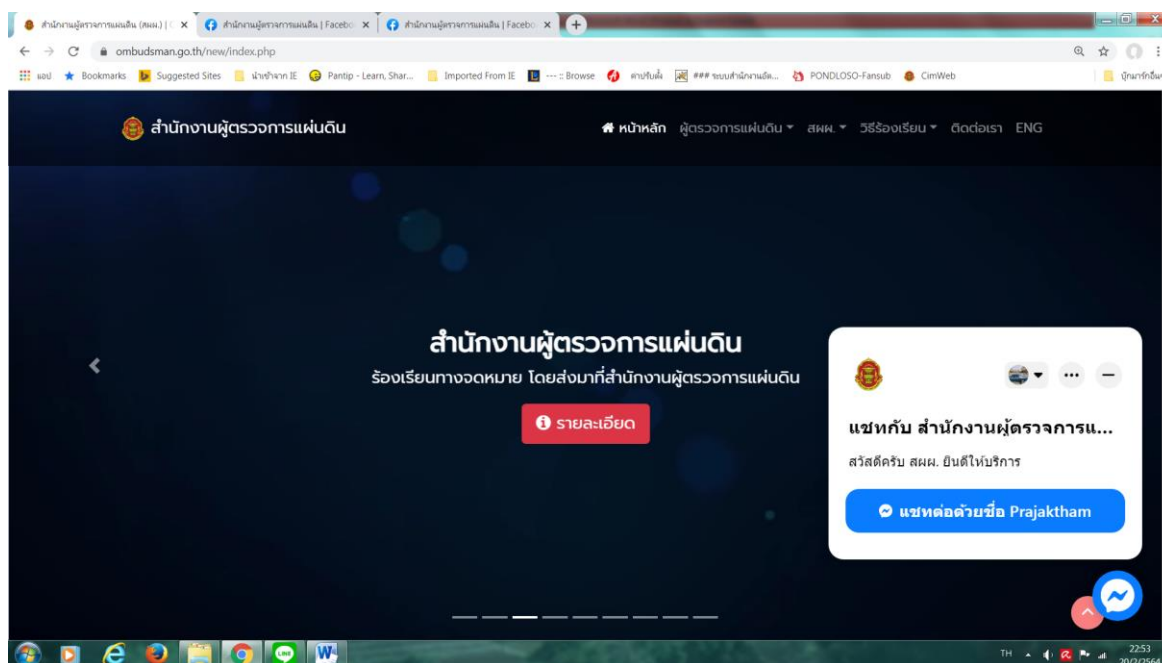


ต่อมาวันที่ 21 ตุลาคม 2563 เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเห็นว่า เพื่อให้มีการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการกระจาย ไม่เป็นที่เดียวกัน จึงให้ปิดเพจ Facebook ของสำนักต่าง ๆ ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเปิดเพจ Facebook ใหม่เพียงเพจเดียว คือ “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับประชาชน ทั้งสื่อวิดีโอ ภาพถ่าย Infographic กิจกรรมต่าง ๆ โดยมีสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ส่วนผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบอยู่ 2 คน



รูปที่ 1 หน้าเพจ Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมต่อเพจ Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับหน้า Website สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th) ในส่วนของการติดต่อเข้ามายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็น Facebook Messenger ที่มุมขวาล่างของ Website ด้วย



รูปที่ 2 Website สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจุบันเพจ Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีผู้กดถูกใจเพจ 8,913 คน มีผู้ติดตามอยู่ 9,203 คน (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, อินเทอร์เน็ต, 2564) และผู้ติดต่อมายัง Facebook Messenger ประมาณวันละ 10 – 20 คน โดยมีทั้งการสอบถามเรื่องทั่วไป และการร้องเรียน โดยปกติถ้าเป็นการร้องเรียน ผู้ดูแลระบบจะแจ้งช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปกติ ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 โดยให้สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรับช่วงต่อไป แต่หากผู้ร้องเรียนไม่สะดวกที่จะยื่นเรื่องร้องเรียนในช่องทางปกติ ต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ผู้ดูแลระบบก็จะจัดพิมพ์ข้อความการร้องเรียนทาง Facebook พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการประสานกับผู้ร้องเรียนเพื่อให้ร้องเรียนมาในช่องทางตามกฎหมายต่อไป ซึ่งวันที่เริ่มใช้เพจสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563 ถึงปัจจุบันมีการส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจำนวน 4 เรื่อง และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปี 2564 - 2565 ประชาชนมี

แนวโน้มติดต่อเข้ามาทางช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากขึ้น เป็นวันละประมาณ 15 – 20 คน และมีการร้องเรียนเข้ามาเฉลี่ยเดือนละ 5 – 10 เรื่อง

ทั้งนี้ จากการศึกษาเรื่อง “สื่อประชาสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในยุคดิจิทัล” พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อดิจิทัลออนไลน์จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อดิจิทัล ออนไลน์ประเภท แอปพลิเคชันไลน์ (Line App.) มากที่สุด รองลงมาลำดับที่สอง คือ เฟซบุ๊ก (Facebook) ลำดับที่สาม คือ ยูทูบ (Youtube) จากนั้น คือ กูเกิล (Google) อินสตาแกรม (Instagram) และทวิตเตอร์ (Twitter) ตามลำดับ และสำหรับแนวโน้มความสนใจในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อดิจิทัลออนไลน์ประเภทต่าง ๆ ในอนาคต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารจาก จากสื่อดิจิทัลออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊ก (Facebook) อย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาลำดับที่สอง คือ แอปพลิเคชันไลน์ (Line App.) ลำดับที่สาม คือ ยูทูบ (Youtube) จากนั้น คือ อินสตาแกรม (Instagram) กูเกิล (Google) และทวิตเตอร์ (Twitter) ตามลำดับ (ปารดา โสติกุลนันท์, 2562. หน้า 138)

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า Facebook เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ประชาชนที่ติดตามข่าวสารของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากการศึกษาเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการร้องเรียนและการติดต่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้ตรวจการแผ่นดินถึงประชาชน ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวกที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์) คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมาเป็นโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 19.9 โมบายแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 13.3 การสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 8.3 วิทยู คิดเป็นร้อยละ 7.4 แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 6.3 อื่นๆ อาทิ Line Facebook คิดเป็นร้อยละ 4.9 เพื่อน ญาติ คิดเป็นร้อยละ 4.7 นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ 3.2 และ ส.ส./ส.ว คิดเป็นร้อยละ 1.3 และมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการร้องเรียนว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการพัฒนากระบวนการร้องเรียนให้เข้าถึงง่าย ทันสมัย และไม่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะระบบ Application ให้มีระบบการใช้งานที่ง่ายกว่านี้ ซึ่งปัจจุบันการใช้งานมีความยุ่งยากซับซ้อน ใช้งานยาก โดยประชาชนมีความเห็นว่า การแจ้งข้อมูลทางไลน์หรือ Application สะดวกในการส่งข้อมูลมาก เช่น การส่งภาพประกอบหรือการอัปเดตสถานะของเรื่องร้องเรียน ควรทำระบบออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อรวดเร็วต่อความเดือดร้อน เช่นเอกสารออนไลน์ การพูดคุยกัน 3 ฝ่าย (ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน) และ ปรับปรุงให้ทันสมัย เช่น ผ่านเว็บไซต์ Application แจ้งข้อมูลผ่าน Line Web App (สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2564. หน้า 2-9, 159)

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่เข้าถึงง่าย ทันสมัย ไม่มีความซับซ้อน ควรเป็น Application ที่ประชาชนคุ้นเคยมากกว่า Application ผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปัจจุบัน สามารถส่งเอกสารหรือรูปภาพประกอบได้ทันที เพื่อที่จะสามารถแก้ไขความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็วต่อไป

## 2.3 กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนทาง Facebook

### 2.3.1 ความหมายของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2554 มาตรา 4 นิยามคำว่า "ธุรกรรม" ว่าหมายถึง การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ หรือในการดำเนินงานของรัฐตามที่กำหนดในหมวด 4 และนิยามคำว่า "อิเล็กทรอนิกส์" ว่าหมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกันและให้หมายความรวมถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง กับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น และนิยามคำว่า "ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์" ว่าหมายถึง ธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน

จากคำนิยามข้างต้น จึงเห็นได้ว่า คำว่า "ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์" มีความหมายกว้าง ครอบคลุมกิจกรรมทางธุรกิจ ในทางแพ่งและพาณิชย์ทุกประเภท เป็น "ธุรกรรมทางแพ่งและพาณิชย์" ได้แก่

- ก) การซื้อขายสินค้าทุกประเภททั้งสินค้าที่จับต้องได้ เช่น หนังสือ ดอกไม้ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น
- ข) การซื้อขายสินค้าที่จับต้องไม่ได้ เช่น เพลงออนไลน์ ภาพยนตร์ออนไลน์ เกมออนไลน์ เป็นต้น
- ค) การให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเงินการธนาคาร การโรงแรม การให้บริการ ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การให้บริการสอบบัญชี การให้บริการด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

เว้นแต่ธุรกรรมที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดมิให้นำพระราชบัญญัตินี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน มาใช้บังคับ ซึ่งต่อมา ได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดประเภทธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ยกเว้น มิให้นำกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บังคับ พ.ศ. 2549 และไม่ใช้กับธุรกรรมเกี่ยวกับ ครอบครัว และธุรกรรมเกี่ยวกับมรดก

นอกจากนี้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ยังหมายรวมถึงการดำเนินงานของรัฐตามที่พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 กำหนดไว้อีกด้วยโดยหน่วยงานของรัฐ หรือเรียกว่า "ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ" เช่น คำขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงิน การประกาศหรือการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐหรือโดยหน่วยงานของรัฐ ถ้าได้กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราช

กฤษฎีกาให้นำพระราชบัญญัติมาใช้บังคับและให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย เช่น การยื่นภาษีทางออนไลน์ การยื่นขออนุญาตนำเข้าส่งออกน้ำตาลทราย

### 2.3.2 หลักการพื้นฐานที่สำคัญของกฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ทำหน้าที่เป็นกฎหมายกลางรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีผลเท่ากับกระดาษใช้ได้ทางกฎหมายจะเป็นหนังสือจะเป็นลายเป็น จะเป็นต้นฉบับ หรือต้องเป็นพยานหลักฐานในศาล ที่ทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยกฎหมายฉบับนี้ โดยมาตรา 7 ได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญของกฎหมายนี้คือ การรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีหลักว่า ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของ ข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และยังหลักการสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ อีก 2 หลักการ กล่าวคือ

#### 2.3.2.1 หลักการยอมรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลเสมอกับสถานะทางกฎหมายของเอกสารธรรมดา (e-Document)

หลักการพื้นฐานสำคัญประการแรกของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 คือการยอมรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลเสมอกับสถานะทางกฎหมายของเอกสารธรรมดา ซึ่งมีการกำหนดไว้ในมาตรา 8 วรรคหนึ่งว่า ภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งมาตรา 9 ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดง หรือกำหนดผลทางกฎหมาย กรณีไม่ทำเป็นหนังสือไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือหรือไม่มีเอกสารมาแสดง ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือหรือมีเอกสารมาแสดงตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งกรณีดังกล่าวถือว่าเป็นรองรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานได้

#### 2.3.2.2 หลักการยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature)

เป็นหลักการที่รับรองว่าการทำธุรกรรมโดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มีผลสมบูรณ์เหมือนลายมือที่เขียนอยู่บนกระดาษทั่วไป โดยพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้กำหนดคานียามของ “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่าอักษร อักขระ ตัวเลข เสียง หรือ สัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นและเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น

สิ่งสำคัญของการลงลายมือชื่อ คือ การทำให้เกิดหลักฐานที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อเกี่ยวกับข้อความที่ตนเองลงลายมือชื่อได้ ทั้งนี้บุคคลจะมีวัตถุประสงค์หรือเหตุผลของการลงลายมือชื่อที่แตกต่างกันตามการทำธุรกรรมแต่ละประเภท เช่น

- การอนุมัติเห็นชอบ หรือยอมรับข้อความ เช่น การลงลายมือชื่อเพื่อยอมรับข้อกำหนดที่ปรากฏในสัญญา
- การรับรองหรือยืนยันความถูกต้องของข้อความ เช่น การลงลายมือชื่อเพื่อรับรองว่าข้อความในแบบแสดง รายการภาษีเงินได้เป็นรายการที่ต้องสมบูรณ์และเป็นความจริง
- การตอบแจ้งการเข้าถึง หรือการรับข้อความ (acknowledgement) เช่น การลงลายมือชื่อเพื่อตอบแจ้ง การรับเอกสาร
- การเป็นพยานให้กับการลงลายมือชื่อหรือการทำธุรกรรมของบุคคลอื่น เช่น การลงลายมือชื่อเพื่อรับรอง เอกสารหรือรับรองลายมือชื่อ (notarization)

โดยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มี 2 ประเภท กล่าวคือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป ตามมาตรา 9 และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ตามมาตรา 26

### 1. ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป ตามมาตรา 9 ได้วางหลักไว้ดังนี้

(1) ใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อเกี่ยวกับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และ

(2) ใช้วิธีการในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(ก) วิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมทั้งปวง รวมถึงข้อตกลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือ

(ข) วิธีการอื่นใดที่สามารถยืนยันตัวเจ้าของลายมือชื่อและสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อ ตาม (1) ได้ด้วยวิธีการนั้นเองหรือประกอบกับพยานหลักฐานอื่น

วิธีการที่เชื่อถือได้ ให้คำนึงถึง

(1) ความมั่นคงและรัดกุมของการใช้วิธีการหรืออุปกรณ์ในการระบุตัวบุคคล สภาพพร้อมใช้งานของทางเลือกในการระบุตัวบุคคล กฎเกณฑ์เกี่ยวกับลายมือชื่อที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ระดับความมั่นคงปลอดภัยของการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ การปฏิบัติตามกระบวนการในการระบุตัวบุคคลผู้เป็นสื่อกลาง ระดับของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ วิธีการที่ใช้ในการระบุตัวบุคคลในการทำธุรกรรม วิธีการระบุตัวบุคคล ณ ช่วงเวลาที่มีการทำธุรกรรมและติดต่อสื่อสาร

(2) ลักษณะ ประเภท หรือขนาดของธุรกรรมที่ทำ จำนวนครั้งหรือความสม่ำเสมอในการทำธุรกรรม ประเพณีทางการค้าหรือทางปฏิบัติ ความสำคัญ มูลค่าของธุรกรรมที่ทำ

(3) ความรัดกุมของระบบการติดต่อสื่อสาร ให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับกับการประทับตราของนิติบุคคลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยโดยอนุโลม

## 2. ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ ตามมาตรา 26 ได้วางหลักไว้ดังนี้

ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ให้ถือว่าเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้

(1) ข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เชื่อมโยงไปยังเจ้าของลายมือชื่อ โดยไม่เชื่อมโยงไปยังบุคคลอื่นภายใต้สภาพที่นำมาใช้

(2) ในขณะที่สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ภายใต้การควบคุมของเจ้าของลายมือชื่อโดยไม่มีการควบคุมของบุคคลอื่น

(3) การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดแก่ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ นับแต่เวลาที่ได้สร้างขึ้นสามารถจะตรวจพบได้

ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การลงลายมือชื่อเป็นไปเพื่อรับรองความครบถ้วน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อความ การเปลี่ยนแปลงใดแก่ข้อความนั้นสามารถตรวจพบได้นับแต่เวลาที่ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ บทบัญญัติในวรรคหนึ่ง ไม่เป็นการจำกัดว่าไม่มีวิธีการอื่นใดที่แสดงได้ว่าเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ หรือการแสดงพยานหลักฐานใดเกี่ยวกับความไม่น่าเชื่อถือของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานพัฒนางานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, อินเทอร์เน็ต, 2563)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า แม้คำว่า "ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์" ตามความในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 จะมีความหมายกว้าง สามารถรองรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นด้วยวิธีการทุกประเภท ทั้งแบบที่สร้างขึ้นด้วยวิธีการที่ง่ายที่สุด (เช่น การพิมพ์ชื่อผู้เขียนหรือกลุ่มตัวอักษรต่อท้ายข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์) แบบที่สร้างขึ้นด้วยวิธีการยากขึ้นมาน้อย (เช่น การใช้รหัสผ่าน หรือเลขบัตรเครดิต) และ แบบที่สร้างขึ้นด้วยวิธีการที่สลับซับซ้อน (เช่น การใช้ลายพิมพ์ฝ่ามือ ม่านตาหรือเสียง การใช้ลายมือชื่อดิจิทัล) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาประกอบกับมาตรา 9 และมาตรา 26 แล้วจะเห็นได้ว่า มาตรา 4 กำหนดให้การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ และต้องใช้วิธีการที่เชื่อถือได้ โดยมาตรา 26 กำหนดว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่จะถือว่าเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือได้ ต้องมีลักษณะตามที่กฎหมาย กำหนดครบ 4 ประการข้างต้น ซึ่งในปัจจุบัน มีลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงประเภทเดียวที่มีคุณสมบัติครบตามที่กฎหมายกำหนดดังกล่าว คือ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นด้วยระบบกุญแจคู่ หรือ "ลายมือชื่อดิจิทัล" เพราะลายมือชื่อดิจิทัลมีความเชื่อมโยงระหว่างผู้ลงลายมือชื่อกับกุญแจคู่ที่สร้างขึ้นเท่านั้น ทั้งกลไกการทำงานของลายมือชื่อดิจิทัลทำให้ผู้รับสามารถทราบว่า ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากการลงลายมือชื่อแล้วหรือไม่ (สรารุช ปิตยาศักดิ์, 2555. หน้า 45-46)

นอกจากนี้ศาลฎีกาได้มีคำพิพากษาศาลฎีกาวางแนวทางการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับ Facebook ไว้ดังนี้

**คำพิพากษาฎีกาที่ 6757/2560** ข้อความที่โจทก์ส่งถึงจำเลยทาง Facebook มีใจความว่า “เงินทั้งหมดจำนวน 670,000 บาทนั้น จำเลยไม่ต้องส่งคืนให้แก่โจทก์แล้ว และไม่ต้องส่งดอกเบี้ยยอะไรมาให้อีก โจทก์ยกให้ทั้งหมด จะได้ไม่ต้องมีภาระหนี้สินติดตัว” การส่งข้อมูลดังกล่าวเป็นการสนทนาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องนำพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ. ศ. 2544 มาใช้บังคับซึ่งตามมาตรา 7 ได้บัญญัติว่าห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และมาตรา 8 บัญญัติว่าภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งมาตรา 9 ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือมีเอกสารมาแสดง ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้ โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว ดังนั้นข้อความที่โจทก์ส่งถึงจำเลยทาง Facebook แม้จะไม่มี การลงลายมือชื่อโจทก์ก็ตาม แต่การส่งข้อความของโจทก์ทาง Facebook ก็จะมีปรากฏชื่อของผู้ส่งด้วยและโจทก์เองก็ยอมรับว่าได้ส่งข้อความทาง Facebook ถึงจำเลยจริง ข้อความการสนทนาจึงรับฟังได้ว่า เป็นการแสดงเจตนาปลดหนี้ให้แก่จำเลย โดยมีหลักฐานเป็นหนังสือตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 340 แล้ว หนี้ตามสัญญากู้ยืมจึงระงับ ฝ่ายโจทก์ไม่อาจยกเหตุว่าโจทก์ไม่มีเจตนาที่จะปลดหนี้ให้แก่จำเลยแต่ได้กระทำไปเพราะความเครียดและต้องการประชดประชันจำเลยขึ้นอ้างเพื่อให้เจตนาที่แสดงออกไปตกเป็นโมฆะหาได้ไม่ ทั้งนี้เพราะไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าจำเลยได้รู้ถึงเจตนาที่ซ่อนอยู่ภายในของโจทก์

จากคำพิพากษาศาลฎีกาดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การส่งข้อความสนทนาผ่านทาง Facebook เป็นการแสดงเจตนาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่รองรับด้วยกฎหมายแล้ว

### 2.3.3 ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

ตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้มีการนำมาใช้ในหน่วยงานของรัฐด้วย โดยหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวหมายความว่า

- (1) กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น
- (2) รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา
- (3) องค์การมหาชนที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา
- (4) หน่วยงานของรัฐสภา
- (5) หน่วยงานของศาล ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาอรรถคดี
- (6) องค์การตามรัฐธรรมนูญ ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท



(7) องค์การอิสระที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย

(8) นิติบุคคล คณะบุคคล หรือบุคคลซึ่งมีหน้าที่และอำนาจในการดำเนินงานของรัฐ

โดยการดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 35 กล่าวคือ

คำขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงินการประกาศหรือการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐหรือโดยหน่วยงานของรัฐ ถ้าได้กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาให้นำพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับและให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกับการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนด ทั้งนี้ ในพระราชกฤษฎีกาอาจกำหนดให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องกระทำหรืองดเว้นกระทำการใด ๆ หรือให้หน่วยงานของรัฐออกระเบียบเพื่อกำหนดรายละเอียดในบางกรณีด้วยก็ได้

ในการออกพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่ง พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวอาจกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับใบอนุญาต แล้วแต่กรณี ก่อนประกอบกิจการก็ได้ ในกรณีนี้ให้นำบทบัญญัติในหมวด 3 และบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องมาใช้บังคับโดยอนุโลม

เมื่อได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่งแล้ว ศาลหรือองค์กรตามรัฐธรรมนูญอาจพิจารณานำหลักเกณฑ์ในเรื่องใดที่กำหนดไว้ตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวมาใช้บังคับแก่การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลหรือในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทแล้วแต่กรณี เพื่อให้เป็นไปตามความเหมาะสมกับหน้าที่และอำนาจของตนตามกฎหมายได้ รวมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมด้วย ทั้งนี้ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

กฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการประชาชนให้ทันสมัย รวดเร็ว และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งให้แก่ประชาชนในการได้รับบริการไม่ว่าจะเป็นคำขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงิน หรือการดำเนินงานต่าง ๆ โดยปัจจุบันหน่วยงานของรัฐบางหน่วยงานได้เริ่มมีการให้บริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น นอกเหนือไปจากการเผยแพร่ข้อมูลทาง Website เช่น การยื่นภาษีของกรมสรรพากร การต่อทะเบียนรถยนต์ของกรมการขนส่งทางบก การร้องเรียนหน่วยงานรัฐต่าง ๆ เป็นต้น (ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์, ทวีศักดิ์ กอนันตกุล และสุรางคณา แก้วจางค์, 2545, หน้า 139)

จากกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ได้มีการออกพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐมีระบบการบริการของตนโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็ว อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานของรัฐ พร้อมกับให้หน่วยงานของรัฐสามารถพัฒนาการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐภายใต้มาตรฐานและเป็นไปใน

ทิศทางเดียวกัน และสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมของรัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับมาตรา 35 วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 บัญญัติว่า คำขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงิน การประกาศ หรือการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐหรือโดยหน่วยงานของรัฐ ถ้าได้กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาแล้ว ให้ถือว่ามิผลโดยชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกับการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนด โดยมีหลักเกณฑ์ว่า

1) ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีระบบเอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะ (มาตรา 3) ดังต่อไปนี้

(1) เอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม โดยสามารถแสดงหรืออ้างอิงเพื่อใช้ในภายหลังและยังคงความครบถ้วนของข้อความในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(2) ต้องกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดในการยื่นเอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยปกติให้ยึดถือวันเวลาของการปฏิบัติงานหน่วยงานของรัฐนั้นเป็นหลัก และอาจกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ด้วยก็ได้ เว้นแต่จะมีกฎหมายในเรื่องนั้นกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

(3) ต้องกำหนดวิธีการที่ทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ ประเภท ลักษณะหรือรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(4) ต้องกำหนดวิธีการแจ้งการตอบรับด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือด้วยวิธีการอื่นใดเพื่อเป็นหลักฐานว่าได้มีการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว

2) นอกจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐจัดทำกระบวนการพิจารณาทางปกครองโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ด้วย เว้นแต่จะมีกฎหมายในเรื่องนั้นกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 4)

(1) มีวิธีการสื่อสารกับผู้ยื่นคำขอในกรณีที่เอกสารมีข้อบกพร่องหรือมีข้อความที่ผิดพลาด อันเห็นได้ชัดว่าเกิดจากความไม่รู้หรือความเลินเล่อของผู้ยื่นคำขอ หรือการขอข้อเท็จจริงเพิ่มเติมรวมทั้งมีวิธีการแจ้งสิทธิและหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาทางปกครองตามความจำเป็นแก่กรณีในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบ

(2) ในกรณีมีความจำเป็นตามลักษณะเฉพาะของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐใด หน่วยงานของรัฐนั้นอาจกำหนดเงื่อนไขว่าคู่กรณียินยอมตกลงและยอมรับการดำเนินการพิจารณาทางปกครองของหน่วยงานของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

3) หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (มาตรา 5) โดยเนื้อหาอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(1) การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ

(2) การจัดทำมีระบบสารสนเทศและระบบสำรองของสารสนเทศซึ่งอยู่ใน สภาพพร้อมใช้งาน และจัดทำแผนเตรียมพร้อม กรณีฉุกเฉินในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ สามารถใช้งานสารสนเทศได้ตามปกติอย่างต่อเนื่อง

(3) การตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

4) ในกรณีที่มีการรวบรวม จัดเก็บ ใช้ หรือเผยแพร่ข้อมูล หรือข้อเท็จจริงที่ทำให้สามารถระบุตัวบุคคล ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย (มาตรา 6)

5) แนวนโยบายและแนวปฏิบัติตามมาตรา 5 และมาตรา 6 ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำเป็นประกาศและต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการมอบหมาย จึงมีผลใช้บังคับได้ หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติตามแนวนโยบายและแนวปฏิบัติที่ได้แสดงไว้ และให้จัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามแนวนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ (มาตรา 7)

6) ให้คณะกรรมการหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการมอบหมายจัดทำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติหรือการอื่นอันเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกานี้ ไว้เป็นตัวอย่างเบื้องต้นสำหรับการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ และหากหน่วยงานของรัฐแห่งใดมีการปฏิบัติงานตามกฎหมายที่แตกต่างเป็นการเฉพาะแล้ว หน่วยงานของรัฐแห่งนั้นอาจเพิ่มเติมรายละเอียดการปฏิบัติงานตามกฎหมายที่แตกต่างนั้นได้โดยออกเป็นระเบียบ ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงความถูกต้องครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ สภาพความพร้อมใช้งาน และความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 8) ซึ่งต่อมาได้มีการออกประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553 และประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553 กำหนดแนวทางให้กับหน่วยงานของรัฐ ในแบบมาตรฐานขั้นต่ำในเรื่องดังกล่าว

## 2.4 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานของรัฐที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ ได้มีการเปิดช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทางมากขึ้น โดยได้มีการช่องทางการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สามารถให้ประชาชนเข้าถึงการร้องเรียนมากขึ้น สอดคล้องแนวนโยบาย

Digital Government ของรัฐบาล โดยการศึกษานี้จะศึกษาเกี่ยวข้องทางการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ของหน่วยงานรัฐเป็นหลัก

#### 2.4.1 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์

การร้องทุกข์หรือร้องเรียนกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐนั้น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางของการร้องทุกข์ของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ โดยระเบียบดังกล่าวได้กำหนดนิยามไว้ตามข้อ 4 ดังนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

และระเบียบดังกล่าวได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนไว้ตามข้อ 22 ว่าการเสนอคำร้องทุกข์ให้กระทำดังต่อไปนี้

- (1) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ
- (2) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ
- (3) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

การร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook จึงเป็นการร้องเรียนกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบดังกล่าวข้างต้น

และได้กำหนดไว้ในข้อ 23 ว่าการจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 จึงเป็นกฎหมายกลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ยกเว้นของหน่วยงานนั้นได้มีระเบียบของหน่วยงานรัฐนั่นเอง

ในกรณีนี้ จึงขออธิบายช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของหน่วยงานรัฐบางหน่วยงาน และการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

### 2.4.1.1 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมของส่วนราชการ ตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ ผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยปัจจุบันศูนย์บริการประชาชนได้ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์บริการประชาชนจัดไว้บริการประชาชน 5 ช่องทาง ดังนี้ (ส่วนแผนและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2562. หน้า 2)

(1) จุดบริการประชาชน 1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ประชาชนเดินทาง มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาล

(2) ตู้ ปณ. 1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรองรับการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนทางจดหมาย โดยยกเว้นค่าฝากส่งแก่ประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ และให้รวมถึงหนังสือที่หน่วยงานส่งเรื่องให้กับศูนย์บริการประชาชนด้วย

(3) สายด่วนของรัฐบาล หมายเลข 1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในลักษณะ Call Center ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน Government Contact Center หรือ GCC 1111

(4) เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ที่มุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

(5) โบบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการ และอำนวยความสะดวกที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นแก่ประชาชน

โดยปัจจุบันศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มี Facebook ชื่อ “ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” โดยมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานกับประชาชนเท่านั้น ไม่ได้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวแต่อย่างใด โดยเมื่อติดต่อจะร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งว่าไม่สามารถทำได้ และแจ้งให้ไปร้องเรียนตามช่องทางตามปกติดังที่กล่าวมาข้างต้นแทน

### 2.4.1.2 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน ได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2536 โดยมี เป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ

งานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาบทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537

ต่อมาได้มีการปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยง ถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่ อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ

ต่อมาคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 1557 ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงาน ของจังหวัดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ลักษณะเดียวกับ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, 2559. หน้า 2-3)

ปัจจุบันประชาชนสามารถใช้บริการหรือติดต่อศูนย์ดำรงธรรมได้ ณ ส่วนราชการ/หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ ทั้งในระดับกระทรวง กรม จังหวัด และอำเภอ โดยมีช่องทางการติดต่อร้องทุกข์หรือร้องเรียนกับศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 6 ช่องทาง ดังนี้ (ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, อินเทอร์เน็ต, 2564)

- (1) ทางโทรศัพท์สายด่วน หมายเลข 1567 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- (2) ผู้ร้องสามารถเดินทางเข้ามาใช้บริการได้ด้วยตนเอง (Walk in)
- (3) ผ่านเว็บไซต์ [www.dormrongdhama.moi.go.th](http://www.dormrongdhama.moi.go.th)
- (4) ผ่านตู้ ป.ณ.1 ปณฝ. มหาดไทย
- (5) ผ่าน Application Spond
- (6) ผ่าน Application MOI1567

สำหรับ Facebook นั้น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ไม่มีเพจ Facebook ของตนเองแต่อย่างใด แต่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดต่าง ๆ บางจังหวัด มีเพจ Facebook ศูนย์ดำรงธรรม ของจังหวัดตนเอง โดยส่วนมากมีวัตถุประสงค์เพื่อการประชาสัมพันธ์ แต่มีเพจ Facebook ของศูนย์ดำรงธรรม บางจังหวัดนั้น ได้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ด้วย ตัวอย่างเช่น Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี [www.facebook.com/drt.ratchaburi](http://www.facebook.com/drt.ratchaburi) โดยทางเพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี มีผู้ร้องเรียนและขอคำปรึกษาผ่านช่องทางดังกล่าวในตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 จำนวน 117 เรื่อง (ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดราชบุรี, อินเทอร์เน็ต, 2564) Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี [www.facebook.com/damrongthamlopburi](http://www.facebook.com/damrongthamlopburi) (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี, อินเทอร์เน็ต, 2564) Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร <https://www.facebook.com/sakhondumrong> (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร, อินเทอร์เน็ต, 2564) Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง <https://www.facebook.com/Damrongdhama.lp> (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง, อินเทอร์เน็ต, 2564) Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี <https://www.facebook.com/sbrdamrongtham/> (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี, อินเทอร์เน็ต, 2564) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี <https://www.facebook.com/Damrongthamprachin> (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี, อินเทอร์เน็ต, 2564) เป็นต้น โดยถือเป็นช่องทางร้องเรียนช่องทางหนึ่ง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอน ระยะเวลาให้แก่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยง่ายรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

#### 2.4.1.3 ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐส่วนมากใช้ Facebook เพื่อการประชาสัมพันธ์ อำนวยหน้าที่ของหน่วยงานของตนเอง ไม่มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว แต่มีบางหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook เช่น

##### (1) กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผ่านทาง Facebook DSI กรมสอบสวนคดีพิเศษ ซึ่งมีการกำหนดตามระเบียบกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยการบริหารงานคดีพิเศษ พ.ศ. 2560 และในคู่มือมาตรฐานการให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ 2563 (กรมสอบสวนคดีพิเศษ, 2563. หน้า 2-8,) โดยให้นิยามช่องทางการร้องเรียนว่า “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และ Facebook เป็นต้น” โดยเมื่อมีการร้องเรียนผ่าน Facebook มาแล้ว จะมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1) กรณีมีข้อเท็จจริงไม่เพียงพอหรือเป็นกรณีที่มีข้อเท็จจริงที่สามารถตอบ แนะนำผู้ร้องได้ในทันทีอยู่แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแนะนำและแจ้งผู้ร้องให้ทราบถึงข้อเท็จจริงและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องดังกล่าวทางช่องทาง Facebook ต่อไป

2) กรณีเป็นคำร้องขอที่มีข้อเท็จจริงเพียงพอจะพิจารณาทำความเข้าใจได้

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบรับเรื่องและพิมพ์เอกสาร (Print Out) ลงรับและตรวจสอบเรื่องเดิมในฐานข้อมูลที่ส่วนบริหารระบบงานคดีพิเศษ แล้วนำเสนอหัวหน้าหน่วยบริการประชาชนด้านงานคดีพิเศษสั่งการ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการออกเลขสำนวนและจัดทำปกสำนวนร้องทุกข์และทำความเข้าใจข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ข้อพิจารณาเสนอหัวหน้าหน่วยบริการประชาชนด้านงานคดีพิเศษจนถึงผู้อำนวยการกองบริหารคดีพิเศษในฐานะปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษเพื่อพิจารณาสั่งการภายในกำหนด 15 วันทำการ นับแต่วันที่ส่วนอำนาจการได้รับเรื่องไว้ดำเนินการ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้อำนวยการ กองบริหารคดีพิเศษปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ

- เจ้าหน้าที่แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการทราบทางกล่องข้อความ Facebook ของผู้ร้องหรือโทรศัพท์ถ้ามี (หากแจ้งทาง Facebook ไม่ได้) พร้อมพิมพ์เอกสาร (Print Out) หรือส่งข้อมูล บข. 1 การแจ้งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนตรวจสอบความถูกต้องและรวบรวมไว้ในสำนวน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บรวมสำนวนพร้อมลงข้อมูลในฐานข้อมูล และส่งเก็บสำนวนเพื่อเก็บรักษาต่อไป

โดยในปี พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2560 มีผู้ร้องเรียนผ่านทาง Facebook DSI กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 14 เรื่อง และมีการแจ้งเบาะแส 72 เรื่อง (เอกสารท้ายระเบียบกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยการบริหารงานคดีพิเศษ พ.ศ. 2560, 2560)

## 2) กรมการขนส่งทางบก

ผ่านทาง Facebook 1584 ร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะ ของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน 1584 เป็นการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการรถสาธารณะตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 เช่น ความไม่สะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ หรือพบเห็นรถสาธารณะไม่ปลอดภัย เป็นต้น โดยเป็นช่องทาง 1 ใน 7 ช่องทางต่าง ๆ ที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงตามขอร้องเรียนและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ อีกทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมการก้าวเข้าสู่ Thailand 4.0 กรมการขนส่งทางบก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน แจ้งพฤติการณ์การกระทำความผิดชัดเจน วันเวลา สถานที่เกิดเหตุ รายละเอียดรถ ทะเบียนรถ และอื่น ๆ พร้อมพยานหลักฐานรูปภาพ VDO Clip ได้ทันที โดยในปี 2562 กรมการขนส่งได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถยนต์สาธารณะกว่า 90,130 เรื่อง (กรมการขนส่งทางบก, หน้า 31, 2563) โดยมีความเห็นของวัฒนา นนชิต มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสาร



รศสาธาณณะ (โทร. 1584) ว่า เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ควรมีการเพิ่มช่องทางกรร็องเรียนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ ทาง Facebook, Twitter โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดูแลช่องทางดังกล่าวแบบเฉพาะกิจและเป็นทางการอย่างต่อเนื่อง (วัฒนา นนชิต, 2563. หน้า 36 - 37)

### (3) กรมบังคับคดี

ผ่านทาง Facebook กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีการกำหนดในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมบังคับคดี (กรมบังคับคดี, 2563. หน้า 2-4) โดยให้นิยามช่องทางการร้องเรียนว่า ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์กรมบังคับคดี Facebook กรมบังคับคดี E-Mail ผู้บริหารกรมบังคับคดี เป็นต้น” โดยเมื่อมีการร้องเรียนผ่าน Facebook มาแล้ว จะมีความถี่ในการตรวจสอบช่องทางร้องเรียนทาง Facebook ทุก 1 วัน และมีระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหาภายใน 1 วันทำการ และมีวิธีการจัดการเรื่องร้องทุกข์เช่นเดียวกับเรื่องร้องเรียนทางช่องทางอื่น ๆ ไม่ได้มีวิธีการจัดการพิเศษแต่อย่างใด

### (4) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ผ่านทาง Facebook สายด่วน 1300 ซึ่งมีการกำหนดในคู่มือการจัดการระบบรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2563. หน้า 2-6) โดยให้นิยามช่องทางการร้องเรียนว่า ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือราชการ/ติดต่อทางโทรศัพท์ สายด่วน 1300 /ระบบ Web Portal 1111/Facebook/Line โดยเมื่อมีการร้องเรียนผ่าน Facebook มาแล้ว จะมีความถี่ในการตรวจสอบช่องทางร้องเรียนทาง Facebook ตลอด 24 ชั่วโมง มีการระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหาภายใน 1 วันทำการ และมีวิธีการจัดการเรื่องร้องทุกข์เช่นเดียวกับเรื่องร้องเรียนทางช่องทางอื่น ๆ ไม่ได้มีวิธีการจัดการพิเศษแต่อย่างใด

### (5) กระทรวงศึกษาธิการ

ผ่านทาง Facebook ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยกระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนสำหรับให้ประชาชน ติดต่อสอบถามข้อมูลเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษารับแจ้งเรื่องร้องเรียน ความไม่เป็นธรรมในทุกเรื่องของวงการศึษา โดยผู้ร้องเรียนจะได้รับการปกปิดข้อมูล อย่างเป็นความลับ โดยศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด 6 ช่องทาง ช่องทางแรกเป็นช่องทางที่ประชาชนเดินทางมาด้วยตนเอง ช่องทางที่ 2 คือช่องทางสายด่วนการศึกษา 1579 ช่องทางที่ 3 เป็นช่องทางเว็บไซต์ [www.1579.moe.go.th](http://www.1579.moe.go.th) ช่องทางที่ 4 เป็นช่องทางเพจ Facebook ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ ช่องทางที่ 5 เป็นช่องทางจดหมายหรือว่าหนังสือร้องเรียนต่าง ๆ และช่องทางที่ 6 ผ่านทางศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111 เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้วเจ้าหน้าที่จะส่งเรื่องไปยัง

ต้นสังกัดที่มีความเกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ 15 วันทำการ ซึ่งมีกำหนดการ ติดตามทั้งหมด 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 จะติดตามเรื่องหลังจากที่แจ้งเรื่องไปครั้งแรก 45 วันทำการ ครั้งที่ 2 จะติดตามหลังจากที่แจ้งเรื่องครั้งแรกไป 30 วันทำการ ส่วนครั้งที่ 3 ติดตามเรื่องหลังจากที่แจ้งเรื่องครั้งที่ 2 ไป 30 วันทำการ ซึ่งช่องทางการร้องเรียนของกระทรวงศึกษาธิการนี้ มีประชาชนใช้บริการในปริมาณใกล้เคียงกันกับช่องทางการร้องเรียนอื่น ยกตัวอย่างเช่น สถิติเรื่องร้องเรียนในเดือนมิถุนายน 2563 ทั้งหมด 32 เรื่อง เป็นการร้องเรียนผ่าน Hotline 1579 11 เรื่อง ผ่าน Facebook 14 เรื่อง และผ่านทาง Website 7 เรื่อง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการร้องเรียน Facebook เป็นช่องทางร้องเรียนที่ได้รับความนิยมการร้องเรียนมากที่สุด (ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ, อินเทอร์เน็ต, 2564)

#### (6) กระทรวงยุติธรรม

ผ่านทางเพจ Facebook ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม โดยแต่เดิมนั้น กระทรวงยุติธรรมไม่ได้มีการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook แต่อย่างใด (ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม, หน้า 12-14, 2558) แต่หลังจากมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อลดการสัมผัสและการเดินทางของประชาชนซึ่งส่งผลต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส กระทรวงยุติธรรมได้เริ่มมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2564 ได้เริ่มมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางออนไลน์ 8 ช่องทาง ประกอบด้วย (ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม, อินเทอร์เน็ต, 2564)

1. โทรศัพท์เคลื่อนที่ 08-1174-0834
2. จดหมาย ตู้ ป.ณ.3 หลักสี่ กทม. 10210
3. เว็บไซต์ mind.moj.go.th
4. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [Complainingcenter@moj.go.th](mailto:Complainingcenter@moj.go.th)
5. Line ID : svl007
6. เพจ Facebook ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม
7. Application Justice Care
8. สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77

โดยการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะเป็นลักษณะการพิจารณาเช่นเดียวกับการยื่นที่สำนักงานตามที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องร้าวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการให้บริการประชาชน พ.ศ. 2558 ต่อไป

#### (7) กรุงเทพมหานคร

มีการจัดตั้งเพจ Facebook เพื่อการประชาสัมพันธ์ และการรับเรื่องร้องเรียนแยกกัน โดย Facebook กรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานประชาสัมพันธ์ ที่จัดตั้งมาเพื่อการประชาสัมพันธ์แต่เพียงอย่างเดียว และจัดตั้งเพจ Facebook ศูนย์เรื่องร้าวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร/ศูนย์กทม.1555 เพื่อรับแจ้งเหตุความเดือดร้อน เรื่องร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดยกรุงเทพมหานครได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และป้องกันภัยเมื่อปี 2539 เพื่อให้บริการประชาชนที่มีปัญหาเดือดร้อนจากภัยต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ 1555 และใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ในการส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง ต่อมา มีการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในชื่อศูนย์รับแจ้งทุกข์และภัย สังกัดกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกรุงเทพมหานคร ต่อมา สำนักงาน ก.ก. ได้มีมติครั้งที่ 6/2547 เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2547 จัดตั้ง "ศูนย์รับแจ้งทุกข์ สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร" มีภารกิจในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน วินิจฉัยปัญหาและประสานแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข ตอบคำถามและชี้แจง ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องต่าง ๆ แก่ประชาชน ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครมีช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทางดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการ ปลัดกรุงเทพมหานคร อาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า)
2. สายด่วนศูนย์กทม. 1555 ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1555
3. tulan [www.bangkok.go.th/rongtook](http://www.bangkok.go.th/rongtook)
4. สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊กแฟนเพจ ชื่อ “ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร/ศูนย์กทม. 1555 Twitter @bma1555
5. จดหมายถึงสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ ศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) 173 ถนนดินสอ แขวงเสาชิงช้า เขตพระนคร กทม. 10200
6. ช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน 1111 ประสานเรื่องทางระบบ OPM (<http://opm1111.go.th>)

เพจศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร/ศูนย์กทม.1555 เป็นการเพิ่มช่องทางการรับแจ้งเหตุความเดือดร้อน เรื่องร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในวันและเวลาราชการเท่านั้น ดังนั้นหากเป็นเหตุฉุกเฉินสามารถใช้บริการได้ช่องทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 1555 ทันที หรือจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนระบุรายละเอียดให้ครบถ้วน พร้อมชื่อ - นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ส่งมาที่ ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร 173 ถนนดินสอ กรุงเทพมหานคร 10200

ซึ่งช่องทางการร้องเรียนดังกล่าวมีกำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานสำนักเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร (สำนักเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร, 2564. หน้า 136)

โดยใน Facebook ดังกล่าวมีการขอแนะนำในการโพสต์ข้อความว่า

1. ต้องเป็นข้อความที่สุภาพ ไม่ขัดศีลธรรม และข้อกฎหมาย ไม่เสียดสี ดูหมิ่น หรือพาดพิงให้บุคคลอื่นใดได้รับความเสียหาย รวมทั้งห้ามพาดพิง จาบจ้วงสถาบันพระมหากษัตริย์ โดยเด็ดขาด

2. ขอให้แจ้งรายละเอียดต่างที่ไม่ได้รับความสะดวกให้ชัดเจน เช่น สถานที่ ใกล้เคียง วันที่ เวลา ชื่อ-เบอร์โทรศัพท์

3. ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนกล่าวหาทุจริต หากรายละเอียดไม่ชัดเจน จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ (ศูนย์เพจศูนย์รับแจ้งร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร, อินเทอร์เน็ต, 2564)

โดยช่องทาง Facebook ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร/ศูนย์กทม.1555 มีสถิติการร้องเรียนในปี 2561 จำนวน 465 เรื่อง และปี 2562 จำนวน 393 เรื่อง ซึ่งทางกรุงเทพมหานคร มีปฏิบัติการเกี่ยวกับการร้องเรียนทาง Facebook เป็นเหมือนช่องทางหนึ่งในการร้องเรียนซึ่งมีการปฏิบัติเหมือนช่องทางอื่น ๆ เมื่อศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์บันทึกรายละเอียดในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของ กรุงเทพมหานคร และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ซึ่งหน่วยงาน จะรับเรื่อง ดังกล่าวภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์แจ้งดำเนินการ และรายงาน ผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ ทั้งนี้ หากเรื่องใดต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้หน่วยงานรายงานความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหา ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ (สำนักเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร, อินเทอร์เน็ต, 2564)

จากที่กล่าวมาในตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่า หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงาน ได้มีการใช้ช่องทาง Facebook มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชน และได้รับการตอบรับอย่างดีจากประชาชน ประชาชนสามารถส่งข้อมูลต่าง ๆ ให้กับหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และจะส่งผลให้สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้รวดเร็วต่อไป

#### 2.4.1.4 รัฐวิสาหกิจ

##### (1) การประปานครหลวง

ผ่านทาง Facebook การประปานครหลวง กปน. โดยเป็นไปตามประกาศการประปานครหลวง เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy) ลงวันที่ 30 กันยายน 2563 ข้อ 2 ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนมายัง กปน. ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่ (2) ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชัน MWA onMobile, Social Media : Facebook, Twitter, Line : @MWAThailand, เว็บไซต์ www.mwa.co.th, E-mail : mwa1125@mwa.co.th, ช่องทาง Web Chat โดยการพิจารณาข้อร้องเรียน แก้ไข และตอบกลับข้อร้องเรียน จะเป็นไปตาม ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียน ข้อตกลงในการแก้ไขและตอบกลับการให้บริการลูกค้า และแนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยอ้างอิงตามระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวง เพื่อประชาชน พ.ศ. 2557 ซึ่งทำระเบียบข้อ 12 ได้กำหนดเรื่องการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไว้ว่าระยะเวลา การยื่นคำร้องจนถึงการแจ้งสาเหตุและการแก้ไขให้ผู้ใช้น้ำทราบคือ 3 วัน โดยทางการประปานครหลวง

ได้กำหนดการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ ไว้ในลักษณะเดียวกัน ไม่ได้กำหนดเป็นกรณีเฉพาะสำหรับช่องทางหนึ่งช่องทางใดแต่อย่างใด (การประปานครหลวง, อินเทอร์เน็ต, 2564)

## (2) การไฟฟ้านครหลวง

ผ่านทาง Facebook การไฟฟ้านครหลวง MEA (การไฟฟ้านครหลวง, อินเทอร์เน็ต, 2564) โดยเป็นไปตามคู่มือปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2563 และคำสั่งการไฟฟ้านครหลวงที่ 37/2555 โดยกำหนดช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนแบ่งเป็น 2 ช่องทางใหญ่ คือ 1) ผู้ร้องเรียนแจ้งมายังการไฟฟ้านครหลวงโดยตรงและ 2) ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านหน่วยงานภายนอก โดยกรณีร้องเรียนแจ้งมายังการไฟฟ้านครหลวงโดยตรงได้กำหนดให้สามารถร้องเรียนผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ Application MEA Smart Life, Web Site หรือ E-mail ของ กฟน. รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ Facebook, Line, Twitter โดยมีฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์รับผิดชอบเป็นผู้รับแจ้งเรื่องของผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านโทรศัพท์ 1130 หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางที่ผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม การไฟฟ้านครหลวง กระทรวงมหาดไทยเรื่องของผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านโทรศัพท์ 1130 หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางที่ผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม การไฟฟ้านครหลวง กระทรวงมหาดไทย โดยการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook จะเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางหนึ่ง ซึ่งมีการดำเนินการเช่นเดียวกันกับการรับเรื่องร้องเรียนแจ้งมายังการไฟฟ้านครหลวงโดยตรง ไม่แตกต่างกับช่องทางอื่นแต่อย่างใด (การไฟฟ้านครหลวง, 2564. หน้า 3)

### 2.4.2 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้มีองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญไว้ในหมวด 12 จำนวน 5 องค์กร คือ คณะกรรมการการเลือกตั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ โดยการศึกษานี้จะศึกษาช่องทางร้องเรียนในส่วนของสำนักงานขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ว่าช่องทางการร้องเรียนตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องมีช่องทางใด มีการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางใด และมีการใช้ช่องทาง Facebook ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือไม่ โดยจะศึกษาเฉพาะในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เนื่องจากมีลักษณะการรับเรื่องร้องเรียนใกล้เคียงกันกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญดังกล่าวมีระเบียบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเป็นของตนเอง ไม่ได้ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจุดทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางที่ใช้กับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ

### 2.4.2.1 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนไว้ตามระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการตรวจสอบและไต่สวน พ.ศ. 2561 โดยในข้อ 20 ได้กำหนดว่า ในการกล่าวหาต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ผู้กล่าวหาจะทำด้วยวาจาหรือทำเป็นหนังสือยื่นต่อหรือส่งมายังสำนักงาน สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค หรือสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด หรือยื่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ประกาศกำหนด ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ประกาศดังกล่าวไว้ โดยในปัจจุบันสำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

- (1) ทางจดหมายหรือการร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลาง
- (2) ทางจดหมายหรือการร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค หรือ สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด
- (3) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.nacc.go.th](http://www.nacc.go.th)
- (4) ร้องเรียนผ่านพนักงานสอบสวน
- (5) ร้องเรียนผ่านสายด่วน ป.ป.ช. 1205

สำหรับในส่วนของ Facebook นั้น สำนักงาน ป.ป.ช. มีเพจ Facebook สำนักงาน ป.ป.ช. <https://www.facebook.com/NACCThailandOfficial Fanpage> โดย Facebook ดังกล่าวใช้เพียงประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเท่านั้น ไม่ได้เปิดรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวแต่อย่างใด (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, อินเทอร์เน็ต, 2564) หากมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนมายังสำนักงาน ป.ป.ช. ผู้ดูแลระบบก็จะแนะนำให้ผู้ร้องเรียนไปร้องเรียนยังช่องทางที่ถูกต้อง แต่ถ้าเป็นการแจ้งเบาะแสโดยไม่เป็นการร้องเรียน ผู้ดูแลระบบก็จะรวบรวมไว้และรายงานต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

### 2.4.2.2 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนไว้ในระเบียบสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการตรวจสอบกรณีพิเศษและการเสนอเรื่องความผิดวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2562 โดยในข้อ 13 ได้กำหนดประเภทของเรื่องที่สำนักงานอาจพิจารณารับไว้ตรวจสอบข้อเท็จจริง มีดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องที่มีผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือ
- (2) เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน
- (3) เรื่องที่มีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง

เรื่องร้องเรียนตาม (1) และ (2) ต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นใดของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ หากไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถ

ติดต่อได้ หรือเมื่อตรวจสอบข้อมูลแล้วปรากฏว่าเป็นการใช้ชื่อปลอม ให้ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบกรณีพิเศษซึ่งมีหน้าที่และเขตอำนาจในการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีคำสั่งไม่รับเรื่องไว้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ยกเว้นเป็นเรื่องที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน แต่คาดว่าจะมีความเสียหายเกินกว่าสามล้านบาทขึ้นไป และมีพฤติการณ์ชัดเจนเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ อาจพิจารณาไว้ตรวจสอบข้อเท็จจริงก็ได้ ตามข้อ 20

กรณีเรื่องร้องเรียนนอกเหนือจากวรรคหนึ่ง ให้ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบกรณีพิเศษพิจารณาไม่รับเรื่องดังกล่าวไว้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

นอกจากนี้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินยังกำหนดวิธีการรับเรื่องในช่องทางต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนในข้อ 15 สำหรับเรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนมาเป็นหนังสือ และข้อ 16 สำหรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน

จากกรณีดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด หากไม่ได้ทำการร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้จะไม่รับเรื่องดังกล่าวไว้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

สำหรับในส่วนของ Facebook นั้น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีเพจ Facebook สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน <https://www.facebook.com/audit.go.th> โดย Facebook ดังกล่าวใช้เพียงประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเท่านั้น ไม่ได้เปิดรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวแต่อย่างใด (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, อินเทอร์เน็ต, 2564)

#### 2.4.2.3 สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนไว้ในระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. 2561 โดยในข้อ 13 ได้กำหนดว่าการยื่นเรื่องร้องเรียนตามข้อ 12 ให้กระทำดังนี้

- (1) ยื่นต่อสำนักงานหรือสถานที่ที่คณะกรรมการกำหนด
- (2) ยื่นต่อกรรมการคนใดคนหนึ่ง
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ
- (4) ส่งด้วยวิธีการหรือรูปแบบอื่น เช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่น ๆ

และในข้อ 14 ได้กำหนดไว้ว่าสำหรับการแจ้งไว้ว่า นอกจากการยื่นเรื่องร้องเรียนตามข้อ 12 และข้อ 13 ผู้ร้องอาจแจ้งหรือร้องเรียนด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ หรือโดยวิธีอื่นใดก็ได้

จะเห็นได้ว่าจากกระบวนดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนไว้ในข้อ 13 (4) ไว้กว้างมาก ทำให้สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติสามารถมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนได้หลากหลาย โดยในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มีช่องทางการร้องเรียนดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, อินเทอร์เน็ต, 2564)

- โทรศัพท์สายด่วน 1377 หรือ 0-2141-3978-83 (เวลาราชการ 08.30 - 16.30 น.)

- เขียนจดหมายส่งไปที่  
สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ  
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี  
(อาคารบี) ชั้น 6-7 เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
  - โทรสาร หมายเลข 0-2143-9578
  - ด้วยวาจา โดยไปที่สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
  - ส่งเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.nhrc.or.th>
  - ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านองค์การเอกชนด้านสิทธิมนุษยชน ตามที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติกำหนด
  - ส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงถึงกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
- สำหรับในส่วนของ Facebook นั้น สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีเพจ Facebook สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติแห่งชาติ <https://www.facebook.com/nhrct> โดย Facebook ดังกล่าวใช้เพียงประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเท่านั้น ไม่ได้เปิดรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวแต่อย่างใด (สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, อินเทอร์เน็ต, 2564)



## บทที่ 3

### ระเบียบและวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook” มีวิธีการศึกษาดังนี้

#### 3.1 กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook โดยประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จำนวน 11 คน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ 3 คน และเจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3 คน

#### 3.2 วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาวิจัยมีวิธีการศึกษาใน 2 แนวทาง ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Data) โดยค้นคว้าจากหนังสือทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ ข้อมูลจากเครือข่ายเอกสารสารสนเทศ บทความ ด้วบทกฎหมาย ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวิทยานิพนธ์ งานวิจัยเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์ Facebook และบทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ Facebook กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ หลักเกณฑ์ ขอบเขต และรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่องร้องเรียน และองค์กฤษฎีตามรัฐธรรมนูญอื่น

2. การศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) คือ จากการสอบถามเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จำนวน 11 คน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ 3 คน เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3 คน และผู้ร้องเรียน 5 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้มีข้อมูลรอบด้าน ผู้ศึกษาได้ทำการประสาน/ติดต่อยังดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) จำนวน 23 คน โดยทำการนัดหมายการเข้าพบเป็นรายบุคคล เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาใช้เทคนิคการศึกษาในเชิงคุณภาพเป็นหลัก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ในส่วนของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ตำแหน่ง
- วันที่สัมภาษณ์
- หน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

#### ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

- ปัจจุบันท่านมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน”

- การร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร มีข้อดีข้อเสียในการร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร

#### ส่วนที่ 3 แนวทางในการจัดการและการแก้ไขปัญหา

- ท่านเห็นว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook หรือไม่ อย่างไร

- ท่านเห็นว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีแนวทางหรือการปรับปรุงการปฏิบัติงานใด ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวมีประสิทธิภาพ

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

และในส่วนของผู้ร้องเรียน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- วันที่สัมภาษณ์
- ท่านเคยร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่

ส่วนที่ 2 ความต้องการหรือความหวัง และความเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook

- ท่านมีความต้องการหรือการคาดหวัง และมีความเข้าใจช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างไร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการที่ผู้ศึกษาวิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 2 ประเด็นหลัก คือ การรวบรวม ข้อมูลด้านเอกสาร และการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาจากเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Documentary Data)

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลแบบวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยค้นคว้าจากหนังสือทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ ข้อมูลจากเครือข่ายเอกสารสารสนเทศ บทความ ตั๋วบทกฎหมาย สถิติ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวิทยานิพนธ์ งานวิจัยเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

#### 2. การรวบรวมข้อมูลการเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ผู้ศึกษาได้ทำการประสานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 23 คน โดยมีการนัดหมายเข้าพบล่วงหน้า ซึ่งได้มีการส่งแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้ผู้ให้ข้อมูลก่อนทำการสัมภาษณ์

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมและนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Documentary Data) และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook จำนวน 17 คน จากสำนักที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง 3 สำนัก และผู้ร้องเรียน 5 คน มาเป็นผลการศึกษาในบทที่ 4 และทำการสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะในบทที่ 5

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทาง และบทบาทอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสามารถนำผลการศึกษาเสนอเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขต รูปแบบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนผู้ร้องเรียนมีช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงโดยง่าย และสอดคล้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสามารถนำหลักเกณฑ์ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนและงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้แบ่งวิธีการศึกษาออกเป็น 2 วิธี กล่าวคือ การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Data) และการศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) คือจากการสอบถามเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.1 ผลวิเคราะห์จากการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Data)

##### 4.1.1 การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการยื่นเรื่องร้องเรียนที่ชอบด้วยกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

ตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 4 นิยามคำว่า “ธุรกรรม” ว่าหมายถึง การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ หรือในการดำเนินงานของรัฐตามที่กำหนดในหมวด 4 และนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” ว่าหมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง กับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น และนิยามคำว่า “ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” ว่าหมายถึง ธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน การกระทำธุรกรรมผ่านช่องทาง Facebook เป็นธุรกรรมที่บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการทำธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

จากที่กล่าวมาในข้างต้น มีประเด็นต้องพิจารณาว่าการที่บุคคลได้มีการสื่อสารเพื่อร้องเรียนทาง Facebook เป็นธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ โดยกรณีนี้ได้มีกรณีศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการกู้ยืมเงินทาง Facebook และมีคำพิพากษาฎีกาวางแนวทางไว้ดังนี้

**คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 6757/2560** ข้อความที่โจทก์ส่งถึงจำเลยทาง Facebook มีใจความว่า “เงินทั้งหมดจำนวน 670,000 บาทนั้น จำเลยไม่ต้องส่งคืนให้แก่โจทก์แล้ว และไม่ต้องส่งดอกเบี้ยอะไรมาให้อีก โจทก์ยกให้ทั้งหมด จะได้ไม่ต้องมีภาระหนี้สินติดตัว” การส่งข้อมูลดังกล่าวเป็นการสนทนาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องนำพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาใช้บังคับซึ่งตามมาตรา 7 ได้บัญญัติว่า ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และมาตรา 8 บัญญัติว่าภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งมาตรา 9 ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือมีเอกสารมา ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว ดังนั้นข้อความที่โจทก์ส่งถึงจำเลยทาง Facebook แม้จะไม่มีลายมือชื่อโจทก์ก็ตาม แต่การส่งข้อความของโจทก์ทาง Facebook ก็จะมีผลผูกพันของผู้ส่งด้วยและโจทก์เองก็ยอมรับว่าได้ส่งข้อความทาง Facebook ถึงจำเลยจริง ข้อความการสนทนาจึงรับฟังได้ว่าเป็นการแสดงเจตนาปลดหนี้ให้แก่จำเลยโดยมีหลักฐานเป็นหนังสือตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 340 แล้ว หนี้ตามสัญญากู้ยืมจึงระงับ ฝ่ายโจทก์ไม่อาจยกเหตุว่าโจทก์ไม่มีเจตนาที่จะปลดหนี้ให้แก่จำเลย แต่ได้กระทำไปเพราะความเครียดและต้องการประชดประชันจำเลยขึ้นอ้างเพื่อให้เจตนาที่แสดงออกไปตกเป็นโมฆะหาได้ไม่ ทั้งนี้เพราะไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าจำเลยได้รู้ถึงเจตนาที่ซ่อนอยู่ภายในของโจทก์

จากคำพิพากษาศาลฎีกาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การส่งข้อความสนทนาผ่านทาง Facebook เป็นการแสดงเจตนาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่รองรับด้วยกฎหมายแล้ว

เมื่อการทำธุรกรรมทาง Facebook เป็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ซึ่งตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้มีการนำมาใช้ในหน่วยงานของรัฐด้วย จึงต้องพิจารณาว่าธุรกรรมดังกล่าวสามารถใช้กับการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ โดยหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติมีการกำหนดนิยามในมาตรา 4 ไว้ว่า

- (1) กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น
- (2) รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา
- (3) องค์การมหาชนที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา
- (4) หน่วยงานของรัฐสภา
- (5) หน่วยงานของศาล ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาอรรถคดี

- (6) องค์การตามรัฐธรรมนูญ ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท
- (7) องค์การอิสระที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย
- (8) นิติบุคคล คณะบุคคล หรือบุคคลซึ่งมีหน้าที่และอำนาจในการดำเนินงานของรัฐ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้้องค์การตามรัฐธรรมนูญไว้ตามหมวด 10 ศาล หมวด 11 ศาลรัฐธรรมนูญ และหมวด 12 องค์การอิสระ รวมไปถึงหมวด 13 องค์การอัยการ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญในหมวด 12 จึงอยู่ในความหมายของหน่วยงานรัฐ ประเภทองค์การตามรัฐธรรมนูญ ตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 โดยบทบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การตามรัฐธรรมนูญ ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทอยู่ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ด้วย

ปัญหาประการต่อมาคือ การรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ถือว่าเป็นการวินิจฉัยชี้ข้อพิพาทหรือไม่ กรณีนี้ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากมีลักษณะเป็นการวินิจฉัยชี้ข้อพิพาทตามที่พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 4 ได้บัญญัติห้ามไว้ การรับเรื่องร้องเรียนเป็นเพียงการเริ่มต้นกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน เช่นเดียวกับช่องทางรับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มิใช่การที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินหลังจากพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว การรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงสามารถดำเนินการได้ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น โดยปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดไว้ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 โดยการแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ตโดยเว็บไซต์ [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th) และแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 35 โดยการดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐต้องเป็นไปตามหลักการต่อไปนี้ กล่าวคือ

คำขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงินการประกาศหรือการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐหรือโดยหน่วยงานของรัฐ ถ้าได้กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ให้นำพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับและให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกับการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนด ทั้งนี้ ในพระราชกฤษฎีกาอาจกำหนดให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องกระทำหรืองดเว้นกระทำการใด ๆ หรือให้หน่วยงานของรัฐออกระเบียบเพื่อกำหนดรายละเอียดในบางกรณีด้วยก็ได้

ในการออกพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่ง พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวอาจกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียน หรือต้อง

ได้รับใบอนุญาตแล้วแต่กรณี ก่อนประกอบกิจการก็ได้ ในกรณีนี้ให้นำบทบัญญัติในหมวด 3 และบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องมาใช้บังคับโดยอนุโลม

เมื่อได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่งแล้ว ศาลหรือองค์กรตามรัฐธรรมนูญอาจพิจารณานำหลักเกณฑ์ในเรื่องใดที่กำหนดไว้ตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวมาใช้บังคับแก่การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลหรือในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทแล้วแต่กรณี เพื่อให้เป็นไปตามความเหมาะสมกับหน้าที่และอำนาจของตนตามกฎหมายได้ รวมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมด้วย ทั้งนี้ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

โดยวิธีการที่กำหนดข้างต้นได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และ วิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 ซึ่งมีหลักเกณฑ์ว่า

1) ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีระบบเอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะ (มาตรา 3) ดังต่อไปนี้

(1) เอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม โดยสามารถแสดงหรืออ้างอิงเพื่อใช้ในภายหลังและยังคงความครบถ้วนของข้อมูลในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(2) ต้องกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดในการยื่นเอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยปกติให้ยึดถือวันเวลาของการปฏิบัติงานหน่วยงานของรัฐนั้นเป็นหลัก และอาจกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ด้วยก็ได้ เว้นแต่จะมีกฎหมายในเรื่องนั้นกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

(3) ต้องกำหนดวิธีการที่ทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ ประเภท ลักษณะหรือรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(4) ต้องกำหนดวิธีการแจ้งการตอบรับด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือด้วยวิธีการอื่นใด เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้มีการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว

2) นอกจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐจัดทำกระบวนการพิจารณาทางปกครองโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ด้วย เว้นแต่จะมีกฎหมายในเรื่องนั้นกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 4)

(1) มีวิธีการสื่อสารกับผู้ยื่นคำขอในกรณีที่เอกสารมีข้อบกพร่องหรือมีข้อความที่ผิดพลาดอันเห็นได้ชัดว่าเกิดจากความไม่รู้หรือความเลินเล่อของผู้ยื่นคำขอ หรือการขอข้อเท็จจริงเพิ่มเติมรวมทั้งมีวิธีการแจ้งสิทธิและหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาทางปกครองตามความจำเป็นแก่กรณีในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบ

(2) ในกรณีมีความจำเป็นตามลักษณะเฉพาะของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐใด หน่วยงานของรัฐนั้นอาจกำหนดเงื่อนไขว่าคู่กรณียินยอมตกลงและยอมรับการดำเนินการพิจารณาทางปกครองของหน่วยงานของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

จากที่กล่าวมาข้างต้น มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาต่อไปว่า การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook เป็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 35 และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 หรือไม่

การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook เป็นการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งกระทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาให้นำพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับและให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย เช่นเดียวกับการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนด ซึ่งเมื่อพิจารณาจากพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีระบบเอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook เปรียบเทียบกับการยื่นเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีประเด็นพิจารณาตามมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติดังกล่าวคือต่อไปนี้

(1) การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปัจจุบันนั้นมี 2 ช่องทาง คือ เว็บไซต์ [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th) และแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ซึ่งการร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว ผู้ร้องเรียนต้องมีการลงทะเบียนยืนยันตัวตนกับทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเมื่อยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวแล้ว เจ้าหน้าที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จะต้องทำการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Complaint and Investigation Management) หรือ CIM เมื่อข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ถูกบันทึกเข้าไปในระบบ CIM จะถูกจัดเก็บในระบบเอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบที่เหมาะสม โดยสามารถแสดงหรืออ้างอิงเพื่อใช้ในภายหลังและยังคงความครบถ้วนของข้อความในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(2) การยื่นเรื่องร้องเรียนทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนั้นสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดในการยื่นเอกสารที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยปกติให้ยึดถือวันเวลาของการปฏิบัติงานหน่วยงานของรัฐนั้นเป็นหลัก และอาจกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ด้วยก็ได้ กรณีนี้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่กำหนดระยะเวลาไว้ในระเบียบและ



กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือคู่มือการปฏิบัติงานไว้แต่อย่างใด แต่เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวโดยเร็ว

(3) โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียนยื่นผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ นั้น เมื่อมีการยื่นเข้ามาสู่ดูแลระบบ จะถูกเก็บในระบบ และการเป็นการยื่นเรื่องร้องเรียนที่กำหนดวิธีการที่ทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ ประเภท ลักษณะหรือรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีการให้ผู้ร้องเรียนต้องลงทะเบียนกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนจึงสามารถลงทะเบียนได้

(4) เมื่อมีการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการแจ้งการตอบรับระบบอัตโนมัติจึงวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือด้วยวิธีการอื่นใดเพื่อเป็นหลักฐานว่า ได้มีการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว

กรณีการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันยังไม่ระเบียบและกฎหมายรองรับ แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับกรณียื่นเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จะมีลักษณะคล้ายคลึงกันในข้อ (1) (2) และ (4) แต่ในข้อ (3) มีประเด็นว่าการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook อาจไม่เป็นการกำหนดวิธีการที่ทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ ประเภท ลักษณะหรือรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ไม่สามารถลงทะเบียนกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อยืนยันตัวก่อนได้ และการสมัครบัญชีของ Facebook นั้น ไม่จำเป็นต้องเอกสารราชการในการสมัครแต่อย่างใด จึงอาจมีการเป็นสมัครที่ใช้ชื่อปลอม ชื่อบุคคลอื่น หรือนามแฝงได้ ดังนั้น หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องการจะรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook จำเป็นต้องมีมาตรการในการระบุตัวระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ ประเภท ลักษณะหรือรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549

#### 4.1.2 วิเคราะห์ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์

ในกรณีนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งประเภทเป็นการศึกษาในส่วนของราชการหรือหน่วยงานของรัฐ และการศึกษาในส่วนขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ

#### 4.1.2.1 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐมีกฎหมายกลางเกี่ยวกับการยื่นเรื่องร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียนคือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ พ.ศ. 2552 ข้อ 22 ซึ่งได้กำหนดช่องทางการร้องทุกข์ไว้คือ

- (1) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ
- (2) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ
- (3) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

การร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook จึงเป็นการร้องเรียนกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบดังกล่าวข้างต้น

และได้กำหนดไว้ในข้อ 23 ว่าการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ พ.ศ. 2552 จึงเป็นกฎหมายกลางในการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ของหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ยกเว้นของหน่วยงานนั้นได้มีระเบียบของหน่วยงานรัฐนั่นเอง

จากการศึกษาจะเห็นว่าผู้ศึกษาได้ศึกษาในหน่วยงานของรัฐ 2 ประเภทคือ ส่วนของราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ที่มีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทาง Facebook และส่วนราชการของหน่วยงานของรัฐที่ไม่มีการรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook โดยจากการศึกษา ผู้ศึกษาพบว่า ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หลักหรือรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในการศึกษานี้คือ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน โดยจะมีช่องทางร้องเรียนหลายช่องทาง ทั้งการยื่นด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต และทาง Application ซึ่งเป็นช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่จะไม่มีช่องทางกรร้องเรียนทาง Facebook โดย Facebook ของหน่วยงานที่กล่าวมาในข้างต้น เมื่อได้ติดต่อร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ผู้ดูแลระบบก็จะแจ้งช่องทางการร้องเรียนตามกฎหมายของหน่วยงานนั้น ๆ ที่มีอยู่ให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ผู้ศึกษาพบว่า กรณีของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยนั้น ถึงแม้จะไม่มี Facebook และช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook ก็ตาม แต่เพื่อการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอน ระยะเวลาให้แก่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่ายรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการร้องทุกข์ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมบางจังหวัดได้นำช่องทาง Facebook มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนด้วย

ตัวอย่างเช่น Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี เป็นต้น โดยถือเป็นช่องทางร้องเรียนช่องทางหนึ่งทางอิเล็กทรอนิกส์ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานนั้น ๆ ไม่ได้มีการกำหนดระเบียบหรือกฎหมายใด ๆ เพิ่มเติม หรือมีการกำหนดกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวพิเศษกว่าช่องทางร้องเรียนอื่นแต่อย่างใด

สำหรับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ นั้น ผู้ศึกษาพบว่าส่วนมากได้ใช้เพจ Facebook เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานนั้น ๆ แต่ได้มีบางหน่วยงานได้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ด้วย เช่น กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมการขนส่งทางบก กรมบังคับคดี กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงยุติธรรม เป็นต้น โดยถือเป็นช่องทางร้องเรียนช่องทางหนึ่งทางอิเล็กทรอนิกส์ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานนั้น ๆ ไม่ได้มีการกำหนดระเบียบหรือกฎหมายใด ๆ เพิ่มเติม ยกเว้นของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่มีการกำหนดไว้ทำระเบียบกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยการบริหารงานคดีพิเศษ พ.ศ. 2560 และไม่ได้มีการกำหนดกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวพิเศษกว่าช่องทางร้องเรียนอื่นแต่อย่างใด ยกเว้นในเรื่องระยะเวลาในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook ซึ่งส่วนมากจะกำหนดให้ตอบรับการร้องเรียนไม่เกิน 1 วันทำการ โดยมีหน่วยงานบางหน่วยงาน เช่น กระทรวงศึกษาธิการ มีการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ในปริมาณที่มากกว่าช่องทางอื่น ๆ ในบางช่วงระยะเวลา และมีหน่วยงาน เช่น กระทรวงยุติธรรม ที่เพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่าน Facebook มาเพื่อให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกยิ่งขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งปัจจุบัน (กันยายน 2564) ยังไม่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในระยะเวลาอันใกล้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและลดการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่ากรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตปกครองพิเศษ และเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย ยังมีการจัดตั้งเพจ Facebook เพจศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร/ศูนย์ทบท.1555 เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์โดยเฉพาะ แยกจากเพจ Facebook กรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานประชาสัมพันธ์ ที่จัดตั้งมาเพื่อการประชาสัมพันธ์แต่เพียงอย่างเดียวแยกจากกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยได้มีประชาชนได้ร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวปีละหลายร้อยเรื่อง โดยกรุงเทพมหานครมีปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนทาง Facebook เป็นเหมือนช่องทางหนึ่งในการร้องเรียนซึ่งมีการปฏิบัติเหมือนช่องทางอื่น ๆ เช่นกัน

สำหรับกรณีรัฐวิสาหกิจ จากการศึกษาการประปานครหลวง และการไฟฟ้านครหลวง ได้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ของหน่วยงานของตนเอง โดยได้มีการกำหนด

ช่องทางไว้ในประกาศและระเบียบของหน่วยงานของตน พร้อมทั้งได้มีการกำหนดช่องทางดังกล่าวไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน เป็นช่องทางหนึ่งของการร้องเรียนเช่นกัน

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาช่องทางกรรณการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ นั้น ผู้ศึกษาพบว่าส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ได้ใช้เพจ Facebook เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานนั้น ๆ และได้มีหลายหน่วยงานที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพื่อเพิ่มช่องทางกรรณการร้องเรียนให้กับประชาชนมากกว่าเดิมได้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ด้วย โดยซึ่งกำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานนั้น ๆ และบางหน่วยงานได้มีการกำหนดระเบียบหรือกฎหมายใด ๆ เพิ่มเติม ประกอบกับปัจจุบัน (กันยายน 2564) ได้มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังไม่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในระยะเวลาย้อนไกล ซึ่งการที่จะลดการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวได้ คือการต้องลดการสัมผัส และการรักษาห่าง (Social Distancing) หน่วยงานของรัฐจึงได้เริ่มมีการนำช่องทางกรรณการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเพจ Facebook มาให้บริการกับประชาชนมากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ประชาชนสามารถร้องเรียนหน่วยงานรัฐได้อย่างรวดเร็วด้วย Facebook ที่ประชาชนทุกคนใช้ง่าย ทุกคนใช้สามารถใช้งานได้ สามารถสื่อสารได้สองทาง ส่งข้อมูล รูปภาพ เอกสารเพิ่มเติมได้ ลดการสัมผัส และรักษาระยะห่าง ไม่ต้องออกจากบ้าน เพื่อเป็นลดการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว นอกจากนี้ปัจจุบันยังมีหน่วยงานรัฐบางหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น Line Twitter เป็นต้น ด้วย

หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook จะเป็นองค์อิสระตามรัฐธรรมนูญหน่วยงานแรกที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว และเป็นหน่วยงานรัฐชั้นนำด้านการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางดิจิทัลอีกด้วย ซึ่งต่อหน่วยงานรัฐต่าง ๆ มีแนวโน้มที่ให้บริการประชาชนผ่านทางช่องทางดิจิทัลมากขึ้นตามยุทธศาสตร์ชาติที่ขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่อไป

#### **4.1.2.2 ช่องทางการร้องเรียน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์**

กรณีนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเปรียบเทียบช่องทางร้องเรียนในส่วนของสำนักงานขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ว่าช่องทางการร้องเรียนตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องมีช่องทางใด มีการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางใด และมีการใช้ช่องทาง Facebook ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือไม่ โดยจะศึกษาเฉพาะในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เนื่องจากมีลักษณะการรับเรื่องร้องเรียนใกล้เคียงกันกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ

ดังกล่าวมีระเบียบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเป็นของตนเอง ไม่ได้ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางที่ใช้กับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นของแต่ละองค์กร ไม่ได้ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางที่ใช้กับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ สำหรับในส่วนของช่องทางการร้องเรียนนั้น แต่ละหน่วยงานได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนมากขึ้นต่างกันไป มีการกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากขึ้น และระเบียบของแต่ละองค์กรมีการรองรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ไม่เหมือนกัน บางแห่งกำหนดการรองรับไว้อย่างเปิดกว้าง (สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ) บางแห่งกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน) บางแห่งไม่ได้กำหนดรองรับไว้แต่อย่างใด (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ)

สำหรับในส่วนของ Facebook นั้น จะเห็นได้ว่า องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีเพจ Facebook เป็นของตนเอง ใช้เพียงประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเท่านั้น ไม่ได้เปิดรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวแต่อย่างใด หากมีผู้ติดต่อเพื่อร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังกล่าวทางผู้ดูแลระบบจะแนะนำให้ไปร้องเรียนในช่องทางที่ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป

โดยจากการศึกษาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญต่าง ๆ สามารถสรุปได้เป็นตารางเปรียบเทียบดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของหน่วยงานต่าง ๆ

ชื่อหน่วยงาน	ประเภทของหน่วยงาน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook	กฎหมายที่รองรับช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook	คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนทาง Facebook
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	ราชการ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	ราชการ	ส่วนกลางไม่มี มีในศูนย์ดำรงธรรมบางจังหวัด	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2522	มี
กรมสอบสวนคดีพิเศษ	ราชการ	มี	ระเบียบกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยการบริหารงานคดีพิเศษ พ.ศ. 2560	มี
กรมการขนส่งทางบก	ราชการ	มี	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2522	ไม่มี
กรมบังคับคดี	ราชการ	มี	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2522	มี

ชื่อหน่วยงาน	ประเภทของหน่วยงาน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook	กฎหมายที่รองรับช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook	คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนทาง Facebook
กระทรวงศึกษาธิการ	ราชการ	มี	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2522	ไม่มี
กระทรวงยุติธรรม	ราชการ	มี	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2522	มี
กรุงเทพมหานคร	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	มี	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2522	มี
การประปานครหลวง	รัฐวิสาหกิจ	มี	ประกาศการประปา นครหลวง เรื่องนโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ 30 กันยายน 2563	มี
การไฟฟ้านครหลวง	รัฐวิสาหกิจ	มี	ไม่มี	มี

ชื่อหน่วยงาน	ประเภทของหน่วยงาน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook	กฎหมายที่รองรับช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook	คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนทาง Facebook
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ	ไม่มี (มีแต่การรับแจ้งเบาะแส แต่ไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน)	ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการตรวจสอบและไต่สวน พ.ศ. 2561 (ระเบียบเปิดช่องไว้ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดเพิ่มเติมได้ แต่ยังไม่มีการกำหนดแต่อย่างใด)	ไม่มี
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ	ไม่มี	ระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. 2561 (เปิดกว้างไว้ แต่ไม่ได้ระบุชัดเจน)	ไม่มี



## 4.2 ผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook โดยประกอบด้วยกลุ่มบุคคล 4 กลุ่ม คือเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และผู้ร้องเรียน โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะสัมภาษณ์ในประเด็นต่อไปนี้

1) ความเกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่ผู้รับการสัมภาษณ์กับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook

2) การร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร มีข้อดีข้อเสียในการร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร

3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook หรือไม่ อย่างไร

4) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีแนวทางหรือการปรับปรุงการปฏิบัติงานใด ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวมีประสิทธิภาพ

5) ข้อเสนอแนะ

เมื่อสัมภาษณ์แล้วพบว่าได้ข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

### 4.2.1 กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ารับการสัมภาษณ์ ประกอบด้วยตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน 1 คน เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ 1 คน เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ 8 คน และเจ้าหน้าที่สอบสวนปฏิบัติการ 1 คน

1) ความเกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่ผู้รับการสัมภาษณ์กับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook

ผู้ให้สัมภาษณ์ในสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คือ

1) ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ดูแลทั้ง 3 ส่วนงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่เปิดช่องทางการร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook โดยตรง เป็นหน้าที่ของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์

2) เจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกลาง จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จะมีหน้าที่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะไม่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจในหน้าที่และอำนาจ ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างดี และมีหน้าที่ในการรายงานเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความสนใจของประชาชน และเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเมืองให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้บริหารทราบ ซึ่งอาจจะต้องติดตามจากสื่อหลายช่องทาง รวมถึง Facebook ด้วย

3) เจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล จำนวน 7 คน เจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จะมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่เปิดช่องทางการร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook โดยตรง เป็นหน้าที่ของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งหากมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook เจ้าหน้าที่ในส่วนงานนี้จะเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง

4) เจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบและปฏิบัติการเร่งด่วน จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ท่านนี้นอกจากทำหน้าที่ปฏิบัติการเร่งด่วนแล้ว ยังทำหน้าที่ในส่วนของเจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกลางด้วย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับการสัมภาษณ์ยังคงเป็นผู้ดูแลเพจ “สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้วย

**2) การร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร มีข้อดีข้อเสียในการร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร**

ปัจจุบันมีผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่เป็นจำนวนไม่มาก เพราะปัจจุบันยังไม่มีระเบียบและกฎหมายรับรองช่องทางการร้องเรียนดังกล่าวไว้ หากมีการร้องเรียนในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นผู้ดูแลและจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนไปร้องเรียนผ่านทางช่องทางตามกฎหมาย

### **ข้อดี**

Facebook เป็น Application ที่มีผู้ใช้งานมาก รวมถึงการใช้งานเข้าใจได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นการติดต่อสื่อสารสองทางที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถติดต่อโต้ตอบได้อย่างรวดเร็ว สามารถส่งไฟล์เอกสาร ภาพถ่าย วิดีโอ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเหมาะสมกับการรับเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างเร่งด่วน หรือเป็นการขอรับคำปรึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และพัฒนาระบบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นหน่วยงาน/องค์กรของรัฐ ที่ก้าวหน้าและสนับสนุนการทำงานในยุคดิจิทัลมากขึ้น

### **ข้อเสีย**

เป็นช่องทางที่ไม่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ การยืนยันตัวผู้ร้องเรียนกระทำได้โดยยาก อาจมีการนำบัญชีของผู้อื่นมาร้องเรียน หรือแอบอ้างชื่อผู้อื่นมาร้องเรียน มีการร้องเรียนกลับ

แก่งใส่ความกัน กล่าวหาโดยไม่มีมูลความจริง อาจมีผู้ร้องเรียนที่มีลักษณะพิเศษร้องเรียนซ้ำ ๆ รบกวน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งหากเกิดปัญหาขึ้นมาการประสานขอข้อมูลจาก Facebook นั้นยาก

### ปัญหาและอุปสรรค

1) เนื่องจากการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ร้องเรียนต้องการความรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ที่คอยตรวจสอบข้อมูล (Admin) รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาอยู่ตลอดเวลา แต่เนื่องจากในปัจจุบัน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อย จึงทำให้ไม่สามารถคอยตรวจสอบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาอยู่ตลอดเวลาได้ และในบางกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดและพยานหลักฐาน จำนวนมาก มีข้อจำกัดในการรับส่งเอกสารและพยานหลักฐานดังกล่าว รวมถึงไม่อาจตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารพยานหลักฐานได้

2) การยืนยันตัวของผู้ร้องเรียนเป็นไปโดยยาก

3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีระเบียบและกฎหมายรองรับการร้องเรียน ผ่านช่องทางดังกล่าว

### 3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook หรือไม่ อย่างไร

กรณีนี้มีความเห็นเป็น 2 กรณีคือ

- **ควร** เนื่องจากปัจจุบัน Facebook เป็นช่องทางการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่มีความแพร่หลายและมีความรวดเร็ว หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook จะเป็นการเพิ่มโอกาสให้ประชาชนใช้สิทธิร้องเรียนมากขึ้น

- **ไม่ควร** เนื่องจาก

1) ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการขอรับคำปรึกษา และยื่นเรื่องร้องเรียนหลายช่องทางแล้ว และประชาชนสามารถที่จะเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวกและกว้างขวาง โดยเฉพาะช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ สายด่วน 1676 และแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ซึ่งเป็นช่องทางการร้องเรียนในระบบออนไลน์ ผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะเช่นเดียวกับการร้องเรียนผ่านทาง Facebook

2) การร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ยังไม่สามารถระบุยืนยันตัวตนผู้ร้องเรียน ควรมีวิธีในการยืนยันตัวผู้ร้องเรียนให้ได้ก่อน

3) ยังไม่ระเบียบและกฎหมายรองรับการร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

4) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

#### 4) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีแนวทางหรือการปรับปรุงการปฏิบัติงานใด ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวมีประสิทธิภาพ

1) ปรับปรุงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook การรับ-ส่งข้อมูล การติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูล การยืนยัน/ตรวจสอบตัวตนของผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน มีระบบการยืนยันตัวตน Link กับ Facebook จัดทำระบบเชื่อมจาก Facebook มาที่ระบบ CIM การป้องกันการนำข้อมูลในช่องทางดังกล่าวไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น การจับภาพหน้าจอ เป็นต้น การป้องกัน คຸ້ມครອງ ทั้งข้อมูลเรื่องร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย

2) ระบบการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องมีประสิทธิภาพ ทันสมัย ไม่เพิ่มภาระแก่เจ้าหน้าที่ ลดการดำเนินการด้วยตนเองลง

3) เพิ่มอัตราบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบดูแลช่องทางดังกล่าวและมีความรู้ทางนิติศาสตร์ในส่วนงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัลเพื่อมาทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook โดยเฉพาะและต้องกำหนดขอบเขตและอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนและเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

4) ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารอื่นใจที่สนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Facebook ดังกล่าว

5) Facebook ควรเป็นเพียงช่องทางในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานเท่านั้น ไม่เหมาะสมที่เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน อาจเป็นเพียงการให้บริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ข้อกฎหมายเบื้องต้น และให้คำแนะนำถึงช่องทางการติดต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการรับเรื่องร้องเรียน

#### 5) ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการให้บริการทางช่องทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประชาชนที่ติดต่อมีความประสงค์ติดต่อในเรื่องหลากหลายประเภท ไม่ใช่เพียงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเท่านั้น สำนักงานฯ จึงจำเป็นต้องมีการมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นผู้ดูแลระบบในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานฯ คอยทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล และให้ข้อมูลแก่ประชาชนด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

#### 4.2.2 กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ 1 คน และนักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ 2 คน

## 1) ความเกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่ผู้รับการสัมภาษณ์กับการรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook

- เป็นผู้ดูแลเพจ Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่ในการลงข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และตอบคำถามประชาชนที่สอบถามมายังเพจดังกล่าว
- เป็นผู้ใช้มากกว่า และได้รับทราบถึงกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดทำหรือนโยบายประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook
- เป็นผู้สังเกตการณ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ภายนอก-ภายในหน่วยงาน และส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร

## 2) การร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร มีข้อดีข้อเสียในการร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร

มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยบางครั้งผ่านมายังช่องทางการแสดงความคิดเห็นของ Facebook หรือสอบถามเข้ามาทาง Facebook Messenger

### ข้อดี

1) ประชาชนสามารถเข้าถึงสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้สะดวกผ่านช่องทาง Facebook เนื่องจากประชาชนเกือบทุกคนมี Application Facebook ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเองอยู่แล้ว เป็นช่องทางที่สะดวกสำหรับผู้ร้องเรียนที่ประชาชน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเอกสาร ไฟล์ภาพ ประกอบคำร้องเรียนได้ทันที โดยสะดวก เนื่องจากเข้าถึงได้ง่ายและไม่มีพิธีการมาก เพราะผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามข้อมูลและร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง เป็นการสร้างช่องทางในการเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วอีกช่องทางหนึ่ง

2) ทำให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นที่รู้จักของประชาชนมากขึ้น

### ข้อเสีย

1) การยืนยันตัวผู้ร้องเรียนเป็นไปได้ยาก เพิ่มภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดำเนินการกลั่นกรองพิจารณาเรื่องเรียนเรียน ว่าผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถรับเป็นเรื่องราวร้องเรียนได้หรือไม่ เนื่องจากมีข้อมูลขยะเป็นจำนวนมาก เช่น การร้องเรียนแบบกลั่นแกล้ง การกล่าวหาลอย ๆ โดยไม่มีพยานหลักฐานประกอบตามสมควร การร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

2) ยังไม่มีกฎหมายและระเบียบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมารองรับการร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

3) ผู้ดูแลระบบต้องเตรียมพร้อมในการตอบคำถามจากประชาชนตลอดเวลา ควรให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในการดูแลในส่วนนี้ และต้องใช้ผู้มีความรู้ทางกฎหมายในเช่น เจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ในการสื่อสารกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

4) Facebook มีความบกพร่องหรือ Bug จากระบบ Facebook Page เอง ที่บางครั้งผู้ดูแลระบบไม่สามารถเห็นข้อความที่ประชาชนส่งเข้ามา

### **ปัญหาและอุปสรรค**

ประชาชนอาจถูกปิดกั้นการมองเห็น Facebook เพจสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้น้อยลง เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ได้จ่ายเงินซื้อโฆษณากับ Facebook

### **3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook หรือไม่ อย่างไร**

**ควร** เพราะประชาชนจะได้เข้าถึงสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ง่ายขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ใช้ Facebook เป็นจำนวนมาก และมีจำนวนชั่วโมงในการใช้งานมากกว่าสื่อชนิดอื่น การที่ใช้ Facebook เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่จะช่วยให้ประชาชนรู้จักสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มากยิ่งขึ้นและควรเพิ่มบัญชี Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นแบบอย่างเป็นทางการซึ่งมีค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงของประชาชนให้มากขึ้น พร้อมทั้งวางหลักเกณฑ์หรือแนวทาง ในส่วนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้มีความรัดกุม

### **4) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีแนวทางหรือการปรับปรุงการปฏิบัติงานใด ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าว มีประสิทธิภาพ**

ควรจัดเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและผู้ดูแลระบบเพิ่มเติม มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ด้านการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง โดยอาจมีเจ้าหน้าที่สอบสวนมาร่วมเป็นผู้ดูแลด้วย เนื่องจากมีความรู้ ทางด้านกฎหมาย สามารถตอบคำถามประชาชน และกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่อื่น ที่ไม่จบการศึกษานิติศาสตร์ และมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเบื้องต้น เพื่อให้การดำเนินการและการตอบข้อซักถามของประชาชนเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบดูแลการแสดง ความคิดเห็นต่าง ๆ ของประชาชน เพื่อนำมาพัฒนาระบบการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

## **4.2.3 กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**

เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วยตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ 1 คน และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ 2 คน

## 1) ความเกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่ผู้รับการสัมภาษณ์กับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook

- ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง แต่มีหน้าที่ดูแลและระบบเครือข่ายและรักษาความปลอดภัยอุปกรณ์เครือข่าย ป้องกันการโจมตีระบบเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- เคยเป็นผู้ดูแลระบบ Facebook เพจแต่ละสำนักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- เคยเป็นผู้ดูแลระบบ Facebook เพจสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

## 2) การร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีประชาชนร้องเรียนผ่านทางดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร มีข้อดีข้อเสียในการร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร

- ปัจจุบันยังไม่มีกรร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่มีประชาชนได้ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook แต่มีจำนวนไม่มาก

### ข้อดี

- 1) ปัจจุบัน Social Media เป็นที่นิยม และเป็นที่รู้จักของทุกเพศทุกวัย ประชาชนสามารถเข้าถึงสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้สะดวกผ่านช่องทาง Facebook เป็นการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเพิ่มเติม นอกเหนือจากการรับเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต และการรับเรื่องร้องเรียนทาง Mobile Application
- 2) ทำให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นที่รู้จักของประชาชนมากขึ้น
- 3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและประชาชนสามารถสื่อสารกันได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เป็นการสื่อสาร 2 ทาง สามารถส่งเอกสาร รูปภาพ ไฟล์วิดีโอ เพื่อประกอบการร้องเรียนได้โดยง่ายและทันที

### ข้อเสีย

- 1) เพิ่มภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการกลั่นกรองพิจารณาเรื่องเรียนเรียนว่าผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถรับเป็นเรื่องร้องเรียนได้หรือไม่ เนื่องจากมีข้อมูลเยอะเป็นจำนวนมาก เช่น การร้องเรียนแบบกลั่นแกล้ง การกล่าวหาลอย ๆ โดยไม่มีพยานหลักฐานประกอบตามสมควร การร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น
- 2) ยังไม่มีกฎหมายและระเบียบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมารองรับการร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

3) ต้องใช้ผู้มีความรู้ทางกฎหมายในเช่น เจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน ในการสื่อสารกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

4) กลุ่มผู้สูงอายุไม่ใช่ Facebook

**3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook หรือไม่ อย่างไร**

ควรให้มีช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เนื่องจากเป็นสื่อสังคมออนไลน์ ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนได้หลากหลายและเข้าถึงคน ได้จำนวนมาก จึงถือเป็นช่องทางการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถเข้าถึง ได้สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร และสามารถติดตามเรื่องร้องเรียน ได้โดยสะดวก หากประชาชนได้รับแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้จริง และมีประสิทธิภาพ อาจทำให้เกิด การเผยแพร่ต่อ ๆ กันไป ทำให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในสื่อสังคม ออนไลน์ ส่งผลให้เกิดการประชาสัมพันธ์หน่วยงานเป็นอย่างดีโดยไม่ต้องลงทุน

**4) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีแนวทางหรือการปรับปรุงการปฏิบัติงานใด ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าว มีประสิทธิภาพ**

- จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทั้งในส่วนหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน กฎหมาย และมีความรู้ด้านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดูแล และพิจารณารับหรือไม่รับ เรื่องร้องเรียน โดยอาจมอบหมายเจ้าหน้าที่ สำนักตรวจสอบเรื่องเรียนในการรับผิดชอบการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook พร้อมทั้งกำหนดช่วงเวลาทำงานของผู้ดูแลระบบในการตอบกลับ ผู้ร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- จัดทำระเบียบและหลักเกณฑ์ตามกฎหมายที่ให้รองรับช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์และรูปแบบการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ให้ชัดเจน และควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนถึงช่องทาง และหลักเกณฑ์ดังกล่าว

- จัดทำช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook ในลักษณะของ การโต้ตอบอัตโนมัติ ผ่านทางกล่องข้อความ เช่น ถามประชาชนว่าท่านต้องการร้องเรียนหน่วยงานใด หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชน หากประชาชนเลือกเอกชน ระบบจะได้ตอบกลับประชาชน ว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นการคัดกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น

ผลจากวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ เกี่ยวข้องทั้งสามกลุ่มจะเห็นได้ว่าทั้งสามกลุ่มมีแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสรุปได้ต่อไปนี้



## 1) วิเคราะห์ว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook หรือไม่ มีข้อดีข้อเสีย ปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

กรณีดังกล่าวมี 2 แนวทางดังนี้

1. ควรรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook เนื่องจากมีข้อดีคือ Facebook เป็น Application ที่มีการใช้งานอย่างมากในประเทศไทย ประชาชนมีความคุ้นเคยในการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ง่ายเนื่องจากอยู่ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนเกือบทุกคน สามารถสื่อสารได้สองทาง และสามารถสื่อสารได้ทันที สามารถส่งข้อความ เอกสาร รูปภาพ วิดีโอ ได้อย่างรวดเร็ว เป็นการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนและสิทธิการร้องเรียนของประชาชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีอีกด้วย

ผู้ศึกษามีความเห็นเห็นว่า จากกรณีที่ได้รับสัมภาษณ์มีความเห็นว่า ควรรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook เนื่องจาก Facebook เป็น Application ที่มีการใช้งานอย่างมากในประเทศไทย นั้นสอดคล้องกับการศึกษาซึ่งพบว่า ในเดือนมกราคม 2564 มีผู้ใช้ Facebook ในประเทศไทยกว่า 51 ล้านบัญชี ซึ่งมากกว่าร้อยละ 84 ของประชาชนทั้งหมด เป็นอันดับ 8 ของโลก และเป็นสื่อสังคมออนไลน์เป็นอันดับ 8 ของโลก และเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้อันดับ 2 ของประเทศไทย โดยใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กว่าร้อยละ 99.3 Facebook เป็น Application Download ใช้งานเป็นอันดับหนึ่งในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนไทย โดยรอบใน 30 วัน มีการกด Like เฉลี่ย 11 ครั้ง และ Post ข้อความ เฉลี่ย 13 ข้อความ ผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกคนมีบัญชี Facebook ซึ่งผู้ร้องเรียนมีความสะดวกไม่ต้อง Download Application เพิ่มเติม ในโทรศัพท์ดังเช่นการร้องเรียนผ่านทาง Application ผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือทางอินเทอร์เน็ตที่ต้องมีการร้องเรียนผ่านทาง Website ที่ต้องมีการลงทะเบียนซึ่งอาจมีความยุ่งยากสำหรับผู้ร้องเรียนบางคน ผู้ร้องเรียนไม่ต้องเรียนรู้การใช้งานใหม่เพิ่มเติมเนื่องจากเป็น Application ที่ผู้ร้องเรียนทุกคนมีความคุ้นเคยอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังมีจุดเด่นที่มากกว่าการรับเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัลช่องทางอื่น คือ การสื่อสารที่เป็นการสื่อสารสองทาง ผู้ร้องเรียนสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที ซึ่งหากเป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางดิจิทัลอื่น ผู้ร้องเรียนต้องรอการตอบกลับ ซึ่งอาจใช้ระยะเวลามากกว่า นอกจากนี้ยังสามารถส่งรูปภาพ วิดีโอ เอกสาร หรือสื่อต่าง ๆ ได้ทันที และมีวิธีการส่งที่ง่ายกว่าเพราะสามารถส่งผ่านช่องทาง Facebook Messenger และสามารถส่งได้ที่ละจำนวนมากได้เลย โดยไม่ต้องแนบไฟล์ที่ละไฟล์เหมือนช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์นั้น ผู้รับการสัมภาษณ์ยังเห็นว่า เป็นการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนและสิทธิการร้องเรียนของประชาชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจุบันยังมีหน่วยงานรัฐบางหลายหน่วยยังไม่มีมารับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook โดยเฉพาะองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หากผู้ตรวจการแผ่นดินริเริ่มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง

Facebook จะเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญหน่วยงานแรกที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว นอกจากเป็นการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนและสิทธิการร้องเรียนซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่กับประชาชนแล้ว ยังเป็นองค์กรอิสระที่ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีที่สุดในเรื่องช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอีกด้วย

2. ไม่ควรรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง เนื่องจากมีข้อเสียคือ ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีกฎหมายและระเบียบรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ไม่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ อาจก่อให้เกิดการแอบอ้างชื่อ กลั่นแกล้งการร้องเรียน ทำให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานราชการ บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่เพียงพอ ไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมายที่จะตอบเรื่องร้องเรียนได้อย่างทันที

ผู้ศึกษามีความเห็นเห็นว่า ผลการสัมภาษณ์ว่า ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีกฎหมายและระเบียบรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook สอดคล้องกับผลการศึกษาว่า ปัจจุบันการร้องเรียนหรือการแจ้งต้องเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ได้กำหนดช่องทางร้องเรียนผ่านทาง Facebook ไว้แต่อย่างใด

สำหรับจากผลการสัมภาษณ์ว่า การร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ไม่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ อาจก่อให้เกิดการแอบอ้างชื่อ กลั่นแกล้งการร้องเรียน ทำให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานราชการ นั้น จากการศึกษาพบว่า กรณีดังกล่าวนั้น เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเหมือนกับาร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่น ๆ หรือช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ แม้ว่าช่องทางทางดิจิทัลอื่น ๆ ผู้ใช้ต้องมีการลงทะเบียนกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อยืนยันตัวตนก่อน แต่การลงทะเบียนดังกล่าวนั้น หากผู้ร้องเรียนมีความตั้งใจจะมีการแอบอ้างชื่อหรือกลั่นแกล้งการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนดังกล่าวก็สามารถที่จะนำข้อมูลของบุคคลอื่นมาลงทะเบียนในระบบเพื่อที่จะร้องเรียนได้ ถึงแม้จะมีการแจ้งเกี่ยวกับความรับผิดชอบพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ไว้ในช่องทางดิจิทัลดังกล่าวแล้วก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวเป็นเพียงการป้องกันได้ไม่ทั้งหมด เมื่อรับเรื่องร้องเรียนมาเจ้าหน้าที่ก็ต้องทำการตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีการแอบอ้างชื่อหรือเป็นการกลั่นแกล้งหรือไม่ ซึ่งการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook อาจไม่มีการให้ลงทะเบียนผู้ร้องเรียนก่อน แต่เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบตัวตนในหน้า Profile ของผู้ร้องเรียนได้ในเบื้องต้น และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนหรือต้องการให้ยืนยันตัวได้ทันที หากมีความสงสัย นอกจากนี้ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนผ่านทางช่องทางดิจิทัลใด การร้องเรียนดังกล่าวอยู่ภายใต้อำนาจของประมวลกฎหมายอาญา และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 หากผู้ร้องเรียนใดฝ่าฝืน ต้องได้รับโทษทางกฎหมาย แต่อย่างไรก็ตาม การร้องเรียนจากการสอบถามสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ความว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถตรวจสอบ IP Address ของผู้ร้องเรียน

เพื่อยืนยัน IP ได้โดยตรง แต่อย่างไรก็ตาม หากเกิดการกระทำที่ผิดกฎหมายเกิดขึ้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบ IP Address ของผู้กระทำความผิดได้ ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายปกติ และทั้งนี้ Facebook ได้มีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของ Facebook ในของผู้ใช้ทุกคนเพื่อทุกคนเพื่อวัตถุประสงค์ในตามที่กำหนดไว้ โดยให้มีการผู้ใช้นิยามตั้งแต่เริ่มสมัครใช้งานแล้ว เช่นเดียวกับบริการอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ทั้งอีเมลล์ เว็บไซต์ต่าง ๆ หรือบริการจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ Application จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ทั้งนี้ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดการตั้งค่าดังกล่าวได้ตามความต้องการของตนเอง

สำหรับจากผลการสัมภาษณ์ว่า บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่เพียงพอและไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมายที่จะตอบเรื่องร้องเรียนได้อย่างทันที สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า ปัจจุบันผู้ดูแลระบบของ Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือเจ้าหน้าที่ของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ 2 คน ซึ่งไม่ได้จบการศึกษาด้านกฎหมายมาโดยตรง อาจไม่สามารถตอบปัญหาผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้ทุกเรื่อง ถึงแม้จะมีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีการขอรายชื่อเจ้าหน้าที่สำนักต่าง ๆ ไปเพื่อแต่งตั้งเป็นผู้ดูแลระบบ แต่ยังไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวเป็นผู้ดูแลระบบแต่อย่างใด

## 2) วิเคราะห์แนวทางหรือการปรับปรุงการปฏิบัติงานใด ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดให้มีการระเบียบและกฎหมายเพื่อรองรับช่องทางการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook
2. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดให้หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการยืนยันตัวผู้ร้องเรียน
3. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมายเป็นผู้ดูแลระบบในการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook โดยจัดให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้อง และมีการตอบคำถามประชาชนไปในแนวทางเดียวกัน

### 4.2.4 กลุ่มที่ 4 ผู้ร้องเรียน

การสัมภาษณ์ผู้ร้องเรียน ประกอบด้วยผู้ร้องเรียนที่เคยร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 5 คน ในประเด็นการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

- 1) ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียน 4 คน จาก 5 คน เห็นด้วยว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพิ่มเติม เพราะเป็นช่องทางการร้องเรียนที่สะดวกรวดเร็ว ช่องทางการร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต และ Application ปัจจุบันใช้งานยาก ซับซ้อนสำหรับผู้ร้องเรียน 1 คนที่ไม่เห็นด้วย เนื่องจากเห็นว่า ช่องทางการร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต และ Application ปัจจุบันของผู้ตรวจการแผ่นดินเพียงพออยู่แล้ว ไม่มีความจำเป็นต้องเพิ่มช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook แต่อย่างใด

2) ท่านมีความต้องการหรือการคาดหวัง และมีความเข้าใจช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างไร

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า

- ผู้ร้องเรียนทุกคนเข้าใจว่าเป็นการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนอีกช่องทางหนึ่งจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน

- ผู้ร้องเรียนรายหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ร้องเรียนเคยพยายามร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนปัจจุบัน คือ อินเทอร์เน็ต และ Application ผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่ไม่สำเร็จ เนื่องจากต้องมีการ Download Application เพิ่มเติม ลงทะเบียนแล้วต้องมีการลงทะเบียนหลายขั้นตอน มีความสลับซับซ้อน ทำให้ใช้งานยาก ทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จในการร้องเรียน ในที่สุดต้องร้องเรียนมาทางไปรษณีย์แทน หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเพิ่มช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เป็นเรื่องที่เหมาะสม เนื่องจากเป็น Application ที่ผู้ร้องเรียนคุ้นเคย และสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี เป็นมิตรต่อผู้ใช้ ไม่ต้องเรียนรู้ใหม่ สามารถสื่อสารโต้ตอบและส่งข้อมูลได้ทันที ซึ่งต่างจากช่องทางอื่น โดยผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังว่าหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook แล้วดังนี้

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมาย มารับเรื่องร้องเรียนหรือให้คำปรึกษาได้ในเวลาทำการ และหากเวลานอกทำการ ควรมีระบบอัตโนมัติในการรับเรื่องร้องเรียนหรือติดต่อกลับ

2. สามารถร้องเรียนผ่านระบบและให้ ถือว่าเป็นการร้องเรียนได้ (ข้อมูลหลักฐานเพียงพอ) โดยไม่ต้องเอกสาร ในช่องทางอื่น ๆ อีก

3. สามารถติดตามผลและอัปเดตข้อมูล การร้องเรียนผ่านระบบได้ตลอดเวลา

- การร้องเรียนในช่องทาง Facebook ของหลายหน่วยงานการตอบคำถามมีลักษณะเป็นระบบอัตโนมัติ (BOT) ซึ่งไม่ใช่คนจริง ๆ ไม่สามารถตอบสนองผู้ร้องเรียนหรืออธิบายผู้ร้องเรียนได้ตามที่ต้องการ จึงเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook แล้ว ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางกฎหมายมาให้บริการกับประชาชน เพื่อที่จะได้มีความรู้เพียงพอที่จะตอบคำถามหรือให้คำแนะนำกับประชาชนได้ทันที

- ช่องทางการร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน อาจเป็นการสร้างภาระให้กับผู้ร้องเรียน โดยเฉพาะผู้ร้องเรียนที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ Spec และหน่วยความจำที่ไม่สูงนัก การโหลด Application อื่นเพิ่มเติม นอกจาก Application ที่ใช้งานประจำ เป็นการทำให้หน่วยความจำของเครื่องลดลง ทำให้เครื่องทำงานช้าลง ซึ่งการร้องเรียนทาง Facebook นั้น เป็น Application ที่ทุกคนใช้อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องโหลดเพิ่มเติมแต่อย่างใด

- ช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการพอเพียง มีความรู้ ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน เพราะเคยร้องเรียนไปยังรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง แล้วได้รับการตอบกลับที่ซ้ำมาก

- ช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เป็นช่องทางการสื่อสารส่งข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นช่องทางที่ไม่จำเป็นต้องมีการตอบรับในทันที สะดวกที่จะร้องเรียนเมื่อใดก็ได้ ทั้งนี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ดูแลระบบในการรับเรื่องร้องเรียน และต้องระวังการร้องเรียนกันแก่งผู้อื่นด้วย

- ช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วในการยื่นเรื่องร้องเรียน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทาง และลดการใช้กระดาษเป็นการลดโลกร้อน แต่อย่างไรก็ตามผู้ดูแลระบบมีหลายคน ควรคำนึงถึงการรักษาความลับด้วย

ผลจากวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสรุปได้ต่อไปนี้

- ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook ซึ่งสอดคล้องกับปารดา โสทธิกุลนันท์ ที่ศึกษาพบว่า จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า Facebook เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ประชาชนที่ติดตามข่าวสารของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- ผู้ร้องเรียนเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายคอยให้บริการกับประชาชนอย่างเพียงพอ และมีความเห็นว่า การร้องเรียนทาง Facebook เป็นการร้องเรียนใน Application ที่ใช้งานง่าย ประชาชนมีความคุ้นเคย มีความสะดวกรวดเร็ว สามารถส่งข้อมูล เอกสาร รูปภาพต่าง ๆ ได้ทันที Application ผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปัจจุบันมีความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาที่พบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการพัฒนากระบวนการร้องเรียนให้เข้าถึงง่าย ทันสมัย และไม่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะระบบ Application ให้มีระบบการใช้งานที่ง่ายกว่านี้ ซึ่งปัจจุบันการใช้งานมีความยุ่งยากซับซ้อน ใช้งานยาก ควรทำการร้องเรียนในระบบ ควรทำระบบออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อรวดเร็วต่อความเดือดร้อน

### 4.3 ผลวิเคราะห์แนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Data) และการศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) คือ จากการสอบถามเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook โดยผู้ศึกษาพบว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพบปัญหาและควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวดังกล่าวต่อไปนี้

#### 4.3.1 ปัญหาด้านระเบียบและกฎหมายเพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook

จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีเพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook และยังไม่มีการกำหนดช่องทางดังกล่าวลงในคู่มือปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแต่อย่างใด ซึ่งจากการศึกษาส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook พบว่า ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐได้มีระเบียบรองรับช่องทางการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ซึ่งเป็นธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ประเภทหนึ่ง ตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจุดทุกซ์ พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางของการร้องทุกซ์ของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ในข้อ 22 (3) ว่าการเสนอคำร้องทุกซ์ ให้กระทำได้ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และยังมีกำหนดช่องทางการร้องเรียนผ่าน Facebook เป็นช่องทางการร้องเรียนในคู่มือปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ ด้วย สำหรับในส่วนขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญนั้น แม้จะไม่มีกรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook และไม่ได้ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจุดทุกซ์ พ.ศ. 2552 แต่มีระเบียบของแต่ละหน่วยงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระเบียบของแต่ละองค์กรมีการรองรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ไม่เหมือนกัน บางแห่งกำหนดการรองรับไว้อย่างเปิดกว้าง (สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ) บางแห่งกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน) บางแห่งไม่ได้กำหนดรองรับไว้แต่อย่างใด (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบการทุจริตแห่งชาติ) ซึ่งระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. 2561 ข้อ 13 และ 14 ที่ว่าอาจแจ้งหรือร้องเรียนด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ หรือโดยวิธีอื่นใดก็ได้ ซึ่งเป็นการเขียนระเบียบโดยกว้าง รองรับกรรับเรื่องร้องเรียนของช่องทางการร้องเรียนใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ผู้ศึกษาเห็นว่า สำหรับกรณีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น ในปัจจุบันการที่จะร้องเรียนหรือแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้นั้น การร้องเรียนหรือการแจ้งต้องเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 ซึ่งกำหนดว่า “ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) การแจ้งหรือการร้องเรียนเป็นหนังสือ

(ก) ส่งด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

(ข) ส่งทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 หรือ ตู้ ปณ. 333 ปณฝ.ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 10215

(ค) ส่งทางโทรสาร โทร. 0 2141 9100

(ง) มอบหรือส่งโดยบุคคลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ

(2) การแจ้งด้วยวาจาโดย

(ก) แจ้งทางโทรศัพท์ (สายด่วน 1676)

(ข) แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในขณะปฏิบัติหน้าที่

(3) การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ตโดย

(ก) เว็บไซต์ [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th)

(ข) แอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”

(4) การแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด”

ซึ่งในข้อ (4) ของระเบียบดังกล่าว ได้เปิดช่องทางให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถกำหนดวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถกำหนดช่องทางการร้องเรียนได้ตามความเหมาะสม ผู้ศึกษาเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ควรจะต้องมีการระเบียบรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังกล่าว เนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญไม่มีระเบียบรองรับการร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ไว้ ต่างจากส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐซึ่งมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ข้อ 22 (3) รองรับารร้องเรียนในลักษณะดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่มีความเห็นในลักษณะเดียวกัน ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงควรกำหนดวิธีการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook โดยสามารถทำได้ 2 วิธีดังต่อไปนี้

1. การแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (3) (ค) โดยบัญญัติเพิ่มว่า “แอปพลิเคชัน Facebook” ในการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบดังกล่าวนั้น ต้องดำเนินการโดยผู้ตรวจการแผ่นดินหารือและเห็นชอบร่วมกันตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 26 (13) ที่บัญญัติว่า การออกระเบียบ ประกาศ หรือการอื่นใดที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ กำหนดให้เป็นไปตามมติหรือต้องได้รับความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบนั้น มีข้อดี คือ ช่องทางการร้องเรียนทางแอปพลิเคชัน Facebook จะปรากฏในระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (3) (ค) อย่างชัดเจน แต่วิธีการดังกล่าวมีข้อเสียคือ การแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบดังกล่าวใช้ระยะเวลานาน ต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอน กล่าวคือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งคณะกรรมการหรือทำงานเพื่อศึกษาแก้ไขร่างดังกล่าว เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว จึงนำเสนอสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติเห็นชอบ ส่งให้สำนักกฎหมายและคดีจัดทำร่างแก้ไขระเบียบดังกล่าว นำเสนอต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินลงนามในร่างแก้ไขระเบียบดังกล่าว เสนอให้สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีจัดพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาต่อไป ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 5 วรรคสองที่บัญญัติว่า ในกรณีที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือเลขาธิการมีอำนาจกำหนดหรือมีคำสั่งเรื่องใด ถ้ามิได้กำหนดวิธีการไว้เป็นการเฉพาะให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเลขาธิการกำหนดโดยทำเป็นระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่ง แล้วแต่กรณี และถ้าระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งนั้นใช้บังคับแก่บุคคลทั่วไป ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และให้ดำเนินการประกาศตามวรรคหนึ่งด้วย ทั้งนี้ ถ้าระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใดมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานไว้ ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือเลขาธิการต้องกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนด้วย ซึ่งกระบวนการดังกล่าวอาจใช้ระยะเวลานานหลายเดือน วิธีการนี้จึงอาจมีความเหมาะสมในกรณีถ้ามีการแก้ไขระเบียบดังกล่าวหลายข้อ เพราะคณะทำงานจะได้พิจารณาแก้ไขหลายข้อในคราวเดียวกัน ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นการกำหนดช่องทางการร้องเรียนอย่างชัดเจนในระเบียบเช่นเดียวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษที่มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนผ่านทาง Facebook ไว้ในระเบียบอย่างชัดเจน

2. การกำหนดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพิ่มเติมตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเพิ่มช่องทางการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน



พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) ซึ่งเจตนารมณ์ของข้อ 10 (4) นั้น มีเจตนาที่จะเปิดช่องไว้สำหรับให้อำนาจผู้ตรวจการแผ่นดินในการกำหนดช่องทางการร้องเรียนอื่นใดในอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้นได้อีกหลายช่องทางโดยไม่ต้องแก้ไขระเบียบทุกครั้งที่กำหนดเพิ่มช่องทางร้องเรียนใหม่ ซึ่งเป็นกฎหมายที่ให้อำนาจแก่ผู้ตรวจการแผ่นดินโดยเฉพาะ และออกประกาศกำหนดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook จากมติดังกล่าวได้เพิ่มเติมได้โดยใช้ชื่อประกาศว่า “ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดช่องทางการร้องเรียนอื่นตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) พ.ศ. 25XX” โดยใช้อำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 24 (4) ซึ่งให้อำนาจผู้ตรวจการแผ่นดินออกระเบียบหรือประกาศอื่นตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบดังกล่าวนั้น ต้องดำเนินการโดยผู้ตรวจการแผ่นดินหารือและเห็นชอบร่วมกันตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 26 (13) ที่บัญญัติว่า การออกระเบียบ ประกาศ หรือการอื่นใดที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และกำหนดให้เป็นไปตามมติหรือต้องได้รับความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเนื่องจากประกาศดังกล่าวนี้ใช้บังคับแก่บุคคลทั่วไป จึงต้องให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 5 วรรคสองต่อไปด้วย มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยกว่าวิธีการแก้ไขกฎหมาย ใช้เพียงแค่มติที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถออกประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องช่องทางการร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นได้ทันที วิธีนี้มีข้อดีคือเป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบและหากมีช่องทางร้องเรียนใหม่ก็สามารถเพิ่มเติมได้โดยมติที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างสะดวก แต่วิธีดังกล่าวก็มีข้อเสีย กล่าวคือ ไม่ได้มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนทางแอปพลิเคชัน Facebook จะปรากฏในระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (3) (ค) ไว้อย่างชัดเจน จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการดังกล่าวจะเป็นไปในลักษณะเดียวกันกับสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนไว้ตามระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการตรวจสอบและไต่สวน พ.ศ. 2561 โดยในข้อ 20 ได้กำหนดว่า ในการกล่าวหาต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ผู้กล่าวหาจะทำด้วยวาจาหรือทำเป็นหนังสือยื่นต่อหรือส่งมายังสำนักงาน สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค หรือสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด หรือยื่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ประกาศกำหนด ซึ่งเป็นการให้อำนาจองค์อำนาจขององค์กรอิสระสามารถกำหนดช่องทางการร้องเรียนเพิ่มเติม ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ประกาศดังกล่าวไว้แต่อย่างใด

ผู้ศึกษาเห็นว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรใช้วิธีกำหนดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพิ่มเติมตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเพิ่มช่องทางการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่

ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) เพื่อให้มีกฎหมายรองรับการร้องเรียนผ่านวิธีดังกล่าวโดยเร็ว เพราะวิธีดังกล่าวเป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบดังกล่าวที่กำหนดไว้ มีความสะดวกรวดเร็วกว่า ส่งผลประชาชนได้รับประโยชน์ในจากการร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ได้เร็วขึ้น

ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องคำนึงถึงความพร้อมของบุคลากรในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ที่เพิ่มมาดังกล่าว เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในกับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ให้เกิดประสิทธิภาพ ความรู้ ความเข้าใจในช่องทางดังกล่าว และอาจกำหนดขั้นตอนและวิธีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ไว้ในคู่มือปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอีกกรณีหนึ่ง เพื่อให้มีการดำเนินการเป็นในมาตรฐานเดียวกัน

#### 4.3.2 ปัญหาด้านการยืนยันตัวผู้ร้องเรียน

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์เกือบทุกคนมีความกังวลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook คือ การยืนยันตัวผู้ร้องเรียน เนื่องการสมัครบัญชี Facebook นั้น ใช้เพียง e-mail ในการยืนยันตัวตนเท่านั้น ไม่ได้ใช้เอกสารราชการในการยืนยันตัวตนแต่อย่างใด เมื่อบัญชีดังกล่าวไม่ได้ใช้เอกสารราชการในการยืนยันตัวตน ทำให้อาจมีผู้ที่ไม่ประสงค์ดีมีการสมัครบัญชี Facebook ปลอม เพื่อแอบอ้างในการร้องเรียนกล่าวส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยไม่เป็นตามความจริง ก่อให้เกิดความเสียหายได้ ไม่เหมือนการร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางอื่นเช่น ทางอินเทอร์เน็ต หรือทาง Application สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะต้องให้มีการลงทะเบียนเพื่อยืนยันตนเองก่อน แต่อย่างไรก็ตามหากผู้ร้องเรียนมีความตั้งใจจะมีการแอบอ้างชื่อหรือกลั่นแกล้งการร้องเรียนผู้ร้องเรียนดังกล่าวก็สามารถที่จะนำข้อมูลของบุคคลอื่นมาลงทะเบียนในระบบเพื่อที่จะร้องเรียนได้ถึงแม้จะมีการแจ้งเกี่ยวกับความรับผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ไว้ในช่องทางดิจิทัลดังกล่าวแล้วก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวเป็นเพียงการป้องกันได้ไม่ทั้งหมด จากการศึกษาส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่องร้องเรียนในลักษณะเดียวกัน ปรากฏว่า ไม่ปรากฏว่ามีหน่วยงานใดกำหนดวิธีการยืนยันตัวผู้ร้องเรียน หรือกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนใด ๆ เป็นพิเศษแต่อย่างใด Facebook เป็นเพียงช่องทางรับเรื่องร้องเรียนช่องทางหนึ่งเท่านั้น

ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจกำหนดหลักเกณฑ์การตรวจสอบการยืนยันตัวผู้ร้องเรียนผ่านทางช่อง Facebook ได้ดังนี้

1) ต้องพิจารณาก่อนว่าเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนยื่นต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการร้องเรียน หรือเป็นเพียงการแจ้ง ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน

การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 8 และข้อ 9 เนื่องจากมีลักษณะแตกต่างกัน โดยการร้องเรียนนั้นเป็นกรณีที่บุคคลที่ได้รับการเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ สามารถร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ซึ่งเป็นอาจเป็นเรื่องส่วนตัวของผู้ร้องเรียนที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวผู้ร้องเรียนว่าเป็นบุคคลที่ได้รับการเดือดร้อนไม่เป็นธรรมจากหน่วยงานรัฐจริง เพื่อไม่ให้เป็นการแอบอ้างร้องเรียน หรือกล่าวหาส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลใด ๆ ให้เกิดความเสียหายโดยไม่เป็นความจริง

ส่วนกรณีผู้แจ้ง มาตรา 24 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 กำหนดให้การแจ้งและการร้องเรียน ต้องไม่มีลักษณะบังคับให้ต้องเปิดเผยตัวตนของผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องการขอให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นการเฉพาะตัว ดังนั้น สำหรับการแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น ต้องเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือ ความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวมหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ โดยการแจ้งให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ ระบุเหตุแห่งการแจ้งพร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่แจ้ง ตลอดจนระบุหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องตามสมควร กรณีดังกล่าวจึงไม่จำเป็นต้องตรวจสอบสถานะของผู้แจ้ง เพียงแต่ต้องเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวม หรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ โดยการแจ้งให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ ระบุเหตุแห่งการแจ้งพร้อมด้วยข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่แจ้ง ตลอดจนระบุหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องตามสมควร ซึ่งกรณีนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวมหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ซึ่งหากข้อเท็จจริงมีเพียงพอตามสมควร และมีความน่าเชื่อถือได้ ไม่จำเป็นต้องยืนยันตัวผู้แจ้งแต่อย่างใด หากมีการยืนยันตัวในกรณีการแจ้ง อาจเป็นขัดต่อพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 24 วรรคสองซึ่งบัญญัติว่า การออกกระเปียบตาม (2) และ (4) ต้องไม่มีลักษณะเป็นการสร้างขึ้นตอนโดยไม่จำเป็น เกิดความล่าช้า หรือขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งต้องไม่เป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนเกินสมควร หรือมีลักษณะเป็นการมุ่งหมายที่จะกล่าวหา หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และในส่วนที่เกี่ยวกับการแจ้งหรือการร้องเรียน ต้องดำเนินการโดยมุ่งหมายให้การเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว และไม่มีลักษณะบังคับให้ต้องเปิดเผยตัวตนของผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องการขอให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นการเฉพาะตัว ซึ่งจำเป็นต้องทราบตัวบุคคลเพื่อประโยชน์ ในการติดต่อขอข้อมูลหรือแจ้งผลการดำเนินการ ดังนั้น การขอยืนยันตัวผู้ร้องเรียนจึงทำได้เฉพาะการร้องเรียนเท่านั้น การขอยืนยันตัว

ผู้ร้องเรียนในเรื่องที่เป็นการแจ้งซึ่งเป็นเรื่องของประโยชน์สาธารณะ จึงไม่สามารถทำได้ตามที่กล่าวมาในข้างต้นได้

2) เมื่อพิจารณาตามข้อ 1) แล้ว เมื่อมีการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook เข้ามา ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบจะต้องพิจารณาตรวจสอบบัญชี Facebook ของผู้ร้องเรียนเข้ามา ก่อนว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ ใช้ชื่อจริงในการสร้างบัญชี Facebook หรือไม่ พร้อมทั้งตรวจสอบบัญชีดังกล่าวย้อนหลังเบื้องต้นว่าบัญชีดังกล่าวได้มีการเปิดมานานแล้วหรือยัง มีประวัติการใช้งานหรือไม่ และหากเป็นการร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัวการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมโดยตรงต้องดำเนินการตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 12 (3) และมีรายละเอียดอย่างไรอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ กล่าวคือ กรณีร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) เลขประจำตัวประชาชนหรือเลขหนังสือเดินทาง และที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Address) ของผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่อาจขอให้ผู้ร้องเรียนส่งเอกสารราชการเพื่อการยืนยันมาเพื่อตรวจสอบกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของกรมบัญชีกลางด้วย และอาจขอหมายเลขโทรศัพท์เพื่อโทรตรวจสอบเพื่อยืนยันตัวอีกครั้งหนึ่ง จึงรับเป็นเรื่องร้องเรียนได้ สำหรับกรณีการแจ้งนั้น หากผู้แจ้งมีการดำเนินการตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 9 แล้ว กล่าวคือ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ระบุเหตุแห่งการแจ้ง พร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่แจ้ง ตลอดจนระบุหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องตามสมควรครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถรับเป็นเรื่องร้องเรียนได้ทันที ไม่ต้องยืนยันตัวผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด

3) ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีคำแนะนำเกี่ยวกับการยืนยันตัวตนสำหรับประชาชนที่จะร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ว่ามีวิธีการแบบใด เพื่อที่ประชาชนจะได้พิจารณาถึงช่องทางารร้องเรียนที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด และควรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและความรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติความรับผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 โดยอาจมีการประกาศไว้ในหน้าเพจให้ชัดเจน หรือเป็นข้อความอัตโนมัติแจ้งทาง Facebook Messenger เมื่อผู้ร้องเรียนติดต่อเข้ามาเพื่อร้องเรียน เพื่อเป็นการให้ผู้ร้องเรียนตระหนักถึงการร้องเรียนทาง Facebook ว่าควรเป็นช่องทางที่ร้องเรียนตามความเป็นจริง ไม่กระทำผิดกฎหมายซึ่งอาจถูกลงโทษตามบทกฎหมายนั้นได้

#### 4.3.3 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์เกือบทุกคนมีความกังวลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook อีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน

ผ่านช่องทาง Facebook โดยในปัจจุบันผู้ดูแลระบบของ Facebook เพจ “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีเพียงเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ส่วนส่วนผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเพียง 2 คน ซึ่งมีหน้าที่หลักในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับประชาชน ทั้งสื่อวิดีโอ ภาพถ่าย Infographic กิจกรรมต่าง ๆ แต่ถ้าหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook แล้ว ซึ่งไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแต่อย่างใด หากประชาชนสอบถามปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายหรือเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์นั้นจะไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันที ต้องสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่สอบสวนก่อน ซึ่งจะเกิดความล่าช้า ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรที่จะเพิ่มเจ้าหน้าที่สอบสวนซึ่งมีความรู้ทางด้านกฎหมาย หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างดีเข้าไปเป็นผู้ดูแลระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับร้องเรียนโดยเฉพาะ โดยเจ้าหน้าที่สอบสวนที่เหมาะสมกับหน้าที่ดังกล่าวคือ เจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล ซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสมตามข้างต้น ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ดังกล่าวอยู่ 7 คน มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาผ่านช่องทางโทรศัพท์ สำนักงานสายด่วน 1676 อินเทอร์เน็ต และโมบายแอปพลิเคชัน เสนอต่อผู้ตรวจการ ซึ่งเป็นภารกิจที่มากพอสมควร ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล เพื่อดูแลรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook โดยเฉพาะ เบื้องต้น 1 อัตรา และอาจเพิ่มเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมหากมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมากต่อไปในอนาคต พร้อมทั้งจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในกับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ให้เกิดประสิทธิภาพ ความรู้ ความเข้าใจให้มีการดำเนินการ และการตอบข้อซักถามของประชาชนเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบดูแลการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ของประชาชนอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาพัฒนาระบบการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป นอกจากนี้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่เหมาะสมในการปฏิบัติ และช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น เช่น Ipad Tablet โทรศัพท์เคลื่อนที่ Smartphone เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้การเจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

ในปัจจุบันจากการศึกษาพบว่าจากข้อมูลเดือนมกราคม 2564 ประเทศไทยมีประชากรประมาณ 69,880,000 คน โดยประชากรสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 69.5 กล่าวคือประมาณ 48,590,000 คน ซึ่งผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกือบทั้งหมดเป็นผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์กว่า 55,000,000 คน โดย 54,800,000 คน เป็นอันดับ 12 ของโลก โดยใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีจำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้นจากการสำรวจในเดือนมกราคม 2564 มากขึ้นกว่าการสำรวจในเดือนมกราคม 2563 กว่า 3,000,000 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 โดยประชาชนในกลุ่มนี้ได้ใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตประมาณ 8 ชั่วโมง 55 นาทีต่อวัน และใช้เวลากับสื่อสังคมออนไลน์เฉลี่ยประมาณ 2 ชั่วโมง 48 นาทีต่อวัน โดย 54,800,000 คน ใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายให้แต่ละสำนักก่อตั้งเพจ Facebook ของสำนักตนเองขึ้นมา เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงประชาชนได้รับทราบ กิจกรรมที่มีประโยชน์ของสำนักต่าง ๆ โดยเพจต่าง ๆ มีผู้ติดตามรวมกันอยู่ประมาณ 14,000 คน ต่อมาวันที่ 21 ตุลาคม 2563 เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเห็นว่า เพื่อมิให้การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการกระจายไม่เป็นที่เดียวกัน จึงให้ปิดเพจ Facebook ของสำนักต่าง ๆ ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเปิดเพจ Facebook ใหม่เพียงเพจเดียว คือ “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับประชาชน ทั้งสื่อวิดีโอ ภาพถ่าย Infographic กิจกรรมต่าง ๆ โดยมีสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ส่วนผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบ มีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบอยู่ 2 คน ปัจจุบันเพจ Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีสถิติผู้กดถูกใจเพจ 8,915 คน มีผู้ติดตามอยู่ 9,203 คน และผู้ติดต่อมายัง Facebook Messenger ประมาณวันละ 10 – 20 คน โดยมีทั้งการสอบถามเรื่องทั่วไป และการร้องเรียน จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่า ในอนาคตการร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะ Facebook จะเป็นช่องทางที่มีความสำคัญที่มีบทบาทมากขึ้นต่อการรับเรื่องร้องเรียนและการส่งพยานหลักฐานต่าง ๆ ดังนั้น ผู้จึงศึกษาจึงศึกษาถึงแนวทางการเป็นไปได้ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะพิจารณารับเรื่องร้องเรียน และติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเพื่อพัฒนาขั้นตอนการสอบสวนให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาพบว่า การส่งข้อความสนทนาผ่านทาง Facebook เพื่อร้องเรียน เป็นการแสดงเจตนาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่รองรับด้วยกฎหมายแล้ว โดยมีการนำมาใช้ในดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทอยู่ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ด้วย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรับเรื่องร้องเรียนเป็นเพียงการเริ่มต้นกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน มิใช่การใช้ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินหลังจากพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว ซึ่งมีลักษณะเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทตามที่พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 4 ได้บัญญัติห้ามไว้การรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงสามารถดำเนินการได้ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น

การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook เป็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 35 และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 ประเด็นว่าการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook อาจไม่เป็นการกำหนดวิธีการที่ทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ ประเภท ลักษณะหรือรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ไม่สามารถลงทะเบียนกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อยืนยันตัวก่อนได้ และการสมัครบัญชีของ Facebook นั้น ไม่จำเป็นต้องเอกสารราชการในการสมัครแต่อย่างใด จึงอาจมีการเป็นสมัครที่ใช้ชื่อปลอมชื่อบุคคลอื่น หรือนามแฝงได้ ดังนั้น หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องการจะรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook จำเป็นต้องมีมาตรการในการระบุตัวระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ ประเภท ลักษณะหรือรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549

สำหรับการศึกษาช่องทาง การร้องเรียน ระเบียบและกฎหมายของช่องทาง การร้องเรียนกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ว่า

ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐมีกฎหมายกลางเกี่ยวกับการยื่นเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยุติทุกข์ พ.ศ. 2552 ข้อ 22 (3) ผู้ศึกษาพบว่า ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ส่วนมากได้ใช้เพจ Facebook เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานนั้น ๆ แต่ได้มีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงาน รวมไปถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ ซึ่งปัจจุบันได้มีแนวโน้ม

เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งทำให้ประชาชนต้องได้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ด้วย โดยซึ่งกำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานนั้น ๆ ไม่ได้มีการกำหนดระเบียบหรือกฎหมายใด ๆ เพิ่มเติม

สำหรับในส่วนขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญนั้น องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญดังกล่าว มีระเบียบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเป็นของตนเอง ไม่ได้ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางที่ใช้กับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ และระเบียบของแต่ละองค์กรมีการรองรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ไม่เหมือนกัน ซึ่งต้องพิจารณาในแต่ละองค์กรไป ในกรณี Facebook นั้น จะเห็นได้ว่า องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีเพจ Facebook เป็นของตนเอง ใช้เพียงประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเท่านั้น ไม่ได้เปิดรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวแต่อย่างใด หากมีผู้ติดต่อเพื่อร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังกล่าว ทางผู้ดูแลระบบจะแนะนำให้ไปร้องเรียนในช่องทางที่ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป

จากการศึกษาพบว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook หรือไม่ มีข้อดีข้อเสีย ปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

กรณีดังกล่าวมี 2 แนวทางดังนี้

1. ควรรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook เนื่องจากมีข้อดีคือ Facebook เป็น Application ที่มีการใช้งานอย่างมากในประเทศไทย ประชาชนมีความคุ้นเคยในการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากอยู่ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนเกือบทุกคน สามารถสื่อสารได้สองทาง และสามารถสื่อสารได้ทันที สามารถส่งข้อความ เอกสาร รูปภาพ วิดีโอ ได้อย่างรวดเร็ว เป็นการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนและสิทธิการร้องเรียนของประชาชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีอีกด้วย

2. ไม่ควรรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook เนื่องจากมีข้อเสียคือ ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายและระเบียบรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ไม่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ อาจก่อให้เกิดการแอบอ้างชื่อ กลั่นแกล้งการร้องเรียน ทำให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานราชการ บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่เพียงพอ ไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมายที่จะตอบเรื่องร้องเรียนได้อย่างทันที

โดยมีแนวทางหรือการปรับปรุงการปฏิบัติงานใด ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดให้มีการระเบียบและกฎหมายเพื่อรองรับช่องทางการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook

2. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดให้มีหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการยืนยันตัวผู้ร้องเรียน



3. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นผู้ดูแลระบบในการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook โดยจัดให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้อง และมีการตอบคำถามประชาชนไปในแนวทางเดียวกัน

และจากการศึกษาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook โดยผู้ศึกษาพบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพบปัญหาและควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวดังกล่าวดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านระเบียบและกฎหมายเพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook

ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีเพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook และยังไม่มีการกำหนดช่องทางดังกล่าวลงในคู่มือปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแต่อย่างใด หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ควรจะต้องมีระเบียบรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังกล่าว เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงควรกำหนดวิธีการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook โดยกรณีดังกล่าวสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถทำได้ 2 วิธีกล่าวคือ

1.1 การแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (3) (ค) โดยบัญญัติเพิ่มว่า “แอปพลิเคชัน Facebook” ซึ่งวิธีการนี้มีข้อดี คือ ช่องทางการร้องเรียนทางแอปพลิเคชัน Facebook จะปรากฏในระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (3) (ค) อย่างชัดเจน แต่วิธีการดังกล่าวมีข้อเสียคือ การแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบดังกล่าวใช้ระยะเวลาเวลานาน ต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอน วิธีการนี้จึงอาจมีความเหมาะสมในกรณีถ้ามีการแก้ไขระเบียบดังกล่าวหลายข้อ เพราะคณะทำงานจะได้พิจารณาแก้ไขหลายข้อในคราวเดียวกัน ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นการกำหนดช่องทางการร้องเรียนอย่างชัดเจนในระเบียบเช่นเดียวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษที่มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนผ่านทาง Facebook ไว้ในระเบียบอย่างชัดเจน

1.2 การกำหนดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพิ่มเติมตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเพิ่มช่องทางการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) ซึ่งเจตนารมณ์ของข้อ 10 (4) มีเจตนาที่จะเปิดช่องไว้สำหรับให้อำนาจผู้ตรวจการแผ่นดินในการกำหนดช่องทางการร้องเรียนอื่นได้ในอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้นได้อีกหลายช่องทางโดยไม่ต้องแก้ไขระเบียบทุกครั้งที่กำหนดเพิ่มช่องทางร้องเรียนใหม่ โดยสามารถกำหนดได้จากมติของที่ประชุมของผู้ตรวจการแผ่นดิน และออกประกาศกำหนดช่องทางร้องเรียนทาง Facebook จากมติดังกล่าวได้เพิ่มเติม

โดยใช้ชื่อประกาศว่า “ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดช่องทางการร้องเรียนอื่นตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) พ.ศ. 25XX” วิธีนี้มีข้อดีคือเป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบ และหากมีช่องทางร้องเรียนใหม่ก็สามารถเพิ่มเติมได้โดยมติที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างสะดวก แต่วิธีดังกล่าวก็มีข้อเสีย กล่าวคือ ไม่ได้มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนทางแอปพลิเคชัน Facebook จะปรากฏในระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (3) (ค) ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งมีลักษณะเดียวกันกับระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการตรวจสอบและไต่สวน พ.ศ. 2561 เป็นการให้อำนาจองค์อำนาจขององค์กรอิสระสามารถกำหนดช่องทางการร้องเรียนเพิ่มเติม ซึ่งในปัจจุบันยังไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ประกาศดังกล่าวไว้แต่อย่างใด

ผู้ศึกษาเห็นว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรใช้วิธีกำหนดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพิ่มเติมตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) โดยสามารถกำหนดได้จากมติของที่ประชุมของผู้ตรวจการแผ่นดิน และออกประกาศกำหนดช่องทางร้องเรียนทาง Facebook จากมติดังกล่าวได้เพิ่มเติม โดยใช้ชื่อประกาศว่า “ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดช่องทางการร้องเรียนอื่นตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) พ.ศ. 25XX” เพื่อให้มีกฎหมายรองรับการร้องเรียนผ่านวิธีดังกล่าวโดยเร็ว เพราะวิธีดังกล่าวเป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบดังกล่าวที่กำหนดไว้ มีความสะดวกรวดเร็วมากกว่า ส่งผลประชาชนได้รับประโยชน์จากการร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ได้เร็วขึ้น

ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องคำนึงถึงความพร้อมของบุคลากรในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ที่เพิ่มมาดังกล่าว เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในกับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ให้เกิดประสิทธิภาพ ความรู้ ความเข้าใจในช่องทางดังกล่าว และอาจกำหนดขั้นตอนและวิธีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ไว้ในคู่มือปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอีกกรณีหนึ่ง เพื่อให้มีการดำเนินการเป็นในมาตรฐานเดียวกัน

## 2. ปัญหาด้านการยืนยันตัวผู้ร้องเรียน

เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายจากการร้องเรียนจากบัญชี Facebook ปลอม การแอบอ้างบัญชีบุคคลอื่นในการร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจะต้องมีขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการยืนยันตัวตนคือ ต้องพิจารณาก่อนว่าเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนยื่นต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการร้องเรียน หรือเป็นเพียงการแจ้งเรื่องเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวมหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ซึ่งหากข้อเท็จจริงมีเพียงพอ

ตามสมควร และมีความน่าเชื่อถือได้ ไม่จำเป็นที่จะต้องยืนยันตัวผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด เนื่องจากการขอให้ยืนยันตัวผู้ร้องเรียนนั้น เป็นการขัดต่อพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 24 วรรคสอง ซึ่งบัญญัติว่า การออกกระเบียบตาม (2) และ (4) ต้องไม่มีลักษณะเป็นการสร้างชั้นตอนโดยไม่จำเป็น เกิดความล่าช้า หรือขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งต้องไม่เป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนเกินสมควร หรือมีลักษณะเป็นการมุ่งหมายที่จะกล่าวหา หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และในส่วนที่เกี่ยวกับการแจ้งหรือการร้องเรียน ต้องดำเนินการโดยมุ่งหมายให้การเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว และไม่มีลักษณะบังคับให้ต้องเปิดเผยตัวตนของผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องการขอให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นการเฉพาะตัว ซึ่งจำเป็นต้องทราบตัวบุคคลเพื่อประโยชน์ ในการติดต่อขอข้อมูลหรือแจ้งผลการดำเนินการ การขอยืนยันตัวผู้ร้องเรียนจึงทำได้เฉพาะการร้องเรียนเท่านั้น การขอยืนยันตัวผู้ร้องเรียนในเรื่องที่เป็นการแจ้งซึ่งเป็นเรื่องของประโยชน์สาธารณะ จึงไม่สามารถทำได้ตามที่กล่าวมาในข้างต้น ต่อมาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบต้องทำการตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนในบัญชี Facebook อย่างละเอียดพร้อมทั้งให้ผู้ร้องเรียนส่งเอกสารราชการเพื่อยืนยันตนเองด้วย ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีคำแนะนำเกี่ยวกับการยืนยันตัวตนสำหรับประชาชนที่จะร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ว่ามีวิธีการแบบใด เพื่อที่ประชาชนจะได้พิจารณาถึงช่องทางการร้องเรียนที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด และควรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และความรับผิดชอบตามกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติความรับผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนกระทำผิดกฎหมายต่อไป

### 3. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

ถ้าหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook แล้ว ปัจจุบันผู้ดูแลระบบของ Facebook เพจ “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีเพียงเจ้าหน้าที่ สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ส่วนส่วนผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ เพียง 2 คน ซึ่งไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแต่อย่างใด หากประชาชนสอบถามปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายหรือเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์นั้นจะไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันที ต้องสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่สอบสวนก่อน ซึ่งจะเกิดความล่าช้า ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรที่จะเพิ่มเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดิจิทัล ซึ่งมีความรู้ทางด้านกฎหมายหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างดี เข้าไปเป็นผู้ดูแลระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการกับผู้ร้องเรียนต่อไป พร้อมทั้งเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ มีการอบรมเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์สื่อสารที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้วย

จากการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาเห็นว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพื่อความสะดวกรวดเร็วของประชาชนในการร้องเรียนปัญหา

ความเดือดร้อนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยช่องทางดังกล่าวสามารถผู้ร้องเรียนสามารถใช้งานได้ง่ายและมีความคุ้นเคยเนื่องจากใช้งานในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังสามารถส่งเอกสาร ข้อมูล หรือรูปภาพต่าง ๆ ให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้โดยเร็ว ผู้ร้องเรียนสามารถปรึกษาโดยสารสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้สองทาง เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำโดยมีข้อมูลครบถ้วนกว่าช่องทางการร้องเรียนอื่นเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นได้ หากการร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจสามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ทันที หากไม่อยู่ในอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ไปว่าผู้ร้องเรียนจะไปดำเนินการปรึกษาหรือร้องเรียนที่หน่วยงานใดต่อไป ไม่ต้องรับเรื่องร้องเรียนเข้ามาในระบบรับเรื่องร้องเรียนก่อนแล้วให้เจ้าหน้าที่สอบสวนทำเรื่องไม่รับเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นการคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นและเป็นการลดภาระงานในระบบโดยรวมลง จากการศึกษาที่ต้องเจ้าหน้าที่สอบสวนทำเรื่องไม่รับเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่อย่างไรก็ตามก่อนที่จะสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องมีความพร้อมทางด้านกฎหมาย หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนรองรับช่องทางการร้องเรียนดังกล่าว และความพร้อมทางด้านบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในปริมาณที่เพียงพอ ที่จะให้บริการกับประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผู้ศึกษาเห็นว่า การเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook นั้น จะช่วยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้การช่วยเหลือประชาชนได้มากกว่าเดิม โดยใช้ความหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมาอำนวยความสะดวกกับประชาชนต่อไป

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook ดังที่ได้เสนอมาแล้ว ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเสนอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณากำหนดวิธีการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook โดยมีใช้วิธีกำหนดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพิ่มเติมตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเพิ่มช่องทางการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) โดยสามารถกำหนดได้จากมติของที่ประชุมของผู้ตรวจการแผ่นดิน และออกประกาศกำหนดช่องทางร้องเรียนทาง Facebook จากมติดังกล่าวได้เพิ่มเติม ซึ่งมีลักษณะเดียวกันกับระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการตรวจสอบและไต่สวน พ.ศ. 2561 เป็นการให้อำนาจองค์อำนาจขององค์กรอิสระสามารถกำหนดช่องทางการร้องเรียนเพิ่มเติม ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่

คณะกรรมการ ป.ป.ช. ประกาศดังกล่าวไว้แต่อย่างใด โดยใช้ชื่อประกาศว่า “ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดช่องทางการร้องเรียนอื่นตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 10 (4) พ.ศ. 25XX” เพื่อให้มีกฎหมายรองรับการร้องเรียนผ่านวิธีดังกล่าวโดยเร็ว เป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบดังกล่าวที่กำหนดไว้ มีความสะดวกรวดเร็วกว่า ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ได้เร็วขึ้น และเพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีกฎหมายรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook และเพื่อเป็นการสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นการเพิ่มตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 25 ซึ่งเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเพิ่มการเข้าถึงกลไกการปัญหาความเดือดร้อนผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินการยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม ทั้งนี้ หากสามารถดำเนินการได้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญองค์กรแรกที่ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

## 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้ศึกษาเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook แล้ว เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระเบียบรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจะดำเนินการแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล ซึ่งมีความรู้ทางด้านกฎหมายหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างดี เข้าไปเป็นผู้ดูแลระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ เพื่อมีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook โดยเฉพาะ เข้าไปเป็นผู้ดูแลระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการกับผู้ร้องเรียนต่อไป พร้อมทั้งเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ และจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานด้วย พร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และควรมีการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ดังกล่าว เพื่อให้มีบุคลากรมีความรู้ความชำนาญในด้านนี้เพิ่มขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพ ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และการดำเนินการด้านการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook มีมาตรฐาน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดินควรจะต้องมีการกำหนดขั้นตอนและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบยืนยันตัวของผู้ร้องเรียนไปในคู่มือปฏิบัติงานและการอบรมดังกล่าวด้วย

หลังจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายและเตรียมพร้อมบุคลากรและทรัพยากรตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว สำนักงานควรจะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทราบถึงช่องทางการร้องเรียนดังกล่าวโดยเร็วอย่างกว้างขวางในช่องทางการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเปิดช่องทางการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้งานการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ตลอดจนระยะเวลาการดำเนินการของเรื่องในเบื้องต้น วิธีที่ประชาชนจะสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ พร้อมทั้งมีคำแนะนำเกี่ยวกับการยืนยันตัวตนสำหรับประชาชนที่จะร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ว่ามีวิธีการแบบใดเพื่อที่ประชาชนจะได้พิจารณาถึงช่องทางการร้องเรียนที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด และมีการเพิ่มข้อความเกี่ยวกับขั้นตอนการร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านทางช่องทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และทราบถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมไปถึงแจ้งผู้ร้องเรียนเพจ Facebook ไว้ก่อนว่าหากผู้ร้องเรียนแจ้งความเท็จหรือก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่นจะมีความรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติความรับผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบ และป้องกันมิให้ผู้ร้องเรียนกระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นหน้าที่ของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อได้มีการประชาสัมพันธ์จนมีประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังกล่าวแล้ว เจ้าหน้าที่ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เป็นผู้ดูแลระบบ Facebook คนหนึ่ง ซึ่งมีความรู้ทางด้านกฎหมาย จะดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวก่อนว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่ หากเรื่องดังกล่าวไม่อยู่ ผู้ดูแลสามารถแจ้งให้ผู้ร้องเรียนไปร้องเรียนหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือดำเนินการอื่นใดตามความเหมาะสม ซึ่งข้อดีในตรงนี้ การที่เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารสองทางกับผู้ร้องเรียนได้ หากข้อมูลไม่เพียงพอ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งภาพถ่าย เอกสาร วิดีโอหรือสื่ออื่น ๆ ผ่านทางช่องทาง Facebook ให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถประเมินข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ทันที จะมีความรวดเร็วกว่าช่องทางอื่น ๆ ซึ่งต้องมีการ Print Out ออกมาก่อน หรือเข้าสู่ระบบ เพื่อดูข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นการคัดกรองเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่เข้ามาในระบบเพื่อเป็นการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนโดยรวมด้วย หลังจากพิจารณาแล้วว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ดูแลระบบพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนยืนยันตัวตนต้องพิจารณาก่อนว่าเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนยื่นต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการร้องเรียน หรือเป็นเพียงการแจ้งเรื่องเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวมหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ซึ่งหากข้อเท็จจริงมีเพียงพอตามสมควร และมีความน่าเชื่อถือได้ กรณีดังกล่าวไม่จำเป็นที่จะต้องยืนยันตัว

ผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด เนื่องจากการยืนยันตัวตนดังกล่าวขัดต่อพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 24 วรรคสอง ทั้งนี้ผู้ดูแลระบบอาจตรวจสอบข้อมูลจาก Facebook ของผู้ร้องเรียนเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้ โดยการยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้เป็นไปตามที่กล่าวมาในข้างต้น เมื่อผู้ดูแลระบบได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จึงดำเนินการลงรับเรื่องในระบบ และแจ้งให้ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Complaint and Investigation Management) แจ้งเลขที่เรื่องร้องเรียน และจัดทำบันทึกกราบเรียนเสนอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณารับเรื่องร้องเรียนต่อไป โดยหากเป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนหรือแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมดาด้วยความรวดเร็วด้วยการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเร่งด่วน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถส่งเจ้าหน้าที่จากส่วนตรวจสอบและปฏิบัติการเร่งด่วน ลงพื้นที่เพื่อเข้าแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันที

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย

ผู้ศึกษาเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook แล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจะมีการจัดเก็บ สถิติ ข้อมูล พร้อมทั้งรวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook และจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน โดยอาจมีการจัดตั้งคณะทำงานมาเพื่อประเมินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังกล่าว เพื่อพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และในอนาคตหากการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ประสบความสำเร็จ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาจัดตั้งทีมงานเพื่อตรวจสอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากข้าราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอินเทอร์เน็ต Facebook และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการทำงานเชิงรุก โดยเข้าไปให้คำแนะนำเบื้องต้นกับประชาชนและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในเรื่องดังกล่าว หากเรื่องดังกล่าวก่อให้เกิดความเดือดร้อนกับประชาชนจำนวนมาก อาจพิจารณาเสนอเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหยิบยกขึ้นมาพิจารณาได้ นอกจากนี้ทีมงานดังกล่าวอาจพิจารณารวบรวมปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีลักษณะคล้ายกันเป็นจำนวนมาก รายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเชิงระบบได้ และอาจพิจารณารับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ ที่ได้รับความนิยม และมีผู้ใช้งานมากในปัจจุบัน เช่น Line Twitter Instagram เป็นต้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการร้องเรียนในยุคดิจิทัล ที่ต่อไปจะมีแนวโน้มผู้ใช้บริการมากขึ้น และกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันเพิ่มเติม ประกอบกับปัจจุบัน (มีนาคม 2565) ได้มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทำให้ประชาชนต้องปรับเปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิตไปจากเดิม ยังไม่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในระยะเวลายันใกล้ ซึ่งการที่จะลด

การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวได้ คือการต้องลดการสัมผัส และการรักษาห่าง (Social Distancing) เป็นการที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปรับตัวเข้าหาประชาชนมากขึ้น และมีความก้าวทันยุคสมัยต่อไป



## บรรณานุกรม

### หนังสือ

การไฟฟ้านครหลวง. (2563). *คู่มือปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2563*. กรุงเทพมหานคร:

การไฟฟ้านครหลวง

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2563). *คู่มือการจัดการระบบรับเรื่องร้องทุกข์*. กระทรวง

พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กรมการขนส่งทางบก. (2563). *รายงานประจำปีกรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2562*. กรุงเทพมหานคร:

กรมการขนส่งทางบก

กรมบังคับคดี. (2563). *คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์กรมบังคับคดี*. กรุงเทพมหานคร:

กรมบังคับคดี.

กรมสอบสวนคดีพิเศษ. (2563). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการการรับเรื่องร้องทุกข์*. กรุงเทพมหานคร:

กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม (2558). *คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการของ*

*ศูนย์บริการร่วม กระทรวงยุติธรรม*. นนทบุรี: บริษัท บุรีการพิมพ์ จำกัด

ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒน์ศานต์, ทวีศักดิ์ กอนันตกุล และสุรางคณา แก้วจำนงค์. (2545). *คำอธิบายพระราชบัญญัติ*

*ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท จีรรัชการพิมพ์ จำกัด.

ฐิติภา สัมพันธ์พร. (2556). *สร้างแบรนด์ให้ติดตลาดด้วยเฟสบุ๊ค: Branding on Facebook*.

กรุงเทพมหานคร: ดรีม แอนด์ พับบลิชซิง.

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2563). *รายงานประจำปี 2562 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. กรุงเทพมหานคร:

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.

วศิน เพิ่มทรัพย์. (2563). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพมหานคร:

บริษัท โปรวิชั่น จำกัด.

วิทวัส รัชตะนันท์. (2562). *เปรียบเทียบระบบผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีราชอาณาจักรไทย ราชอาณาจักร*

*สวีเดน และสาธารณฝรั่งเศส. หนังสือผู้ตรวจการแผ่นดิน สองทศวรรษแห่งการพัฒนาและท้าทาย*.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ พี.เอส.กรุ๊ป.

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (2559). *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน*

*ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักตรวจราชการและเรื่องราວร้องทุกข์

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี. (2563). *คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี*. ราชบุรี:

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี. (ม.ป.ป.) *คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี*, ลพบุรี:

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

ส่วนแผนและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2562). *คู่มือปฏิบัติงาน*

*กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2563). *คู่มือปฏิบัติงานตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน ว่าด้วยการแจ้ง*

*การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562*. กรุงเทพมหานคร:

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2563). *รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2562*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (2564). *คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน*

*เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน

เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

## วิทยานิพนธ์

ครองรัตน์ ดุลลาพันธ์. (2561). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และปัจจัยทางจิตที่พยากรณ์ภาวะ*

*โรคซึมเศร้า*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการ). คณะนิเทศศาสตร์

และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จิตาภา สดสี. (2559). *สื่อสังคมออนไลน์ความรับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้าและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อ*

*การตัดสินใจใช้บริการร้านค้าปลีกสำหรับคนรักแมวในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชุลีกร เกษทอง. (2553). *การรับรู้การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อกระบวนการ*

*ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการในสังคมเครือข่ายออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*.

การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภารจา บุญจาทุพันธ์. (2557). *การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาเฉพาะเฟซบุ๊กและ*

*อินสตาแกรม*. นิติศาสตรมหาบัณฑิต (สาขากฎหมายธุรกิจ). คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

อุดม ไพรเกษตร. (2558). *การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมเพชบุ๊กของหน่วยงานภาครัฐไทย, วิทยานิพนธ์. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม*

### รายงานวิจัย

ณัฐกาญจน์ ศุภรัตน์เมธี และนุชประภา โมกข์ศาสตร์. (2562). *การรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ของเยาวชน เพื่อการเป็นพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า*

ปารดา โสติกุลนันท์. (2562). *สื่อประชาสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน*

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2564). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. กรุงเทพมหานคร: สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน*

### วารสาร

ระวิ แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโลง. (2556). *เครือข่ายสังคมออนไลน์ : กรณี เฟสบุ๊ก (Facebook) กับการ พัฒนาผู้เรียน, Princess of Naradhiwas University Journal, 5 (4), 197*

วัฒนา นนชิต. (2563). *การประเมินผลการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร.1584) กรมการขนส่งทางบก. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, 3 (2), 36 – 37.*

อรรวรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง. (2553). *Social Media เครื่องมือเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ. วารสาร นักบริหาร:Executive Journal, 30 (4), 63-69.*

### อินเทอร์เน็ต

การประปานครหลวง. (2564). *ประกาศการประปานครหลวง เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 19 กันยายน 2564. จาก [https://www.mwa.co.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=63009](https://www.mwa.co.th/ewt_dl_link.php?nid=63009)*

การประปานครหลวง. (2564). ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและ  
ระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557.

เข้าถึงข้อมูลวันที่ 19 กันยายน 2564. จาก

[https://www.mwa.co.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=45061](https://www.mwa.co.th/ewt_dl_link.php?nid=45061)

การประปานครหลวง. (2564). Facebook Page การประปานครหลวง กปน. (Metropolitan Waterworks  
Authority - MWA). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 19 กันยายน 2564. จาก

<https://www.facebook.com/MWATHailand/>

การไฟฟ้านครหลวง. (2564). Facebook Page การประปานครหลวง กปน. (Metropolitan Waterworks  
Authority - MWA). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 19 มีนาคม 2564. จาก

<https://www.facebook.com/MWATHailand/>

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. (2564). ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หน้าแรก. เข้าถึงข้อมูลวันที่  
3 มีนาคม 2564. จาก <http://www.damrongdhama.moi.go.th/home/>

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปราจีนบุรี. (2564). Facebook Page ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปราจีนบุรี. เข้าถึงข้อมูลวันที่  
19 กันยายน 2564. จาก <https://www.facebook.com/Damrongthamprachin>

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดราชบุรี. (2564). Facebook Page ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดราชบุรี. เข้าถึงข้อมูลวันที่  
3 มีนาคม 2564. จาก [www.facebook.com/drt.ratchaburi](http://www.facebook.com/drt.ratchaburi)

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลพบุรี. (2564). Facebook Page ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลพบุรี. เข้าถึงข้อมูลวันที่  
3 มีนาคม 2564. จาก [www.facebook.com/damrongthamlopburi](http://www.facebook.com/damrongthamlopburi).

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำปาง. (2564). Facebook Page ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำปาง. เข้าถึงข้อมูลวันที่  
19 กันยายน 2564. จาก <https://www.facebook.com/Damrongdhama.lp>

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสิงห์บุรี. (2564). Facebook Page ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสิงห์บุรี. เข้าถึงข้อมูลวันที่  
19 กันยายน 2564. จาก <https://www.facebook.com/sbrdamrongtham/>

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรสาคร. (2564). Facebook Page ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรสาคร. เข้าถึงข้อมูล  
วันที่ 3 มีนาคม 2564. จาก [www.facebook.com/sakhondumrong](http://www.facebook.com/sakhondumrong).

ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). Facebook Page ศูนย์บริการประชาชน  
กระทรวงศึกษาธิการ – รับเรื่องราวร้องทุกข์. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 19 กันยายน 2564.  
จาก <https://www.facebook.com/1579service/>.

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงยุติธรรม (2564). Facebook Page ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม Justice  
Service-Links. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 19 กันยายน 2564.  
จาก <https://www.facebook.com/-Justice-Service-Links>

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร. *Facebook Page* ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร /ศูนย์กทม.

1555. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 19 กันยายน 2564. จาก <https://www.facebook.com/rongtook1555/> สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ. (2553). *แนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์. (ออนไลน์).* เข้าถึงข้อมูลวันที่

3 มีนาคม 2564 จาก <http://www.presscouncil.or.th/th2/>

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2564). *Facebook Page* สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. เข้าถึงข้อมูลวันที่

3 มีนาคม 2564. จาก <https://www.facebook.com/audit.go.th>.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2564). *Facebook Page* สำนักงาน ป.ป.ช.

เข้าถึงข้อมูลวันที่ 3 มีนาคม 2564. จาก

<https://www.facebook.com/NACCThailandOfficialFanpage>.

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2564). *การรับเรื่องร้องเรียน/การบริการประชาชน.* เข้าถึงข้อมูล

วันที่ 3 มีนาคม 2564. จาก <http://www.nhrc.or.th/Complaints/How-to-complaints.aspx>

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2564). *Facebook Page* สำนักงานคณะกรรมการ

สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 3 มีนาคม 2564. จาก

<https://www.facebook.com/nhrct>.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *พ.ร.บ.ธุรกรรมฯ เดอะซีรีส์ ตอนที่ 4.* เข้าถึงข้อมูลวันที่

1 กุมภาพันธ์ 2564. จาก [https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-](https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/Electronic-Transactions-Act-the-Series_Ep4.aspx)

[Sharing/Electronic-Transactions-Act-the-Series\\_Ep4.aspx](https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/Electronic-Transactions-Act-the-Series_Ep4.aspx)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2564). *การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2563* เข้าถึงข้อมูล

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2564. จาก <https://www.ombudsman.go.th/new/ita2563.php>

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2564). *นโยบายและยุทธศาสตร์* เข้าถึงข้อมูลวันที่ 19 กันยายน 2564. จาก

[https://www.ombudsman.go.th/new/strategic\\_issue.php](https://www.ombudsman.go.th/new/strategic_issue.php)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2564). *Facebook Page* สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. เข้าถึงข้อมูลวันที่

20 กุมภาพันธ์ 2564. จาก <www.facebook.com/thaiombudsman>

สำนักเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร. (2564). *สถิติเรื่องราวร้องทุกข์.* เข้าถึงข้อมูลวันที่ 19 กันยายน 2564.

จาก <http://www.bangkok.go.th/gad/page/main/2314>

Facebook. (2564). *นโยบายข้อมูล.* เข้าถึงข้อมูลวันที่ 19 กันยายน 2564.

จาก <https://www.facebook.com/privacy/explanation/>

Simon Kemp. (2564). *Digital 2021: Global Overview Report.* เข้าถึงข้อมูลวันที่ 3 มีนาคม 2564.

จาก <https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report>

Simon Kemp. (2564). *Digital 2021 : Thailand*. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 3 มีนาคม 2564. จาก  
<https://datareportal.com/reports/digital-2021-thailand>

### เอกสารอื่น

เอกสารท้ายระเบียบกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยการบริหารงานคดีพิเศษ พ.ศ. 2560

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล	นายประจักษ์ธรรม โรจนะภิรมย์
วัน/เดือน/ปีเกิด	6 พฤษภาคม 2527
ประวัติการศึกษา	- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - เนติบัณฑิตไทย สมัยที่ 60 สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา - นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ สำนักสอบสวน 2 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ภาคผนวก



## แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

### ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ตำแหน่ง.....

สำนัก.....ส่วนงาน.....

วันที่สัมภาษณ์.....

หน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน.....

#### ส่วนที่ 2 สภาพปัญหา

2.1 ปัจจุบันท่านมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน”

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 การร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร มีข้อดีข้อเสียในการร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- 1.1 วันที่สัมภาษณ์.....
- 1.2 ท่านเคยร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่
  - เคย เป็นเรื่อง.....
  - ไม่เคย.....

ส่วนที่ 2 ความต้องการหรือความหวัง และความเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- 2.1 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook
  - เห็นด้วย เพราะ.....
  - ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

2.2 ท่านมีความต้องการหรือการคาดหวัง และมีความเข้าใจช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....