

บทสรุปผู้บริหาร

ชื่อผลงาน การศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook

สภาพปัญหา

ในปัจจุบันจากการสำรวจในเดือนมกราคม 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 Facebook จึงเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมีการใช้งานอย่างแพร่หลายและได้รับความนิยมมาก ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มี การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook การศึกษาในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล ศึกษาและวิเคราะห์ถึงการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการกำหนดขอบเขต รูปแบบ และแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมายและตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือเป็นการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย และสอดคล้องกับเทคโนโลยีนวัตกรรมสมัยใหม่ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากขึ้น ศึกษาแนวทาง กฎหมาย หลักเกณฑ์ และปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนหรือการติดต่อสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ของหน่วยงานของรัฐอื่นที่รับเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) และบทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) 2) เพื่อศึกษาแนวทาง กฎหมาย หลักเกณฑ์ และปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนหรือการติดต่อสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ของหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่องร้องเรียน 3) เพื่อรวบรวมข้อมูล ศึกษาและวิเคราะห์ถึงการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการกำหนดขอบเขต รูปแบบ และแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมายและตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือเป็นการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย และสอดคล้องกับเทคโนโลยีนวัตกรรมสมัยใหม่ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากขึ้นต่อไป

วิธีการศึกษา

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Data) โดยค้นคว้าจากหนังสือทั้งของประเทศ ไทยและต่างประเทศ ข้อมูลจากเครือข่ายเอกสารสารสนเทศ บทความ ตั๋วบทกฎหมาย ตลอดจน ข่าวสาร ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวิทยานิพนธ์ งานวิจัยเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ สื่อสังคมออนไลน์ Facebook และบทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ Facebook กฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ หลักเกณฑ์ ขอบเขต และรูปแบบการรับ เรื่องร้องเรียนทาง Facebook ของหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่องร้องเรียน และองค์กระอิสรระตามรัฐธรรมนูญอื่น

2. การศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) คือ จากการสอบถาม เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จำนวน 11 คน เจ้าหน้าที่ สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ 3 คน เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3 คน และผู้ร้องเรียน 5 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้มีข้อมูลรอบด้าน ผู้ศึกษาได้ทำการประสาน/ติดต่ออย่างดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) จำนวน 23 คน โดยทำการนัดหมายการเข้าพบเป็นรายบุคคล เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้เครื่องมือคือแบบ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างการศึกษาทางเอกสาร (Documentary Research) จากตำรา หนังสือ วารสาร กฎหมาย บทความ แนวคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการด้านโทรคมนาคมของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครอง และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งค้นคว้าข้อมูล ทางเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ต

ข้อค้นพบสำคัญ

จากการศึกษาการศึกษาแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทาง Facebook พบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook เพื่อความสะดวกรวดเร็วของประชาชนในการร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยช่องทาง ดังกล่าวสามารถผู้ร้องเรียนสามารถใช้งานได้ง่ายและมีความคุ้นเคยเนื่องจากใช้งานในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังสามารถส่งเอกสาร ข้อมูล หรือรูปภาพต่าง ๆ ให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้โดยเร็ว ผู้ร้องเรียนสามารถปรึกษาโดยสารสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้สองทาง เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำโดยมีข้อมูล ครบถ้วนกว่าช่องทางการร้องเรียนอื่น เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นได้ หากการร้องเรียนดังกล่าวอยู่ใน อำนาจสามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ทันที หากไม่อยู่ในอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำได้ว่าผู้ร้องเรียนจะไปดำเนินการปรึกษาหรือร้องเรียนที่หน่วยงานใดต่อไป ไม่ต้องรับเรื่องร้องเรียน เข้ามาในระบบรับเรื่องร้องเรียนก่อนแล้วให้เจ้าหน้าที่สอบสวนทำเรื่องไม่รับเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นการคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นและเป็นการลดภาระงานในระบบโดยรวมลง จากการที่เจ้าหน้าที่ สอบสวนต้องทำเรื่องไม่รับเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่อย่างไรก็ตามก่อนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะ

เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องมีความพร้อมทางด้านกฎหมาย หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนรองรับช่องทางการร้องเรียนดังกล่าว และความพร้อมทางด้านบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในปริมาณที่เพียงพอ ที่จะให้บริการกับประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผู้ศึกษาเห็นว่า การเปิดช่องทางการร้องเรียนทาง Facebook นั้น จะช่วยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้การช่วยเหลือประชาชนได้มากกว่าเดิม โดยใช้ความหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมาอำนวยความสะดวกกับประชาชนต่อไป

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาได้พบปัญหาที่อาจเกิดหากมีการเปิดช่องทางร้องเรียนทาง Facebook 3 ประการ คือปัญหาด้านระเบียบและกฎหมายเพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ปัญหาด้านการยืนยันตัวผู้ร้องเรียน และปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook

ข้อเสนอแนะ

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 มีความสะดวกรวดเร็วมากกว่า ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการร้องเรียนทางช่องทาง Facebook ได้เร็วขึ้น และเพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีกฎหมายรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้ศึกษาเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook แล้ว เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระเบียบรองรับการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรดำเนินการแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล ซึ่งมีความรู้ทางด้านกฎหมาย หน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างดี เข้าไปเป็นผู้ดูแลระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ เพื่อมีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Facebook โดยเฉพาะ เข้าไปเป็นผู้ดูแลระบบร่วมกับ

เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการกับผู้ร้องเรียนต่อไป พร้อมทั้งเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ และจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานด้วย พร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และควรมีการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ดังกล่าว เพื่อให้มีบุคลากรมีความรู้ความชำนาญในด้านนี้เพิ่มขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพ ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และการดำเนินการด้านการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทาง Facebook มีมาตรฐาน และเป็นในแนวทางเดียวกัน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจะต้องมีการกำหนดขั้นตอนและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบยืนยันตัวของผู้ร้องเรียนไปในคู่มือปฏิบัติงานและการอบรมดังกล่าวด้วย หลังจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายและเตรียมพร้อมบุคลากรและทรัพยากรตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว สำนักงานควรจะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทราบถึงช่องทางการร้องเรียนดังกล่าวโดยเร็วอย่างกว้างขวางในช่องทางการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเปิดช่องทางกรร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้งานการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง Facebook ตลอดจนระยะเวลาการดำเนินการของเรื่องในเบื้องต้น วิธีที่ประชาชนจะสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ พร้อมทั้งมีคำแนะนำเกี่ยวกับการยืนยันตัวตนสำหรับประชาชนที่จะร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook ว่ามีวิธีการแบบใด เพื่อที่ประชาชนจะได้พิจารณาถึงช่องทางกรร้องเรียนที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด และมีการเพิ่มความเกี่ยวกับขั้นตอนการร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านทางช่องทาง 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 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาจัดตั้งทีมงานเพื่อตรวจสอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากข้าราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอินเทอร์เน็ต Facebook และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการทำงานเชิงรุก โดยเข้าไปให้คำแนะนำเบื้องต้นกับประชาชนและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในเรื่องดังกล่าว หากเรื่องดังกล่าวก่อให้เกิดความเดือดร้อนกับประชาชนจำนวนมาก อาจพิจารณาเสนอเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหยิบยกขึ้นมาพิจารณาได้นอกจากนี้ทีมงานดังกล่าวอาจพิจารณารวบรวมปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีลักษณะคล้ายกันเป็นจำนวนมาก รายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเชิงระบบได้ และ

อาจพิจารณารับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ ที่ได้รับความนิยม และมีผู้ใช้งานมาก
ในปัจจุบัน เช่น Line Twitter Instagram เป็นต้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการ
ร้องเรียนในยุคดิจิทัล ที่ต่อไปจะมีแนวโน้มผู้ใช้บริการมากขึ้น และกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันเพิ่มเติม
ต่อไป