

การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เพื่อเพิ่มระดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (CPI)
ของประเทศไทย

โดย

นายพนพล ชุกกลีน
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท รีเทล บิซิเนส โซลูชั่นส์ จำกัด
และกลุ่มบริษัทในเครือ

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มระดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (CPI) ของประเทศไทย ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของ นายนพพล ชุกกลิ่น เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕ ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มระดับดัชนี
ภาพลักษณ์คอร์รัปชัน(CPI) ของประเทศไทย

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย นายพนพล ชุกกลิ่น **หลักสูตร** วปอ. **รุ่นที่** ๖๕

การวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มระดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน(CPI) ของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ ๑. เพื่อศึกษารวบรวม และวิเคราะห์นโยบายการบริหารจัดการกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ กฎหมายกฎระเบียบ แผนแม่บท และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ๒. เพื่อศึกษา วิเคราะห์และเปรียบเทียบสภาพการณ์การบริหารจัดการกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศไทยและต่างประเทศในปัจจุบัน ตลอดจนการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ ๓. เพื่อศึกษา วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารจัดการกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ และพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชน ๔. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศูนย์ให้บริการประชาชน โดยมีภารกิจเพื่อการรับเรื่องร้องเรียน การให้บริการและการให้ความรู้ ตลอดจนการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เพื่อพัฒนาศักยภาพของประเทศและสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนโดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วยวิธีการวิจัยเอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึก ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยพบว่ากระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์นั้นประกอบไปด้วย ๓ ขั้นตอน คือ ๑. การเข้าถึงกระบวนการร้องเรียน ๒. การตรวจสอบและติดตาม และ ๓. การรายงานผล ซึ่งแต่ละหน่วยงานของรัฐมีการดำเนินงานที่แตกต่างกัน จากการศึกษาในหลายประเทศพบว่ามีการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานภาครัฐหลายหน่วยงาน จากคุณสมบัติของเทคโนโลยีนี้ทั้งการรักษาข้อมูล การอนุญาตลำดับขั้นการเข้าถึง ตลอดจนการรักษาข้อมูลเพื่อป้องกันการถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข เพื่อการสร้างเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาและเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนอย่างแท้จริง ตามภารกิจหลัก ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ๒. ด้านการให้ความรู้และการให้บริการครบวงจร ๓. ด้านการสร้างการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ด้วยการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการรับบริการของรัฐ การสร้างความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียนและการเก็บข้อมูลที่มีค่าเพื่อศึกษาปัญหาของประเทศอย่างแท้จริงเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ตลอดจนการสร้างความรู้ความตระหนักถึงบทบาทและการมีส่วนร่วมของประชาชนและเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐในทุกมิติ รวมถึงการเข้าร่วมในภาคีระหว่างประเทศ สร้างการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และกลยุทธ์ที่ประเทศอื่น ๆ ใช้เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ระดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน(CPI) ของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับในเวทีโลก ตลอดจนสามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ตั้งแต่วินิจฉัย นำสู่นโยบายที่แก้ไขปัญหาตรงประเด็น และส่งผลต่อการดึงดูดการค้า การลงทุน จากนักลงทุนในไทยและต่างประเทศ เพื่อความมั่นคงของเศรษฐกิจในระดับประเทศต่อไป

Abstract

Title A Study of Complaint Management Guidelines to Increase the Level of Thailand's Corruption Perception Index (CPI)
Field Science and Technology
Name Mr. Noppol Chuklin **Course** NDC Class 65

A research on the study of Complaint Management Guidelines to Increase the Level of Thailand's Corruption Perception Index(CPI). The objectives of this research were: (1) To study the complaints management process policies related to various sectors that are government agencies by the national strategy laws, regulations, master plans, and national economic and social development plans (2) To study, analyze and compare the current situation of complaint management in Thailand and other countries. As well as analyzing problems and obstacles in managing the complaints process. (3) To study and develop guidelines for improving the grievance process with blockchain technology. (4) To suggest guidelines for developing public service centers with mission were: To receive complaints. Service and education, Building public participation. To develop Thailand's potential and build the confidence of the people. Using a qualitative research method consisting of documentary research in-depth interview.

From the research, it was found that the complaint processes consisted of 3 steps were: (1) Access to the complaint processes (2) Investigation and follow-up (3) Reporting results by each government agency has different operation processes. Study in many countries have found that blockchain technology has been applied in many government agencies. The features of this technology, including data preservation and data prevention to build confidence in solving problems and being truly reliant on the people. According to the 3 main missions, (1) receiving complaints (2) providing knowledge and providing comprehensive services (3) creating public participation.

For sustainable development by effectively handling complaint processes as well as increasing the convenience for people to receive government services. Creating transparency in handling complaints and collecting valuable information to truly study the country's problems. This will lead to development, raising awareness of the role and participation of the public and believing in the efficiency of the complaint center. Inter-government collaboration in all dimensions, including participation in international parties. Create learning of technological advances and strategies that used to promote Thailand's Corruption Perception Index (CPI) to be accepted on the world stage. As well as being able to solve problems for the people from the foundation. Leading to policies that solve problems directly and affect the attraction of trade and investment for the stability of the economy at the national level

คำนำ

การศึกษาในวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร มีวัตถุประสงค์เพื่อรับและเสริมความรู้ด้านความมั่นคงของชาติและการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงประเทศชาติในมิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานร่วมกันของหลายภาคส่วนทั้งภาคเอกชน หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยการศึกษารวมถึงการค้นคว้ามุ่งเน้นที่การพัฒนาและประยุกต์ใช้นโยบายซึ่งมีความสำคัญต่อความมั่นคงภายในของประเทศไทย รวมถึงเน้นเจาะลึกการประยุกต์ใช้งานวิจัย สำหรับงานวิจัยฉบับนี้เรื่อง “การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มระดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (CPI) ของประเทศไทย” จากการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) โดยเฉพาะในการเพิ่มความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสในกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือในข้อมูลในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นอกจากนี้ บล็อกเชนยังช่วยให้กระบวนการดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ง่ายขึ้น และลดเวลาในการรับรู้และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยนี้สามารถระบุถึงภารกิจที่สำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๓ ด้าน คือ การรับเรื่องร้องเรียน การให้บริการและการให้ความรู้ ตลอดจนการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การจัดการข้อร้องเรียนเป็นที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกให้กับประชาชนในการรับบริการของรัฐ ควรสร้างความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียนและการเก็บข้อมูลที่มีค่าเพื่อศึกษาประเด็นที่แท้จริงของประเทศ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างความตระหนักรู้ถึงบทบาทและการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง

(นายณพพล ชุกกลั่น)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้างานวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มระดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (CPI) ของประเทศไทย” เป็นหนึ่งในการค้นคว้าวิจัยทางวิชาการเพื่อการเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการปัญหา ข้อคับข้องใจต่าง ๆ ของประชาชน เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริหารจัดการงานภาครัฐ ตลอดจนเพื่อให้ภาครัฐนั้นสามารถเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง การศึกษาวิจัยนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงด้วยการได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและท่านที่ให้ความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์

กราบขอบพระคุณ พล.ท. ธีรรัฐ ธิบายรูป อาจารย์ที่ปรึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ให้คำชี้แนะในการศึกษา เพื่อการค้นคว้างานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนในทุกมิติ

กราบขอบพระคุณ พล.อ.ท.ดร. ธนพันธ์ุ หรัยเจริญ วปอ.๕๖ จากหน่วยงานกรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่เมตตามาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิหลักในงานวิจัยฉบับนี้

กราบขอบพระคุณ ดร.จันทร์เพ็ญ เมฆาอภิรักษ์ ผู้ตรวจราชการแผ่นดินที่เมตตาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความเห็นและชี้แนะประเด็นต่าง ๆ ในงานวิจัยฉบับนี้

กราบขอบพระคุณ อาจารย์ พล.ท. พงศ์เทพ แก้วไชโย อาจารย์ประจำหมู่วิว ในรุ่น วปอ.๖๕ ที่เมตตาและให้กำลังใจในตลอดการศึกษาจนจบหลักสูตร

กราบขอบพระคุณ พ.อ. หญิง สุรัสวดี สัมปชชิลิต และ พ.ท. ณรงค์ ฐูเงิน กรมการอำนวยการสอบที่จัดให้มีการนำเสนอผลงานวิจัยฉบับนี้อย่างราบรื่น ตลอดจนช่วยเหลือการจัดทำรูปเล่มให้มีความสมบูรณ์ตามหลักการนำเสนอทางวิชาการของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

กราบขอบพระคุณ นายภูมิวิศาล เกษมสุข เลขานุการคณะกรรมการ ป.ป.ท. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และ นายกฤษณ์ กระแสเวสรองเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ท. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ที่กรุณาให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นส่วนหนึ่งในการชี้แนะทางการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ครอบคลุมในการพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของประเทศในหลายมิติยิ่งขึ้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นหนึ่งในผลงานทางวิชาการที่มุ่งเน้นที่การนำเสนอ และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนา แก้วไชโย ปรับปรุง ปัญหาที่ประชาชนพบเจอจากฐานราก ผู้วิจัยจะหวังว่าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชนต่อไปในอนาคต

(นายพนพล ชุกลิน)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
ขอบเขตของการวิจัย	๓
วิธีดำเนินการวิจัย	๔
ข้อจำกัดของการวิจัย	๕
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	๖
คำจำกัดความ	๖
บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับมาตรวัดการทุจริตของโลก	๘
ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	๒๐
การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ	
ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	๒๑
ความเสี่ยงจากการทุจริตและการควบคุม	๒๔
ประเภทของการทุจริต	๒๕
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ร้องทุกข์ประเทศไทย	๒๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๐
กรอบแนวคิดของการวิจัย	๓๒
บทที่ ๓ สภาพการณ์ปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรคในกระบวนการ	
ร้องเรียนร้องทุกข์	๓๓
การจัดโครงสร้างและประเภทของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
ในประเทศไทย	๓๓

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สภาพทั่วไปของกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศไทย	๓๘
กรณีศึกษาการดำเนินงานที่ผ่านมาของการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรัฐ ในประเทศไทย	๕๗
กรณีศึกษาการดำเนินงานที่ผ่านมาของการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรัฐ ในต่างประเทศ	๕๙
บทที่ ๔ วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาแนวทางการบริหาร จัดการกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชน	๗๔
การวิเคราะห์สภาพปัญหา และอุปสรรค	๗๔
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการบริหารจัดการข้อมูล	๗๘
การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อให้หน่วยงาน ภาครัฐเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง	๘๑
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๘๘
สรุป	๘๘
ข้อเสนอแนะ	๘๙
บรรณานุกรม	๙๒
ประวัติย่อผู้วิจัย	๙๗

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒ - ๑	มาตรวัดมุมมองภาพลักษณ์	๑๒
๒ - ๒	มาตรวัดจากการถามโดยตรง หรือจากหลักฐานที่มี	๑๘
๓ - ๑	รายชื่อกระทรวงที่จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท	๓๔
๓ - ๒	รายชื่อหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๓๕
๓ - ๓	รายชื่อองค์กรอิสระหมวด ๑๒ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐	๓๖
๓ - ๔	สรุปการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการบริหารจัดการ ข้อมูลภาครัฐของประเทศต่าง ๆ	๗๒

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒ - ๑	มาตรวัดการทุจริตของโลก	๘
๒ - ๒	แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวัดค่า CPI	๑๐
๒ - ๓	Fraud Triangle	๒๔
๒ - ๔	ประเภทของการทุจริต	๒๖
๓ - ๑	สถิติการจัดทำทะเบียนเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔	๔๒
๓ - ๒	สถิติการให้บริการตอบข้อสอบถามของพรรคการเมือง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (รอบ ๖ เดือน)	๔๓
๓ - ๓	สถิติเรื่องร้องเรียนกล่าวหาพนักงานของ ส.นง.ก.ก.ต. พ.ศ.๒๕๖๑	๔๓
๓ - ๔	ตัวอย่างแบบร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน	๔๔
๓ - ๕	ตัวอย่างการรายงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในรายงานประจำปี ๒๕๖๓ (ผผ.)	๔๕
๓ - ๖	ตัวอย่างการรายงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในรายงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ป.ป.ช.)	๔๗
๓ - ๗	กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔๘
๓ - ๘	สถิติเรื่องร้องเรียนกับ ส.ตง. ปี ๒๕๖๓	๔๙
๓ - ๙	สถิติเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้รับในปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๔๙
๓ - ๑๐	จำนวนเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๖๑	๕๐
๓ - ๑๑	ตัวอย่างการรายงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ในรายงานปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๕๒
๓ - ๑๒	การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๓
๓ - ๑๓	การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงแรงงาน	๕๔
๓ - ๑๔	การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๕๕
๓ - ๑๕	การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงแรงงาน	๕๖
๓ - ๑๖	การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานป.ป.ช.	๕๖
๓ - ๑๗	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดสรรงบประมาณของประเทศเกาหลี	๖๑
๓ - ๑๘	แพลตฟอร์ม Decide Madrid ของกรุงมาดริด ประเทศสเปน	๖๒
๓ - ๑๙	โครงการ Alastria ID โดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน ในการจัดหาข้อมูลประจำตัวดิจิทัล	๖๓

สารบัญแผนภาพ (ต่อ)

แผนภาพที่		หน้า
๓ - ๒๐	ระบบการลงคะแนนเสียงด้วยการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนของประเทศสเปน	๖๔
๓ - ๒๑	แพลตฟอร์ม Parliament ของประเทศอังกฤษ	๖๖
๓ - ๒๒	การประชุมของผู้ชุมนุมในประเทศอินโดนีเซียต่อต้านการคอร์รัปชัน เมื่อปี ๒๕๖๒	๖๘
๓ - ๒๓	กรณีศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนของ กรมตำรวจประเทศอินเดีย	๗๑
๔ - ๑	สภาพการณ์ปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญที่มีผลต่อ กระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ในประเทศไทย	๗๗
๔ - ๒	สรุปความสามารถของเทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการข้อมูลของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๘๐
๔ - ๓	ภารกิจ ๓ ด้าน	๘๓
๔ - ๔	แนวทางการลดความเสี่ยง	๘๖

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เพื่อการพัฒนาประเทศในทุกมิติ สำหรับประเทศไทยได้มีการกำหนดกรอบและแนวทางเพื่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในหลายมิติด้วยการวางยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐ ซึ่งเป็นแผนการพัฒนาประเทศ ที่กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องทำตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทย ประกอบด้วย ๖ มิติ คือ มิติด้านความมั่นคง มิติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มิติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มิติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มิติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมิติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ หนึ่งในอุปสรรคที่ขัดขวางต่อการพัฒนาและการก้าวนำของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติให้ได้สัมฤทธิ์ผล นั่นคือ การทุจริตคอร์รัปชัน และปัจจุบันหลายหน่วยงานได้เล็งเห็นถึงอุปสรรคสำคัญและมีความพยายามสร้างแนวทางการป้องกันและการปราบปรามในเชิงรุกด้วยแนวทางการพัฒนาไกลและกระบวนการด้านการป้องกันการทุจริตของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อลดโอกาสการทุจริตหรือทำให้การทุจริตเกิดยากขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นโดยอาศัยทั้งการกำหนดกลไกด้านกฎหมาย กลไกทางการบริหาร และกลไกอื่น ๆ ตลอดจนส่งเสริมสร้างการปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนให้มีธรรมาภิบาลมากยิ่งขึ้น

จากรายงานการเผยแพร่ของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (Office of the National Economics and Social Development Council) เปิดเผยว่าดัชนีการรับรู้การทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่จัดทำโดยองค์กรโปร่งใสนานาชาติ(สภาพัฒน์, Online, ๒๕๖๕) หรือที่รู้จักกันในนาม TI : Transparency International มีสำนักงานใหญ่ในกรุงเบอร์ลิน เยอรมนี ซึ่งจากการจัดอันดับพบว่า ประเทศไทยได้รับคะแนน CPI ๓๕ คะแนนจากคะแนนเต็มทั้งหมด ๑๐๐ คะแนน หากเปรียบเทียบในอันดับโลกประเทศไทยจะได้อันดับที่ ๑๑๐ จากทั้งหมด ๑๘๐ ประเทศที่เข้าร่วมการประเมิน และอันดับในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกอันดับที่ ๑๕ จากทั้งหมด ๒๙ ประเทศที่เข้าร่วมการประเมิน และสุดท้ายเมื่อจัดลำดับในภูมิภาคอาเซียนประเทศไทยได้อันดับที่ ๕ จากการจัดอันดับทั้งหมดจำนวน ๙ ประเทศสมาชิก ดังนั้นยิ่งค่า CPI สูง ประเทศมีความโปร่งใสมาก คอร์รัปชันต่ำ ยิ่งที่ค่า CPI ต่ำ ประเทศมีความโปร่งใสน้อย คอร์รัปชันสูง (PPTV Online, Online, ๒๕๖๕) ซึ่งมีความสำคัญในการสะท้อนภาพลักษณ์การทุจริตของประเทศเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ในการลงทุนของนักลงทุนไทยและนักลงทุนชาวต่างชาติ ที่กระทบต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

เมื่อพิจารณาในเรื่องการทุจริต (Corruption) โดยทั่วไปมักจะมีความเข้าใจหรือมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องการติดสินบนเท่านั้น แต่ในแท้จริงแล้วการติดสินบนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการทุจริต เมื่อศึกษาลึกลงไปพบว่าการทุจริตนั้นมีรูปแบบที่หลากหลาย แตกต่าง มีความซับซ้อนมากขึ้นในการดำเนินงานการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐและข้าราชการนั้น สิ่งหนึ่งที่เป็นทรัพยากรอันทรงคุณค่าที่สามารถสะท้อนภาพการดำเนินงานที่แท้จริงได้อย่างลึกซึ้ง มีความชัดเจนและมีประโยชน์ต่อการพัฒนาจากรากฐานให้มีความแข็งแกร่งและสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน นั่นคือ “ข้อมูลความเดือดร้อนของประชาชน” จากการศึกษาข้อมูลของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การเข้าถึงการร้องเรียน การตรวจสอบและแจ้งกลับ และการรายงานผล ซึ่งต้องมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขึ้นในทุกหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่ระดับกระทรวง ทบวง กรม รวมไปถึงหน่วยงานอิสระ และหน่วยงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้แต่ละหน่วยงานนั้นมีรูปแบบการบริหารจัดการข้อมูลที่แตกต่างกัน และบางคราสรางความสับสนในการติดต่อกับประชาชน ตลอดจนก่อให้เกิดความไม่มั่นใจในการเก็บรักษาข้อมูลของภาครัฐอันจะนำสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ทำให้ประชาชนเกรงที่จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและแจ้งเบาะแสโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเหตุที่มีความเกี่ยวข้องกับการทุจริต ซึ่งเป็นปัญหาที่ทั่วโลกแสดงความกังวลอย่างยิ่งด้วยความซับซ้อนและมีความเกี่ยวเนื่องกับหลายภาคส่วน

โดยการแก้ปัญหาเหล่านี้ผ่านการประยุกต์การใช้เทคโนโลยีที่เรียกว่า Blockchain มาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่กำลังมีบทบาทในด้านการจัดการข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลให้มีความปลอดภัย และในหลายประเทศที่เริ่มนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การแก้ปัญหาด้วยระบบบล็อกเชนสามารถแก้ปัญหาที่จุดสำคัญคือ “Trust” ความเชื่อมั่นของประชาชน เพื่อการลดความไม่รู้ของประชาชน ลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่/เจ้าพนักงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือต่อประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์นโยบายการบริหารจัดการกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศที่เกี่ยวข้องกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ กฎหมายกฎระเบียบ แผนแม่บท และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๒. เพื่อศึกษา วิเคราะห์และเปรียบเทียบสภาพการณ์การบริหารจัดการกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศไทยและต่างประเทศในปัจจุบัน ตลอดจนการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์

๓. เพื่อศึกษา วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารจัดการกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ และพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชน

๔. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศูนย์ให้บริการประชาชน โดยมีภารกิจเพื่อการรับเรื่องร้องเรียน การให้บริการและการให้ความรู้ ตลอดจนการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เพื่อพัฒนาศักยภาพของประเทศและสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ในการบริหารจัดการกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีขอบเขตครอบคลุมทุกพื้นที่ในประเทศไทย

๒. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ด้วยงานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยอาศัยข้อมูลในการศึกษาทั้งข้อมูลในชั้นปฐมภูมิ ที่เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยผู้วิจัย จากการสัมภาษณ์ และข้อมูลในชั้นทุติยภูมิที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์เอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผ่านการทบทวนวรรณกรรม

๓. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร : ตามที่ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช ๒๕๔๕ ทำให้โครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ของประเทศไทยเปลี่ยนไป และเนื่องจากพระราชบัญญัตินี้ประเทศไทยจึงประกอบไปด้วยโครงสร้างการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. กระทรวง | จำนวน ๒๐ กระทรวง |
| ๒. หน่วยงานที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี | จำนวน ๑๗ หน่วยงาน |
| ๓. หน่วยงานส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง | จำนวน ๖ หน่วยงาน |
| ๔. หน่วยงานในสังกัด หน่วยงานของรัฐสภา | จำนวน ๓ หน่วยงาน |
| ๕. หน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ | จำนวน ๑๔ หน่วยงาน |

โดยในแต่ละหน่วยงานจะอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อให้บริการประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การส่งบัตรสนเท่ห์ เบอร์โทรสายด่วนการร้องเรียน เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน ทำให้ทุกหน่วยงานทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีการให้บริการประชาชน จำนวนทั้งสิ้น ๖๐ หน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่าง : เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการจัดทำงานวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผ่านการสัมภาษณ์เดี่ยว/กลุ่ม เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาตั้งแต่สภาพการณ์ปัจจุบันของการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถระบุสาเหตุและนำไปสู่แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีบล็อกเชน(Blockchain) ในการบริหารจัดการกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หน่วยงานภาครัฐ

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งประเภตผู้บริหารระดับสูง ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นตัวแทนจากกระทรวง หน่วยงานที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยงาน ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวงใด หน่วยงานในสังกัดหน่วยงานของรัฐสภาและหน่วยงานอิสระ

ตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นศูนย์กลางของฝ่ายบริหาร เพื่อการศึกษาแนวคิดและทัศนคติ ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน ในหน่วยงานต่าง ๆ

๔. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มศึกษาวิจัยตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา โดยการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากการบรรยาย ในหลักสูตร วปอ. รุ่น ๖๕ และข้อมูลปฐมภูมิได้จากการร่วมเป็นหนึ่งในคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีบล็อกเชนที่ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๑. การรวบรวมข้อมูล

๑.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ

การเก็บข้อมูลผ่านการศึกษาเอกสาร (Documentary study) โดยข้อมูลที่รวบรวมนี้ได้จากการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของประเทศไทยและต่างประเทศ เกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างหรือการสนทนากลุ่ม ที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง โดยวิธีการสัมภาษณ์ตามประเด็นสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าและสัมภาษณ์โดยตรงระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ในรูปแบบออนไลน์หรือออนไลน์ตามความเหมาะสม และความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะเป็นผู้นำข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมจากวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์การดำเนินงานวิจัยเอกสารในข้อมูลชั้นทุติยภูมิ และการวิเคราะห์ข้อมูลชั้นทุติยภูมิจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis)

๓. การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนา และเพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนากระบวนการ ร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ให้บริการประชาชน ในด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสาร การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นความเห็นของแต่ละกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ประกอบกับการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนยังไม่เป็นที่แพร่หลายในการประยุกต์ใช้สำหรับการพัฒนากระบวนการทำงานของภาครัฐ ทั้งยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีนี้ และอีกประการที่สำคัญสำหรับการพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้สำเร็จลุล่วงนั้นยังมีข้อจำกัดของกฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ทราบถึงนโยบาย แผนแม่บท แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถสร้างกรอบการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานรัฐอย่างมีธรรมาภิบาล

๒. ทำให้ทราบถึงสภาพการณ์ปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ที่มีผลต่อกระบวนการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนของประชาชน กระบวนการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ผ่านการใช้ดุลพินิจ รวมถึงกระบวนการรายงานผลติดต่อและแจ้งกลับยังประชาชน เปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยและต่างประเทศ

๓. ทำให้ทราบถึงแนวทางและศักยภาพของประเทศในการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้เพื่อการพัฒนากระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐ ที่สอดคล้องกับพันธกิจตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การให้ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

๔. ผลของการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านการบูรณาการการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน ที่สามารถสร้างความโปร่งใสของข้อมูล ลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่เพื่อมุ่งหวังให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ อันนำไปสู่การลดปัญหาและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของประเทศอย่างยั่งยืน

คำจำกัดความ

ดัชนีการรับรู้การทุจริต	หมายถึง	ดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชันของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกที่มีค่าคะแนนตั้งแต่ ๐ (คอร์รัปชันมากที่สุด) - ๑๐๐ (คอร์รัปชันน้อยที่สุด) จัดทำโดย องค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (TI : Transparency International) และจัดทำขึ้นทุกปี
ทุจริต	หมายถึง	ประพฤติชั่วคดโกงไม่ซื่อตรง
ทุจริตต่อหน้าที่	หมายถึง	การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติอย่างใด

	<p>ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น</p>
<p>การร้องเรียนร้องทุกข์</p>	<p>หมายถึง การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้น หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ</p> <p>เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม - เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย
<p>กระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์</p>	<p>หมายถึง ขั้นตอนวิธีการที่ประชาชนจะนำเสนอเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานเพื่อนำมาซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหา อันประกอบไปด้วยกระบวนการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนของประชาชน กระบวนการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ผ่านการใช้ดุลพินิจ รวมถึงกระบวนการรายงานผลติดต่อและแจ้งกลับยังประชาชน</p>

เทคโนโลยีบล็อกเชน

หมายถึง

ระบบจัดการฐานข้อมูลชนิดพิเศษที่มีคุณสมบัติมากกว่าฐานข้อมูลปกติ เป็นกลไกฐานข้อมูลขั้นสูงที่เปิดรับการแบ่งปันข้อมูลที่โปร่งใสภายในเครือข่าย โดยฐานข้อมูลบล็อกเชนจะจัดเก็บข้อมูลในบล็อกที่เชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะมีความสอดคล้องกันตามลำดับเวลา เนื่องจากไม่สามารถลบหรือแก้ไขลูกโซ่ได้หากไม่ได้รับฉันทามติจากเครือข่าย

บทที่ ๒

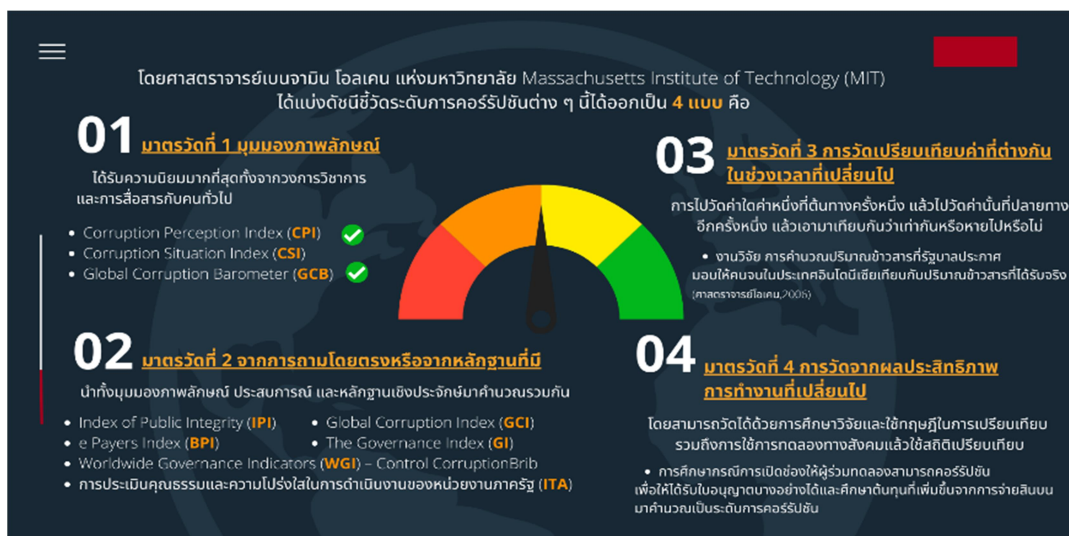
การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากสถานการณ์การทุจริตที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่องและมีความรวดเร็ว สะท้อนให้เห็นได้จากแนวคิดในการปรับปรุงยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีว่าด้วยการป้องกันและการปราบปรามการทุจริตเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและสถานการณ์ในปัจจุบัน ที่ต้องเจอกับสถานการณ์การทุจริตที่ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ต้องเผชิญอยู่ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ องค์กรสาธารณะ สื่อมวลชนหรือแม้กระทั่งภาคประชาสังคมเพื่อให้ทุกหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้ประเทศไทยได้เป็นประเทศที่มีมาตรฐานความโปร่งใสเทียบเท่าสากล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับมาตรวัดการทุจริตของโลก

การทุจริตคอร์รัปชันนอกจากจะเป็นพฤติกรรม หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล ต่อบุคคลบุคคลต่อหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่ไม่ได้มีการเปิดเผยอย่างชัดเจนเป็นการทำกันอย่างลับ ๆ ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลได้ง่ายและยังมีวิธีการและรูปแบบของผลประโยชน์ที่มีความหลากหลายมีความแตกต่างกัน ในบางกรณีมีการรับผลประโยชน์เป็นเงินสด หรือการใช้อำนาจในการช่วยเหลือให้ได้ดำรงตำแหน่งรวมถึงการให้โอกาสทางธุรกิจหรือโอกาสในการนำมาซึ่งรายได้ แต่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่ามีการทุจริตการคอร์รัปชันเกิดขึ้นจริง ทั้งในระดับภายในประเทศและในระดับนานาชาติ โดยศาสตราจารย์เบนจามิน โอลเคน มหาวิทยาลัย Massachusetts Institute of Technology (MIT) ได้แบ่งดัชนีชี้วัดระดับการคอร์รัปชันต่าง ๆ ออกเป็น ๔ ประเภท คือ

แผนภาพที่ ๒-๑ มาตรวัดการทุจริตของโลก



ที่มา : หนังสือพิมพ์แนวหน้า, ต่อต้านคอร์รัปชัน,ต่อตระกูล-ต่อภัสสร

๑. ประเภทที่ ๑ มุมมองภาพลักษณ์

ดัชนีการวัดการทุจริตเรื่องของมุมมองภาพลักษณ์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดทั้งจากแวดวงวิชาการ และได้รับความนิยมสำหรับการสื่อสารกับบุคคลทั่วไป มี ๓ ดัชนีได้แก่ Corruption Perception Index (CPI), Corruption Situation Index (CSI), และ Global Corruption Barometer (GCB) ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าการหาข้อมูลและหลักฐานในเรื่องของการทุจริตคอร์รัปชันนั้นเป็นเรื่องที่ยาก จึงมีการเสนอวิธีการเก็บข้อมูลโดยให้สอบถามความคิดเห็นจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมนั้น ๆ เช่น นักธุรกิจ นักวิชาการ หรือแม้กระทั่งผู้เชี่ยวชาญที่ทำการศึกษารายการทุจริตคอร์รัปชัน เนื่องจากเชื่อว่ากลุ่มคนเหล่านี้อาจจะมีประสบการณ์หรือแม้กระทั่งพบเจอกับพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตในสังคมนั้น ๆ

๑.๑ ดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index (CPI))

ดัชนีการรับรู้การทุจริต Corruption Perception Index (CPI) คือ คือมาตรวัดด้านมุมมองภาพลักษณ์เป็นดัชนีการรับรู้การทุจริตที่ใช้การประเมินสถานการณ์คอร์รัปชันของสังคมนั้น ๆ ผ่านมุมมองและความเข้าใจของกลุ่มคนภายในประเทศและภายนอกประเทศ ผ่านการทำแบบสอบถามการสำรวจประสบการณ์หรือความคิดเห็น จากกลุ่มนักธุรกิจ กลุ่มนักลงทุนทั้งในประเทศและกลุ่มนักลงทุนจากต่างประเทศ รวมถึงข้าราชการและบุคคลทั่วไป ที่จัดทำโดยองค์กร Transparency International (TI) และมีการประเมินอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีเริ่มตั้งแต่ปี ๒๕๓๘ ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิกกว่า ๑๘๐ ประเทศทั่วโลก

๑.๑.๑ วิธีการในการประเมินของดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI)

CPI เป็นดัชนีการรับรู้การทุจริตปัญหาคอร์รัปชันของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ที่มีค่าคะแนนตั้งแต่ ๐ (คอร์รัปชันมากที่สุด) - ๑๐๐ (คอร์รัปชันน้อยที่สุด) ยิ่งค่า CPI สูง ประเทศมีความโปร่งใสมาก คอร์รัปชันต่ำ และยิ่งค่า CPI ต่ำ ประเทศมีความโปร่งใสน้อย คอร์รัปชันสูง หากประเทศใดมีผลคะแนนไม่ถึงครึ่ง หรือมีคะแนนต่ำกว่า ๕๐ คะแนน เป็นการบ่งบอกถึงสถานการณ์คอร์รัปชันที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยเฉลี่ยคะแนนของทุกประเทศทั่วโลกจะอยู่ที่ ๔๒ - ๔๓ คะแนน

๑.๑.๒ ชุดข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินของดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI)

สำหรับคะแนนของไทยในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มาจากการประเมินจำนวน ๙ ชุดข้อมูล ได้แก่

๑. Bertelsmann Foundation Transformation Index ความมีประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายโดยรัฐ

๒. Economist Intelligence Unit Country Ratings ระบบป้องกันการทุจริตในงบประมาณของภาครัฐและการทำสัญญากับรัฐ

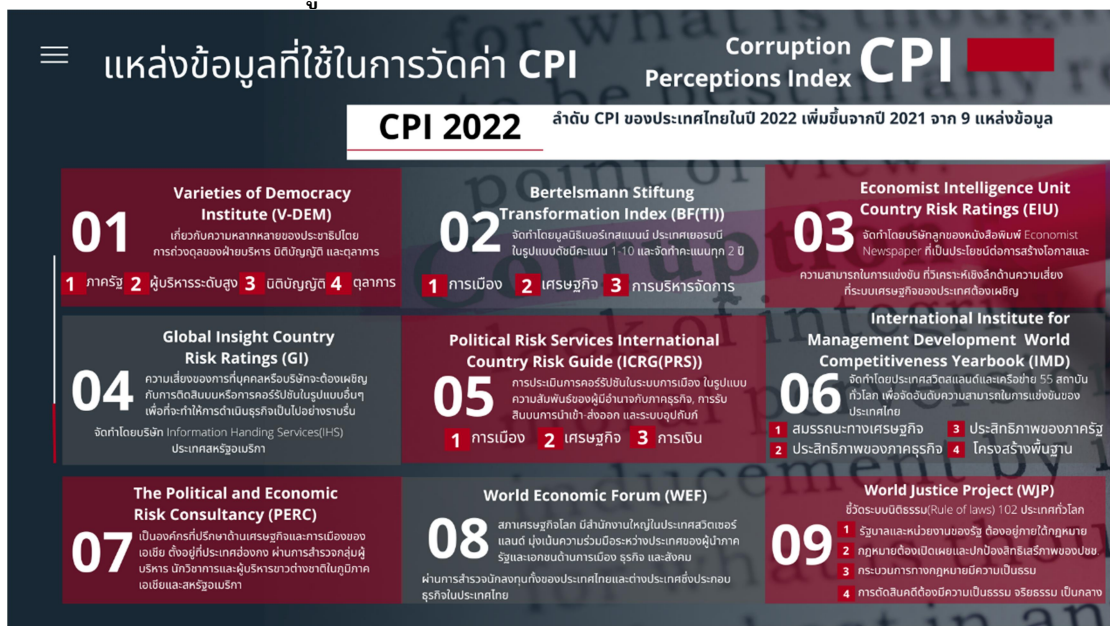
๓. Global Insight Country Risk Ratings โอกาสในการจ่ายสินบนในการทำธุรกิจ

๔. IMD World Competitiveness Yearbook สสำรวจความเห็นของกลุ่มผู้บริหารต่อความสามารถทางการแข่งขันและประสิทธิภาพของภาครัฐและภาคธุรกิจ

๕. PERC Asia Risk Guide การรับรู้ระดับความรุนแรงของการทุจริตในภาครัฐโดยกลุ่มนักธุรกิจในประเทศและนักธุรกิจต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศ

- ๖. PRS International Country Risk Guide ระดับการทุจริตคอร์รัปชันภายในระบบการเมือง
- ๗. Varieties of Democracy Project การวัดการทุจริตคอร์รัปชันทางการเมืองการปกครอง
- ๘. World Economic Forum EOS การจ่ายสินบนเพื่อขอใบอนุญาตและเอกสารราชการ
- ๙. World Justice Project Rule of Law Index การใช้อำนาจโดยมิชอบของข้าราชการ

แผนภาพที่ ๒-๒ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวัดค่า CPI



ที่มา : PPTV Online, รู้จัก ดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) โฉนสำคัญกับประเทศและวัดกันอย่างไร

๑.๒ ดัชนีการวัดความรุนแรงของการทุจริต (Corruption Situation Index (CSI))

ดัชนีการวัดความรุนแรงของการทุจริตคอร์รัปชัน (Corruption Situation Index (CSI)) เป็นการสำรวจและการประเมินผลทางสถิติ ที่ชี้วัดถึงระดับความรุนแรงของปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการสำรวจทัศนคติและจิตสำนึกของคนในสังคมนั้น ๆ รวมถึงเป็นการชี้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นำมาสู่การประมวลผลถึงการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์การทุจริตของประเทศไทย และใช้เพื่อการไปเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา และมีการประเมินอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีพ.ศ. ๒๕๕๓ ที่จัดทำโดยศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

๑.๒.๑ วิธีการในการประเมินของดัชนีการวัดความรุนแรงของการทุจริต (CSI)

CSI เป็นการสำรวจสถานการณ์คอร์รัปชันไทย ทำการสำรวจจากกลุ่มเป้าหมาย ๓ กลุ่ม ได้แก่ ประชาชน ผู้ประกอบการภาคเอกชน และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ

ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น ๒,๔๐๐ ตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจเป็นประจำทุก ๖ เดือน สำหรับการให้คะแนน CSI ใช้วิธีการให้คะแนนอยู่ที่ระดับ ๐ - ๑๐๐ คะแนน ถ้าได้ ๐ คะแนน หมายถึง มีการคอร์รัปชันรุนแรงที่สุด หรือหากได้ ๑๐๐ คะแนน หมายถึง ไม่มีการคอร์รัปชันเกิดขึ้น

๑.๒.๒ ชุดข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินของดัชนีการวัดความรุนแรงของการทุจริต (CSI)

๑. ความรุนแรงของปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน เช่น ความรุนแรงของปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในปัจจุบันเทียบกับปีที่ผ่านมาและปีถัดไป รูปแบบการทุจริตคอร์รัปชันในสังคมไทยที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด

๒. ทศนคติและจิตสำนึกต่อการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น การมองการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ใกล้หรือไกลตัว การให้สินน้ำใจแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

๓. ประสิทธิภาพการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น ประสิทธิภาพการต่อต้านคอร์รัปชันของรัฐบาลชุดปัจจุบัน หน่วยงาน ป.ป.ช. และองค์กรอิสระอื่น ๆ เรื่องสำคัญที่ต้องการให้รัฐบาลดำเนินการโดยด่วนที่สุดเพื่อต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑.๓ มาตรการวัดคอร์รัปชันโลกของภูมิภาคเอเชีย (Global Corruption Barometer (GCB))

มาตรการวัดคอร์รัปชันโลกของภูมิภาคเอเชีย Global Corruption Barometer (GCB) คือ มาตรการที่ใช้สำรวจความคิดเห็นของประชาชน การรับรู้แล้วประสบการณ์การทุจริตคอร์รัปชันของประชาชน ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ผ่านคำถามต่าง ๆ ทำเป็นไปเปิดและคำถามปลายปิดเช่น คุณเคยจ่ายสินบนหรือไม่? คุณคิดว่ารัฐบาลของคุณมีการจัดการกับปัญหาการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่? เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลของรูปแบบและความหลากหลาย ของการทุจริตและประสิทธิภาพของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และผลคะแนนที่ได้นั้นจะนำไปสู่การสร้างความรู้เกี่ยวกับผลของการทุจริตคอร์รัปชันและกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น มาตรการวัดดังกล่าวได้เริ่มประเมินในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๘

๑.๓.๑ วิธีการในการประเมินของมาตรการวัดคอร์รัปชันโลกของภูมิภาคเอเชีย (GCB)

GCB ใช้วิธีการสำรวจทั้งจากการสัมภาษณ์แบบต่อหน้า การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์และวิธีการออนไลน์ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย ครอบคลุมอายุ ๑๘ - ๖๐ ปี จากแต่ละครัวเรือน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๒๐,๐๐๐ คน โดยนำคะแนนมาคิดเป็นค่าเฉลี่ยจากประเทศที่เข้าร่วมประเมินจำนวน ๑๗ ประเทศ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์โดยรวมของภูมิภาคเอเชีย ดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงกันยายน

๑.๓.๒ ชุดข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินของมาตรการวัดคอร์รัปชันโลกของภูมิภาคเอเชีย (GCB)

โดยสรุปเป็นประเด็นหลักได้ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. Trust and confidence in the Government ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหารงานของรัฐบาล (รวมถึงนักการเมืองหรือเจ้าหน้าที่รัฐ) ศาลและตำรวจ

๒. Bribery and personal connections ประสบการณ์ถูกเรียกรับสินบนและใช้เส้นสายกับหน่วยงานในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา ประกอบด้วยจำนวนความถี่ของการให้สินบน หน่วยงานที่เรียกรับและเหตุผลในการจ่าย

๓. People involved in corruption มุมมองต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

๔. Anti-Corruption agency ประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อต้านการคอร์รัปชัน

๕. Ordinary people can make a difference มุมมองต่อการมีส่วนร่วมต่อต้านการคอร์รัปชัน

ตารางที่ ๒-๑ มาตรวัดมุมมองภาพลักษณ์

ชื่อมาตรวัด	วิธีการวัด	หน่วยงานที่จัดทำ	ความถี่การวัด
๑. Corruption Perception Index (CPI)	Perceptions, Experiences	Transparency International (TI)	ทุก ๑ ปี
๒. Corruption Situation Index (CSI)	Perceptions, Experiences	ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	ทุก ๑ ปี
๓. Global Corruption Barometer (GCB)	Expert surveys	Transparency International (TI)	ทุก ๓ ปี

ที่มา : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๒. ประเภทที่ ๒ จากการถามโดยตรง หรือจากหลักฐานที่มี

เป็นการสอบถามจากประสบการณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกับบุคคลที่อยู่ในสังคมนั้น ๆ เกี่ยวกับประสบการณ์ ที่เคยพบเจอกับปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น ท่านเคยจ่ายสินบนหรือไม่และจ่ายเป็นจำนวนเงินเท่าไร ซึ่งดัชนีการวัดประเภทนี้สามารถสะท้อนระดับของการคอร์รัปชันได้ อย่างชัดเจนที่สุด เนื่องจากการสอบถามจากประสบการณ์จริงของผู้ที่เคยพบเจอเหตุการณ์ดังกล่าว แต่อย่างหนึ่งที่ทราบกันดีว่าการคอร์รัปชันมักเป็นการกระทำที่เกิดในที่ลับ ดังนั้นการใช้คำถามแบบตรง ๆ ก็อาจจะไม่รับคำตอบที่เป็นความจริง เนื่องจากผู้เกี่ยวข้องก็ยังคงมีความกลัวความผิดทางกฎหมายที่อาจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันสำหรับหน่วยงานที่มีการทุจริตคอร์รัปชันสูงก็อาจจะมีการปลอมแปลงเอกสารที่ตีพิมพ์ เพื่อบิดเบือนผลการวัดระดับการคอร์รัปชัน โดยมีมาตรวัดที่เป็นคำถามโดยตรง มีด้วยกัน ๖ มาตรวัด คือ Index of Public Integrity (IPI), Global Corruption Index (GCI), The Governance Index (GI), Worldwide Governance Indicators (WGI) – Control Corruption, Bribe Payers Index (BPI) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๒.๑ Index of Public Integrity (IPI)

การประเมินความสามารถของประเทศนั้น ๆ ที่มีต่อการควบคุมการทุจริตคอร์รัปชันผ่านการกระทำผ่านกรอบนโยบายสำหรับการใช้เพื่อการกำกับดูแลและการบังคับใช้กฎหมายหรือการใช้กลไกทางสังคมเกี่ยวกับความโปร่งใสของรัฐบาล เพื่อประโยชน์ในด้านการใช้ทรัพยากรสาธารณะโดยไม่มีการทุจริต ลดการใช้อิทธิพลของรัฐบาลในทางที่มิชอบ และประเมินความก้าวหน้าของการควบคุมการทุจริตในสังคมเพื่อให้ผู้กำหนดนโยบายปรับปรุงนโยบายได้ดีขึ้น โดยมีการประเมินต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ใน ๑๑๗ ประเทศ (ประเมินปีเว้นปี) จัดทำโดย European Research Centre for Anti-Corruption and State-Building (ERCAS)

๒.๑.๑ วิธีการในการประเมินของ Index of Public Integrity (IPI)

ผลลัพธ์ของประเทศแสดงผลคะแนนตั้งแต่ในระดับ ๑ – ๑๐ คะแนน ประเทศที่ได้คะแนนสูงยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของการควบคุมการทุจริตที่มีมาก โดย IPI เป็นดัชนีผสมที่อ้างอิงผลประเมินจากดัชนีที่เกี่ยวข้อง เช่น The Global Competitiveness by the World Economic Forum, World Bank’s Doing Business dataset, Open Budget Index และ Freedom House’s assessment of freedom of the press ที่นำมาคำนวณค่าคะแนนในหัวข้อต่าง ๆ รวมถึงดำเนินการวิเคราะห์เชิงลึกในแต่ละองค์ประกอบเพื่อแสดงหลักฐานและรายละเอียดของการทุจริตที่เกิดขึ้น

๒.๑.๒ ชุดข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินของ Index of Public Integrity (IPI)

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๖ ด้าน ซึ่งสามารถนำไปใช้พัฒนามาตรการควบคุมการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้บริบทของแต่ละประเทศ ได้แก่

๑. ความเป็นอิสระของฝ่ายตุลาการ
๒. การลดขั้นตอนและกฎระเบียบในการติดต่อราชการ
๓. การเปิดกว้างทางการค้าระหว่างประเทศ
๔. ความโปร่งใสด้านงบประมาณ
๕. ศักยภาพของประชาชนในการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์

ออนไลน์

๖. เสรีภาพสื่อในการกำกับตรวจสอบรัฐบาล หัวข้อเหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอประสิทธิภาพการควบคุมการทุจริตในแต่ละภาคส่วน อีกทั้งกระตุ้นให้ประเทศที่ได้คะแนนต่ำในภาคส่วนต่าง ๆ ปรับปรุงมาตรการควบคุมการทุจริตคอร์รัปชันให้ดีขึ้น

๒.๒ Global Corruption Index (GCI)

Global Corruption Index (GCI) เป็นการประเมินความเสี่ยงของการทุจริตจากปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption) และการต่อต้านอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยใช้การวัดความเสี่ยงทั้งจากการทุจริตของภาครัฐและภาคเอกชนตามการรับรู้และประสบการณ์ รวมถึงอาชญากรรมอื่น ๆ เช่น การฟอกเงิน และนำผลมาจัดอันดับความเสี่ยงการทุจริตใน ๑๙๘ ประเทศทั่วโลก พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินความเสี่ยงของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการทุจริตในด้านสิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน คุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในสังคม โดยจัดการประเมินครั้งแรกในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จัดทำโดย Global Risk Profile (GRP)

๒.๒.๑ วิธีการในการประเมินของ Global Corruption Index (GCI)

GCI เป็นมาตรชี้วัดที่ทำการนำเสนอคะแนนความเสี่ยง การจัดอันดับ และจัดทำการประเมินผลสถานการณ์การทุจริตในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยพิจารณาจาก ๒๘ ตัวแปร และแสดงผลลัพธ์ด้วยคะแนนในระดับ ๐ – ๑๐๐ โดยที่ ๐ สอดคล้องกับความเสี่ยงต่ำสุดและ ๑๐๐ สอดคล้องกับความเสี่ยงสูงสุด โดย เป็นดัชนีผสมที่อ้างอิงผลประเมินจากดัชนีที่เกี่ยวข้อง เช่น Corruption Perception Index, Global Corruption Barometer, The World Justice Project data, The Economist Intelligence Unit และ The International Budget Partnership เป็นต้น

๒.๒.๒ ชุดข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินของ Global Corruption Index (GCI)

ประกอบด้วย ๖ ตัวบ่งชี้ที่วิเคราะห์จากดัชนีผสม ได้แก่

๑. สถานะการให้สัตยาบันของอนุสัญญาที่เกี่ยวข้อง
๒. การรับรู้การทุจริต
๓. ประสบการณ์การทุจริต
๔. ลักษณะของประเทศ ได้แก่ การรับฟังเสียงของประชาชนและความโปร่งใสในการมีส่วนร่วมของพลเมือง ประสิทธิภาพของการบริหารงานของรัฐบาล บริบททางกฎหมายและบริบททางการเมือง

๕. การฟอกเงิน

๖. การเป็นสมาชิกของ FATF และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งปรับได้ตามบริบทของแต่ละประเทศ โดยใช้ตัวแปร ๒๘ ตัวที่สามารถเชื่อมโยงกับการวัดการทุจริตและ/หรืออาชญากรรมปกขาวได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อประเมินความเสี่ยงของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นใน ๕ ด้าน ได้แก่ Environment, Social rights Civil and Political rights, Social security, Health และ Global peace

๒.๓ The Governance Index (GI)

The Governance Index (GI) จัดเป็นดัชนีย่อยของดัชนีการรับรู้การทุจริต Bertelsmann Transformation Index ที่ใช้ในการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงในการกำกับดูแลกิจการของภาครัฐและคุณภาพของความเป็นผู้นำทางการเมือง ภายใต้บริบทปัญหาเชิงโครงสร้างและระดับความยาก-ง่าย ของแต่ละประเทศ ที่มีการประเมินต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ใน ๑๓๗ ประเทศทั่วโลก โดยเป็นการประเมินทุก ๒ ปี ผลของดัชนีนี้ถูกนำไปใช้ร่วมกับดัชนีของ Transparency International และ World Bank จัดทำโดย The Bertelsmann Stiftung's Transformation

๒.๓.๑ วิธีการในการประเมินของ The Governance Index (GI)

GI ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ประกอบด้วยเกณฑ์การกำกับดูแล ๕ ด้าน โดยค่าคะแนนขึ้นอยู่กับผลสำรวจของผู้เชี่ยวชาญกว่า ๒๘๐ คนที่มาจาก ๑๓๗ ประเทศ ภายใต้กระบวนการทบทวนหลายขั้นตอนเพื่อให้สามารถเทียบเคียงผลได้ทั้งภายในภูมิภาคและข้ามภูมิภาค ผลลัพธ์ของประเทศแสดงค่าคะแนนในระดับ ๑ – ๑๐ โดยที่ ๑ สอดคล้องกับการกำกับดูแลที่ล้มเหลว และ ๑๐ สอดคล้องกับการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการจัดสถานะของประเทศออกเป็น ๕ กลุ่ม ได้แก่ very good, good, moderate, weak และ failed

๒.๓.๒. ชุดข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินของ The Governance Index (GI)

ประกอบด้วยองค์ประกอบ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. Level of Difficulty
๒. Steering Capability
๓. Resource Efficiency
๔. Consensus-Building
๕. International Cooperation

ซึ่งพิจารณาจากตัวชี้วัด จำนวน ๒๐ ตัว โดยมุ่งเน้นไปที่การประเมินนโยบายและตรวจสอบวิธีการของผู้มีอำนาจตัดสินใจ เช่น นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน การต่อต้านความขัดแย้งทางการเมือง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับติดตามการทำงานของรัฐบาล เสรีภาพทางการแสดงออก และความโปร่งใสของกระบวนการงบประมาณ

๒.๔ Worldwide Governance Indicators (WGI) – Control Corruption

Worldwide Governance Indicators (WGI) – Control Corruption เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของรัฐภายใต้หลักของธรรมาภิบาลของแต่ละประเทศ ได้แก่ กระบวนการตรวจสอบ การกำหนดนโยบาย และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลสถาบันของรัฐ เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางปฏิรูปการจัดการที่เฉพาะเจาะจงในบริบทของแต่ละประเทศ โดย WGI เป็นดัชนีผสมที่ใช้ผลประเมินเฉพาะด้านจากดัชนีประเมินธรรมาภิบาลที่จัดโดยองค์กรอื่น ๆ เช่น Global Competitiveness Heritage, Index of Economic Freedom และ Democracy Index ของ Economic Intelligence Unit การประเมินต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๙ ใน ๒๑๓ ประเทศทั่วโลก โดยเป็นการประเมินทุกปี จัดทำโดย World Bank

๒.๔.๑ วิธีการในการประเมินของ Worldwide Governance Indicators (WGI)

WGI ถูกวัดอยู่ในรูปของคะแนนซึ่งเป็นค่ามาตรฐาน (Standard Value) มีค่าอยู่ระหว่าง -๒.๕ และ ๒.๕ โดยค่าคะแนนที่มาก หมายถึง มีธรรมาภิบาลในระดับสูง ในขณะที่ค่าที่น้อย หมายถึง มีธรรมาภิบาลในระดับต่ำ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามหลายหมื่นคนทั่วโลก รวมถึงผู้เชี่ยวชาญอีกหลายพันรายในภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคเอกชนจากแหล่งข้อมูล ๓๓ แหล่ง

๒.๔.๒ ชุดข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินของ Worldwide Governance Indicators (WGI)

วัดธรรมาภิบาลของภาครัฐใน ๖ มิติ โดยมุ่งเน้นการวัดความสามารถของภาครัฐในด้านต่าง ๆ ได้แก่

๑. Control of Corruption การควบคุมไม่ให้เกิดการใช้อำนาจของรัฐในทางที่ผิด

๒. Government Effectiveness คุณภาพของบริการรัฐ ความเป็นอิสระของหน่วยงานรัฐ และการดำเนินการตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓. Political Stability and Absence of Violence/ Terrorism การควบคุมเสถียรภาพทางการเมืองและปราศจากความรุนแรง
๔. Regulatory Quality การบังคับใช้กฎหมายให้เกิดการพัฒนาของภาคธุรกิจ
๕. Rule of Law การบังคับใช้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม
๖. Voice and Accountability ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการของรัฐและมีเสรีภาพ

๒.๕ Bribe Payers Index (BPI)

Bribe Payers Index (BPI) สํารวจความคิดเห็นของผู้บริหารในภาคเอกชนทั่วโลกต่อพฤติกรรมการติดสินบนของบริษัทในประเทศต่าง ๆ เมื่อทำการค้ากับต่างประเทศ เพื่อนำเสนอข้อมูลการเรียกรับหรือให้สินบนในภาคธุรกิจในด้านประเภทของสินบน การติดสินบนระหว่างบริษัทต่าง ๆ ภาคธุรกิจที่มีการติดสินบน และนำมาจัดอันดับประเทศที่มีการติดสินบนมากที่สุดจากประเทศที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ที่สุด ๒๘ ประเทศทั่วโลก เพื่อนำไปประเมินประสิทธิภาพของรัฐบาลในการกำกับดูแลการค้าระหว่างประเทศและภาคธุรกิจให้มีความโปร่งใสและลดการเรียกรับสินบน โดยมีการประเมินต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ จนถึงปี พ.ศ. ๒๕๕๔

๒.๕.๑ วิธีการในการประเมินของ Bribe Payers Index (BPI)

BPI ใช้วิธีการสำรวจมุมมองต่อการติดสินบนของบริษัทต่าง ๆ ผ่านการให้คะแนนของผู้บริหารระดับสูงจาก ๓๐ ประเทศทั่วโลก โดยมีการสำรวจอย่างน้อย ๑๐๐ คนในแต่ละประเทศ สำหรับการให้คะแนน BPI ใช้วิธีการให้คะแนนอยู่ที่ระดับ ๐ - ๑๐ คะแนน ถ้าได้ ๐ คะแนนหมายถึง บริษัทจากประเทศนั้นมีการติดสินบนมาก หรือหากได้ ๑๐ คะแนน หมายถึง บริษัทจากประเทศนั้นไม่เคยติดสินบน โดยผู้ประเมินต้องเคยทำธุรกิจกับประเทศที่เข้าร่วมการประเมิน

๒.๕.๒ ชุดข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินของ Bribe Payers Index (BPI)

ประเมินจากข้อคำถาม ๕ ข้อที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการติดสินบนของแต่ละประเทศ เช่น

๑. ความถี่ของการมีส่วนร่วมของบริษัทในการติดสินบน
๒. ความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีการติดสินบน
๓. ความถี่ของการติดสินบนในภาคส่วนต่าง ๆ
๔. ความถี่ของการติดสินบนเจ้าหน้าที่รัฐเพื่ออำนวยความสะดวก

ในการติดต่อธุรกิจ

๕. ความถี่ของการใช้อิทธิพลทางการเมืองหรือตำแหน่งทางการเมืองในการดำเนินธุรกิจโดยทำการสำรวจในกลุ่มประเทศเศรษฐกิจชั้นนำที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ที่สุด ๒๘ ประเทศทั่วโลก

๒.๖ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) คือ ระบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศไทย

มีจุดมุ่งหมายในการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ โดยหน่วยงานที่รับการประเมินจะได้ทราบสถานการณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเอง รวมถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมให้การบริหารราชการของประเทศไทยเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและมีความโปร่งใส ส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดน้อยลง ดัชนีดังกล่าว มีการประเมินต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จนถึงปัจจุบัน โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

๒.๖.๑ วิธีการในการประเมินของ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ITA ใช้การวัดผลคะแนนตั้งแต่ ๐ - ๑๐๐ คะแนน โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น ๗ ระดับ ได้แก่ ระดับ F (๐ - ๔๙.๙๙ คะแนน) ระดับ E (๕๐.๐๐ - ๕๔.๙๙ คะแนน) ระดับ D (๕๕.๐๐ - ๖๔.๙๙ คะแนน) ระดับ C (๖๕.๐๐ - ๗๔.๙๙ คะแนน) ระดับ B (๗๕.๐๐ - ๘๔.๙๙ คะแนน) ระดับ A (๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙ คะแนน) และระดับ AA (๙๕.๐๐ - ๑๐๐ คะแนน) ซึ่งหน่วยงานรัฐร้อยละ ๘๐ จะต้องได้คะแนนผ่านเกณฑ์ที่ ๘๕ คะแนน ซึ่งค่าเป้าหมายของปี พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดให้ต้องมีหน่วยงานราชการร้อยละ ๖๕ มีคะแนนไม่ต่ำกว่า ๘๕ คะแนน ตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๒ ชุดข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินของ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

โดยมีวิธีการรวบรวมข้อมูลประกอบการประเมิน ๓ แบบ ได้แก่

๑. รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) เช่น การปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

๒. รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) เช่น คุณภาพการดำเนินงาน การปรับปรุงระบบการทำงาน

๓. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) เช่น การเปิดเผยข้อมูลพื้นฐาน การบริหารเงินงบประมาณ รวมถึงการส่งเสริมความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต โดยพิจารณา ๒ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต

ตารางที่ ๒-๒ มาตรการจากการถามโดยตรง หรือจากหลักฐานที่มี

ชื่อมาตรวัด	วิธีการวัด	หน่วยงานที่จัดทำ	ความถี่การวัด
๑. Index of Public Integrity (IPI)	Expert surveys	European Research Centre for Anti-Corruption and State-Building (ERCAS)	ปีเว้นปี
๒. Global Corruption Index (GCI)	Expert surveys	Global Risk Profile (GRP)	-
๓. The Governance Index (GI)	Expert surveys	The Bertelsmann Stiftung's Transformation	ทุก ๒ ปี
๔. Worldwide Governance Indicators (WGI) – Control Corruption	Expert surveys	World Bank	ทุก ๑ ปี
๕. Bribe Payers Index (BPI)	Perceptions, Experiences	Transparency International (TI)	ปี พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๕
๖. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	Evidence-based evaluation	สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	ทุก ๑ ปี

ที่มา : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ประเภทที่ ๓ การวัดเปรียบเทียบค่าที่ต่างกันในช่วงเวลาที่เปลี่ยนไป

เป็นการไปวัดค่าใดค่าหนึ่งที่ต้นทางครั้งหนึ่ง แล้วไปวัดค่านั้นที่ปลายทางอีกครั้งหนึ่ง แล้วเอามาเทียบกันว่าเท่ากันหรือหายไปหรือไม่ ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของศาสตราจารย์ไอเคนในปี ๒๐๐๖ ที่ศึกษาโครงการของรัฐบาลที่มอบข่าวสารเพื่อช่วยเหลือคนยากจนในอินโดนีเซีย เขาใช้วิธีการไปคำนวณปริมาณข่าวสารรวมทั้งต้นทางก่อนรัฐจะแจกจ่ายออกไป และไปสำรวจปริมาณข่าวสารจากโครงการที่คนยากจนได้รับจริงตามพื้นที่ต่าง ๆ ที่รัฐประกาศว่าจะนำไปมอบให้ งานวิจัยนี้พบว่ามีข่าวสารหายไประหว่างกระบวนการแจกจ่ายนี้ถึงร้อยละ ๑๘ อีกรงานวิจัยหนึ่งของ Reinikka and Svensson ในปี ๒๐๐๔ ไปศึกษางบประมาณด้านการศึกษาของประเทศอูกันดา พบว่าเงินที่ไปถึงมือโรงเรียนจริง ๆ เหลือเพียงร้อยละ ๒๐ ของงบประมาณทั้งหมด นั่นหมายถึงมีการรั่วไหลไปมากถึงร้อยละ ๘๐ เลยทีเดียว

๓. ประเภทที่ ๔ การวัดจากผลประสิทธิภาพการทำงานที่เปลี่ยนไป

โดยสามารถวัดได้ด้วยการศึกษาวิจัยและใช้ทฤษฎีในการเปรียบเทียบ รวมถึงการใช้การทดลองทางสังคมแล้วใช้สถิติเปรียบเทียบด้วย เช่น การเปิดช่องให้ผู้ร่วมทดลองบางกลุ่มสามารถคอร์รัปชันเพื่อให้ได้รับใบอนุญาตบางอย่างได้ แล้วติดตามผลดูว่าผู้ร่วมทดลองกลุ่มนั้นเลือกที่จะจ่ายเงินสูงขึ้นเพื่อจ่ายคอร์รัปชันให้ได้ใบอนุญาตนั้นหรือไม่ ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการจ่ายสินบนนี้ซึ่งเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ให้ใบอนุญาต สามารถนำมาคำนวณเป็นระดับการคอร์รัปชันในกิจกรรมทางเศรษฐกิจนั้น ๆ ได้

จากการศึกษามาตรวัดดัชนีการรับรู้การทุจริตในโลก ที่แบ่งออกเป็น ๔ มาตรวัด คือ มาตรวัดทำมูมมองภาพลักษณ์ มาตรวัดจากการสอบถามโดยตรงหรือจากหลักฐานเชิงประจักษ์ ม่านวัดจากการเปรียบเทียบค่าที่ต่างกันในช่วงเวลาที่เปลี่ยนไปและสุดท้ายมาตรวัดจากการวัดประสิทธิภาพจากการทำงานที่เปลี่ยนไป ทั้ง ๔ รูปแบบนี้เป็นการแบ่งมาตรวัดการทุจริตของโลกโดยมีมาตรวัดย่อย ๆ ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น โดยในความเป็นจริงนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่าดัชนีใดที่มีความชัดเจนและถูกต้องมากที่สุดเนื่องจากในทุกดัชนีล้วนมีข้อเด่นและข้อจำกัดของตัวเองทั้งการทำความเข้าใจ การตีความต่อสถานการณ์ และวิธีการเก็บข้อมูลวิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสมของแต่ละประเทศ ควบคู่ไปกับการประเมินระดับคอร์รัปชัน ที่จะนำไปสู่ การออกแบบมาตรการและนโยบายเพื่อต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้ถูกจุดและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน

สำหรับดัชนีประเภทมูมมองของภาพลักษณ์นี้แม้จะมีจุดเด่นในหลายประการอาทิเช่น ความสามารถในการวัดระดับคอร์รัปชันแม้จะไม่มีข้อมูลหลักฐานชัดเจน แต่ใช้จากการสอบถามและประสบการณ์จริงของผู้ตอบแบบสอบถามและมีการวัดครอบคลุมในหลายประเทศสามารถนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันได้แต่ก็มีข้อจำกัดเช่นเดียวกัน เนื่องจากมูมมองของภาพลักษณ์อาจจะไม่ตรงกับความเป็นจริง เช่นรัฐบาลพยายามออกนโยบายในการต่อต้านการทุจริตบัตรประชาชนไม่สามารถรับรู้ได้ อันเกิดจากความไม่ทั่วถึงในการกระจายข่าวสารข้อมูล และข้อจำกัดในอีกประการหนึ่งนั้นก็คือคำจำกัดความของคำว่าคอร์รัปชันในแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกัน ครอบคลุมไปถึงปัจจัยที่อาจมีข้อถกเถียงถึงความเชื่อมโยง เช่น การควบคุมการใช้งบประมาณภาครัฐ ที่ถึงแม้รัดกุมแต่ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะมีคอร์รัปชันต่ำเสมอไป จึงอาจทำให้ผลไม่สะท้อนระดับการคอร์รัปชันที่แท้จริงได้และสำหรับการวัดการเทียบค่าที่ต่างกันในช่วงเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งจากการศึกษานั้นดูเหมือนว่ามาตรวัดลักษณะนี้จะสามารถสะท้อนระดับการคอร์รัปชันได้อย่างชัดเจนสามารถวัดเป็นตัวเงินที่จ่ายไปในการให้ความช่วยเหลือและเงินที่หน่วยงานได้รับเท่ากันหรือไม่หน่วยงานได้รับ และถึงแม้ว่าการใช้มาตรวัดเช่นนี้จะสามารถชี้วัดความไม่โปร่งใสได้แต่ก็ยังไม่สามารถระบุได้ว่าเกิดการรั่วไหลหรือการคอร์รัปชันได้อย่างไร และในที่สุดท้ายดัชนี ในการวัดจากผลประสิทธิภาพการทำงานที่เปลี่ยนไป ที่สามารถถอดระดับของการคอร์รัปชันได้อย่างชัดเจนเช่นเดียวกันโดยมีหลักฐานสนับสนุนแต่ด้วยความเฉพาเจาะจงรวมไปถึงการใช้ทรัพยากรและใช้เวลามากในการศึกษาวิจัยทำให้ไม่สามารถขยายผลได้อย่างต่อเนื่องและไม่สามารถวัดระดับการคอร์รัปชันในภาพกว้างได้

สำหรับประเทศไทยนั้นบางคนอาจจะกล่าวว่าการคอร์รัปชันในประเทศไทยแย่งหรืออาจจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่สถานการณ์ที่แท้จริงคือระดับการคอร์รัปชันในประเทศไทยยังคงมีความรุนแรงแม้จะมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาทั้งหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานเอกชนและภาคประชาสังคมด้วยความร่วมมือด้วยวิธีการมาตรการและนโยบายต่าง ๆ สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยยังคงมีช่องโหว่ในเรื่องของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอยู่และจากผลการวิเคราะห์นั้นการแก้ไขปัญหาการคอร์รัปชันได้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างความแข็งแกร่งของระบบการป้องกัน ความแข็งแกร่งของระบอบประชาธิปไตยการมีหน่วยงานที่ตรวจสอบอย่างเข้มแข็ง มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังและเท่าเทียมการให้อิสระกับสื่อและที่สำคัญคือการรับฟังเสียงจากประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างความเปลี่ยนแปลงในระบบราชการ การจัดสะท้อนให้เห็นในการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ที่จะกล่าวในบทถัดไป

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

จากยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ ที่มีวิสัยทัศน์ว่าประเทศไทยสะอาดไทยทั้งชาติต้านทุจริต ((Zero Tolerance & Clean Thailand) และได้กำหนดพันธกิจในการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการและปฏิรูปกระบวนการป้องกันน้ำประปาการทุจริตทางระบบให้มีมาตรฐานสากล โดยได้มีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับคะแนนของดัชนีการรับรู้การทุจริตหรือ CPI ให้สูงกว่าร้อยละ ๕๐ และมีแนวทางเป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานทั้งสิ้น ๖ ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยกกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ยกกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย

๑. ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานการป้องกันการทุจริตและการสร้างกลไกการป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริตที่จะเกิดขึ้นผ่านการพัฒนาวัฒนธรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดปัญหาการทุจริตรวมถึงการพัฒนารูปแบบสื่อสาธารณะเชิงสร้างสรรค์เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในสังคมและการพัฒนาการบูรณาการระบบการประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน และสนับสนุนให้ภาคเอกชนได้ดำเนินงานตามหลักบริษัทภิบาล รวมไปถึงการพัฒนาสมรรถนะการพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรด้านต่าง ๆ เพื่อการป้องกันการทุจริต

๑.๑ กลยุทธ์ในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก

กลยุทธ์ที่ ๑ เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานป้องกันการทุจริต

แนวทางตามกลยุทธ์

๑. พัฒนามาตรการเชิงรุกที่สามารถแก้ไขปัญหาการทุจริตในแต่ละระดับ

๒. พัฒนาระบบการทำงานแบบบูรณาการระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และ

ภาคประชาสังคม

๓. เพิ่มบทบาทของภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการเข้ามามีส่วนร่วมกับระบบการป้องกันการทุจริต

๔. ยกระดับกลไกการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการป้องกันการทุจริต
กลยุทธ์ที่ ๒ สร้างกลไกการป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริต
แนวทางตามกลยุทธ์

๑. สร้างกลไกป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริต

๒. นำข้อเสนอแนะจากกลไกป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริตสู่การปฏิบัติ

๓. กำหนดกลไกการติดตามและประเมินผลการนำข้อเสนอแนะไปสู่การปฏิบัติ

กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดปัญหาการทุจริต
แนวทางตามกลยุทธ์

๑. พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบบริหารงานสาธารณะ เพื่อลดขั้นตอน หรือกระบวนการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ

๒. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถศึกษา เรียนรู้ และหาข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต (กำหนดเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ)

กล่าวโดยสรุปการแก้ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ยาก เพราะการทุจริตเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ยากที่จะพิสูจน์ เป็นการกระทำในที่ลับ ขาดหลักฐานและพยานเชิงประจักษ์ และยากต่อการรับรู้ ไม่เหมือนกับการกระทำต่อร่างกายที่สามารถมองเห็นและรับรู้ได้ ด้วยพื้นฐานสังคมไทยเป็นสังคมอุปถัมภ์ กล่าวคือ เป็นการนำเรื่องส่วนตัวกับเรื่องส่วนรวมมารวมกัน ตั้งแต่ในเรื่องเล็กน้อยเช่น การต่อแถวเข้าคิว การฝากลูกหลานเข้าโรงเรียน การให้แป๊ะเจี๊ยะ และขยับขยายสู่การติดสินบน การฝากเข้าตำแหน่งงาน ตลอดจนการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ของตนและพวกพ้องไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง โดยที่ไม่รู้สึกว่ามันเป็นความผิด ดังนั้น สังคมไทยจึงมีความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตมากเนื่องจากสังคมไทยไม่มีระบบป้องกันการทุจริตที่แข็งแกร่ง ขาดการแก้ไขอย่างตรงจุด เนื่องจากการทุจริตนั้นมีความเกี่ยวข้องและต่อเนื่องกันในหลายภาคส่วน ดังนั้นการแก้ไขปัญหานี้จะต้องเปลี่ยนที่ระบบความคิด โดยยกตัวอย่างจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เดิมเป็นการใช้ระบบ Analog คือระบบความคิดแบบอุปถัมภ์ เกื้อกูลกันเฉพาะพวกพ้องของตนไม่สามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดเป็นส่วนรวม สิ่งใดเป็นส่วนตัว กับระบบ Digital คือการแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวและบทบาทหน้าที่ในการทำงาน

การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาและความเป็นอยู่ที่ดีของประเทศ แม้ว่ากลยุทธ์เฉพาะอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ แต่แนวทางต่อไปนี้อาจใช้เป็นการทั่วไป

สำหรับการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้ครบ
 กลุ่ม ๑๒ มิติ ดังนี้

มิติที่ ๑ เจตจำนงทางการเมืองและความเป็นผู้นำ การตรวจสอบให้แน่ใจว่าเจตจำนง
 ทางการเมืองที่แข็งแกร่งและความเป็นผู้นำในระดับสูงสุดของรัฐบาลเพื่อจัดการกับการทุจริตอย่างมี
 ประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาล สถานิติบัญญัติ และตุลาการที่จะจัดลำดับความสำคัญ
 ของความพยายามในการต่อต้านการทุจริต

มิติที่ ๒ กรอบกฎหมายและสถาบัน: พัฒนาและเสริมสร้างกฎหมาย ข้อบังคับ และ
 สถาบันเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริต ซึ่งรวมถึงการออกกฎหมายต่อต้านการทุจริตที่ครอบคลุม
 การจัดตั้งหน่วยงานต่อต้านการทุจริตเฉพาะด้าน และการส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบใน
 การบริหารราชการ

มิติที่ ๓ ความตระหนักและการศึกษา: เปิดตัวแคมเปญการรับรู้สาธารณะเพื่อให้ความรู้
 แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบด้านลบของการทุจริตและสิทธิและความรับผิดชอบของพวกเขาใน
 การต่อสู้กับมัน ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และจริยธรรมผ่านโปรแกรม
 การศึกษาและการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน

มิติที่ ๔ ความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล: ส่งเสริมความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล
 โดยใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น กฎหมายเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูล การริเริ่มข้อมูลแบบเปิด และการ
 ปฏิรูปการจัดซื้อจัดจ้างสาธารณะ ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากระบวนการและการตัดสินใจของรัฐบาลมี
 ความโปร่งใสและสาธารณชนสามารถเข้าถึงได้

มิติที่ ๕ จริยธรรมและความซื่อสัตย์ในการบริการสาธารณะ: กำหนดจรรยาบรรณและ
 มาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเน้นที่ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการ
 จัดการผลประโยชน์ทับซ้อน เสริมสร้างกลไกการสรรหา การฝึกอบรม และการส่งเสริมเพื่อดึงดูดและ
 รักษาข้าราชการที่มีความสามารถและมีจริยธรรม

มิติที่ ๖ การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส: ใช้กลไกการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสอย่างครอบคลุม
 เพื่อส่งเสริมให้บุคคลรายงานการทุจริตโดยไม่ต้องกลัวว่าจะถูกตอบโต้ ให้ความคุ้มครองทางกฎหมาย
 ช่องทางการรายงานที่ไม่ระบุตัวตน และการสนับสนุนที่เหมาะสมสำหรับผู้แจ้งเบาะแส

มิติที่ ๗ ความสมบูรณ์ทางการเงินและการกู้คืนสินทรัพย์: เสริมสร้างระบบการจัดการ
 ทางการเงินและสถาบันเพื่อป้องกันการฟอกเงิน กระแสการเงินที่ผิดกฎหมาย และการรั่วไหลของเงิน
 ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในการพยายามกู้คืนทรัพย์สิน รวมถึงความช่วยเหลือทาง
 กฎหมายร่วมกันและการส่งผู้ร้ายข้ามแดน

มิติที่ ๘ ความร่วมมือและความเป็นหุ้นส่วน: ส่งเสริมความร่วมมือและความเป็นหุ้นส่วน
 ระหว่างสถาบันของรัฐ องค์กรภาคประชาสังคม หน่วยงานภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่าง
 ประเทศ มีส่วนร่วมกับสื่อ นักวิชาการ และประชาชนทั่วไปในการต่อสู้กับการทุจริตเพื่อสร้างแนวร่วม
 ในวงกว้างเพื่อการเปลี่ยนแปลง

มิติที่ ๙ การประเมินและป้องกันความเสี่ยง: ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านการ
 ทุจริตเป็นประจำทั่วทั้งภาคส่วนและพัฒนากลยุทธ์การป้องกันที่ปรับให้เหมาะกับแต่ละบุคคลตาม

ความเสี่ยงที่ระบุ ใช้กลไกการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการตรวจสอบและการตรวจสอบ เพื่อตรวจจับและยับยั้งการปฏิบัติที่ทุจริต

มติที่ ๑๐ การบังคับใช้และการลงโทษ: ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการบังคับใช้กฎหมาย และข้อบังคับต่อต้านการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความสามารถในการสอบสวนและการ ดำเนินคดี และจัดตั้งศาลหรือศาลต่อต้านการทุจริตโดยเฉพาะ กำหนดบทลงโทษที่เหมาะสมกับบุคคล ที่ถูกตัดสินว่ามีความผิดในการทุจริต รวมทั้งการจำคุกและการริบทรัพย์สิน

มติที่ ๑๑ การติดตามและประเมินผล: กำหนดกรอบการติดตามและประเมินผล ที่ชัดเจนเพื่อประเมินประสิทธิผลของมาตรการต่อต้านการทุจริต ทบทวนและปรับปรุงยุทธศาสตร์ชาติ อย่างสม่ำเสมอจากผลการประเมินและปรับแนวทางตามความจำเป็น

มติที่ ๑๒ ความร่วมมือระหว่างประเทศ: มีส่วนร่วมในความคิดริเริ่มต่อต้านการทุจริต ระหว่างประเทศและร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น สหประชาชาติ ธนาคารโลก และองค์กรต่อต้านการทุจริตระดับภูมิภาค เข้าร่วมการวิจารณ์โดยเพื่อน แบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด และเรียนรู้จากประสบการณ์ของประเทศอื่น ๆ

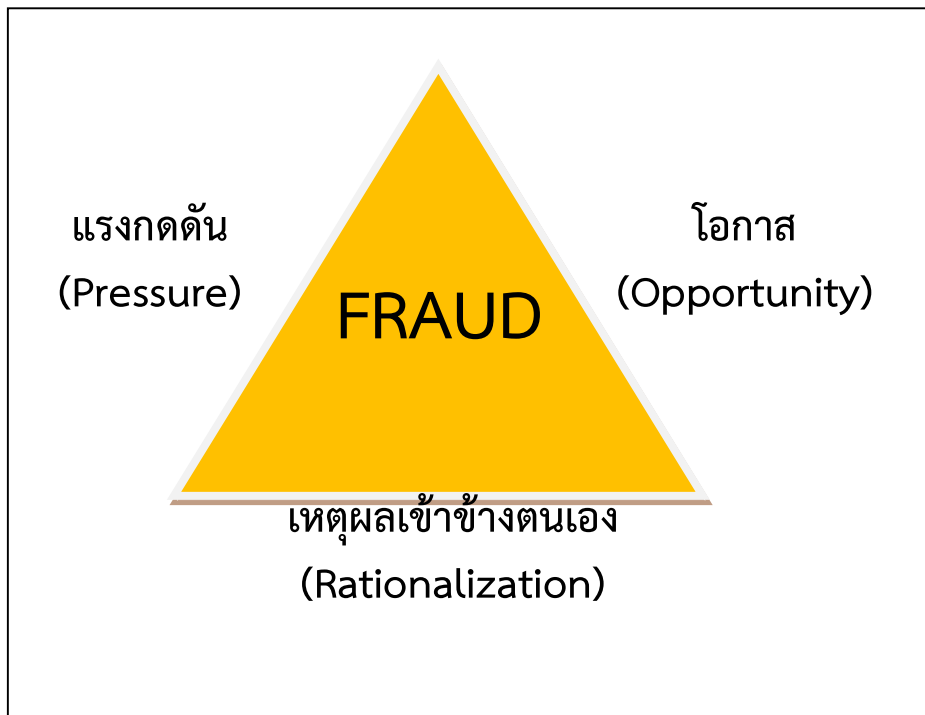
แนวทางเหล่านี้เป็นกรอบและกลยุทธ์ของควรปรับให้เหมาะสมกับบริบทและความท้าทาย การทบทวนและปรับใช้กลยุทธ์เป็นประจำตามแนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่และบทเรียนที่ได้รับเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องในการปราบปรามการทุจริตตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี

กล่าวโดยสรุปการแก้ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ยาก เพราะการทุจริตเป็นสิ่ง ที่มองไม่เห็น ยากที่จะพิสูจน์ เป็นการกระทำในที่ลับ ขาดหลักฐานและพยานเชิงประจักษ์และยากต่อ การรับรู้ ไม่เหมือนกับการกระทำต่อร่างกายที่สามารถมองเห็นและรับรู้ได้ ด้วยพื้นฐานสังคมไทยเป็น สังคมอุปถัมภ์ กล่าวคือ เป็นการนำเรื่องส่วนตัวกับเรื่องส่วนรวมมารวมกัน ตั้งแต่ในเรื่องเล็กน้อยเช่น การต่อแถวเข้าคิว การฝากลูกหลานเข้าโรงเรียน การให้แป๊ะเจี๊ยะ และขยับขยายสู่ การตัดสินบน การฝากเข้าตำแหน่งงาน ตลอดจนการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ของตนและพวกพ้องไม่ว่าทางใด ก็ทางหนึ่ง โดยที่ไม่รู้สึกว่าเป็นความผิด ดังนั้น สังคมไทยจึงมีความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตมาก เนื่องจากสังคมไทยไม่มีระบบป้องกันการทุจริตที่แข็งแกร่ง ขาดการแก้ไขอย่างตรงจุดเนื่องจากการ ทุจริตนั้นมีความเกี่ยวข้องและต่อเนื่องกันในหลายภาคส่วน ดังนั้นการแก้ไขปัญหาได้จะต้องเปลี่ยนที่ ระบบความคิด โดยยกตัวอย่างจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เดิมเป็นการใช้ระบบ Analog คือระบบ ความคิดแบบอุปถัมภ์ เกื้อกูลกันเฉพาะพวกพ้องของตนไม่สามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดเป็นส่วนรวม สิ่งใดเป็นส่วนตัว กับระบบ Digital คือการแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวและบทบาทหน้าที่ในการ ทำงาน

ความเสี่ยงจากการทุจริตและการควบคุม

Fraud Triangle เป็นแนวคิดที่ใช้ในสาขาบัญชีนิติวิทยาศาสตร์และอาชญาวิทยาเพื่ออธิบายปัจจัยที่อาจนำไปสู่พฤติกรรมฉ้อโกงในองค์กรหรือบุคคล มันถูกเสนอครั้งแรกโดย Dr. Donald Cressey นักอาชญาวิทยาในปี 1950 Fraud Triangle ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๓ ประการที่เมื่อนำมารวมกันแล้วจะเพิ่มโอกาสในการฉ้อโกงให้เกิดขึ้น

แผนภาพที่ ๒-๓ Fraud Triangle



ที่มา : Accounting Internal Controls (AIC)

ด้านที่ ๑ แรงกดดันหรือสิ่งจูงใจ (Pressure or Incentive) หมายถึง องค์ประกอบนี้แสดงถึงแรงกดดันทางการเงินหรือส่วนบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลกระทำการฉ้อโกง ความกดดันทั่วไป ได้แก่ ปัญหาทางการเงิน หนี้สินส่วนบุคคลสูง ปัญหาการเสพติด ความปรารถนาในการดำเนินชีวิตที่ฟุ่มเฟือย หรือความกลัวที่จะตกงาน

ด้านที่ ๒ โอกาส (Opportunity) หมายถึง เงื่อนไขหรือสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการฉ้อโกงได้โดยไม่ถูกจับกุมโดยง่าย ตัวอย่างเช่น การควบคุมภายในที่อ่อนแอ ขาดการกำกับดูแล หรือการเข้าถึงทรัพย์สินมีค่าโดยปราศจากการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม สามารถสร้างโอกาสให้บุคคลต่าง ๆ กระทำการฉ้อโกงได้

ด้านที่ ๓ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization) หมายถึง การหาเหตุผลเข้าข้างตัวเองเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ผู้หลอกลวงใช้เพื่อให้เหตุผลกับการกระทำที่ฉ้อโกงของตนเอง พวกเขาอาจโน้มน้าวใจตนเองว่าการกระทำนั้นเป็นเพียงชั่วคราว หรือพวกเขาสมควรได้รับเงิน

หรือพวกเขาจะจ่ายคืนในภายหลัง ฯลฯ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเองช่วยให้บุคคลปรับพฤติกรรม
ฉ้อฉลของตนให้เข้ากับค่านิยมและความเชื่อส่วนบุคคลได้

เมื่อองค์ประกอบทั้งสามของ Fraud Triangle มารวมกัน โอกาส แรงกดดัน และการหา
เหตุผลเข้าข้างตนเอง ความเสี่ยงของการฉ้อโกงจะเพิ่มขึ้นอย่างมาก องค์กรสามารถลดความเสี่ยงของ
การฉ้อโกงได้โดยใช้การควบคุมภายในที่รัดกุม ส่งเสริมวัฒนธรรมทางจริยธรรมเชิงบวก และให้
ช่องทางสำหรับพนักงานในการรายงานกิจกรรมที่น่าสงสัยโดยไม่ต้องกลัวการตอบโต้ การตระหนัก
และจัดการกับปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันและตรวจจับพฤติกรรมฉ้อโกง

ประเภทของการทุจริต

การทุจริตมีความหมายกว้าง หมายถึง การใช้อำนาจหรืออำนาจหน้าที่ในทางที่ผิด
เพื่อผลประโยชน์ เอกสิทธิ หรือผลประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการให้สินบน
เพียงอย่างเดียว แต่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ใช้ประโยชน์จากตำแหน่งหรืออิทธิพล
ของตนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อได้เปรียบที่ไม่เป็นธรรม บ่อนทำลายหลักการของความยุติธรรมและควบคุม
ระบบเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง สามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้

ด้านที่ ๑ การทุจริตทางการเมือง (Political Corruption) หมายถึง การบิดเบือน
กระบวนการทางการเมือง การเลือกตั้ง หรือการตัดสินใจเพื่อรวมอำนาจหรือเลื่อนวาระส่วนตัว

ด้านที่ ๒ การทุจริตทางวิชาการ (Academic Corruption) หมายถึง มีส่วนร่วมในการ
ลอกเลียน การโกง หรือการเล่นพรรคเล่นพวกในสถานศึกษาเพื่อให้ได้เกรด ปริญญา หรือการยอมรับ
ที่ไม่สมควรได้รับ

ด้านที่ ๓ การทุจริตในศาล (Judicial Corruption) หมายถึง การโน้มน้ำหนักหรือตัดสินบน
ผู้พิพากษา หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ศาลเพื่อชกไชกระบวนการทางกฎหมายหรือผลลัพธ์

ด้านที่ ๔ การทุจริตของสื่อ (Media Corruption) หมายถึง บิดเบือนข่าว เช่นเซอร์ข้อมูล
หรือมีส่วนร่วมในการรายงานที่มีอคติเพื่อตอบสนองผลประโยชน์หรืออุดมการณ์ที่เฉพาะเจาะจง

ด้านที่ ๕ การทุจริตต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Corruption) หมายถึง การใช้
กฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม ใบอนุญาต หรือนโยบายในทางที่ผิดเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมที่ก่อมลพิษ
หรือหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

ด้านที่ ๖ การทุจริตด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Corruption) หมายถึง
ละเมิดสิทธิมนุษยชน เลือกปฏิบัติต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือใช้กำลังเกินกว่าเหตุเพื่อปราบปรามผู้เห็น
ต่างหรือต่อต้าน

ด้านที่ ๗ การทุจริตในระบบราชการ (Bureaucratic Corruption) หมายถึง การใช้
ประโยชน์จากระบบราชการเพื่อทำให้กระบวนการล่าช้า ได้รับผลประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรม หรือเอื้อ
ประโยชน์ส่วนตัว

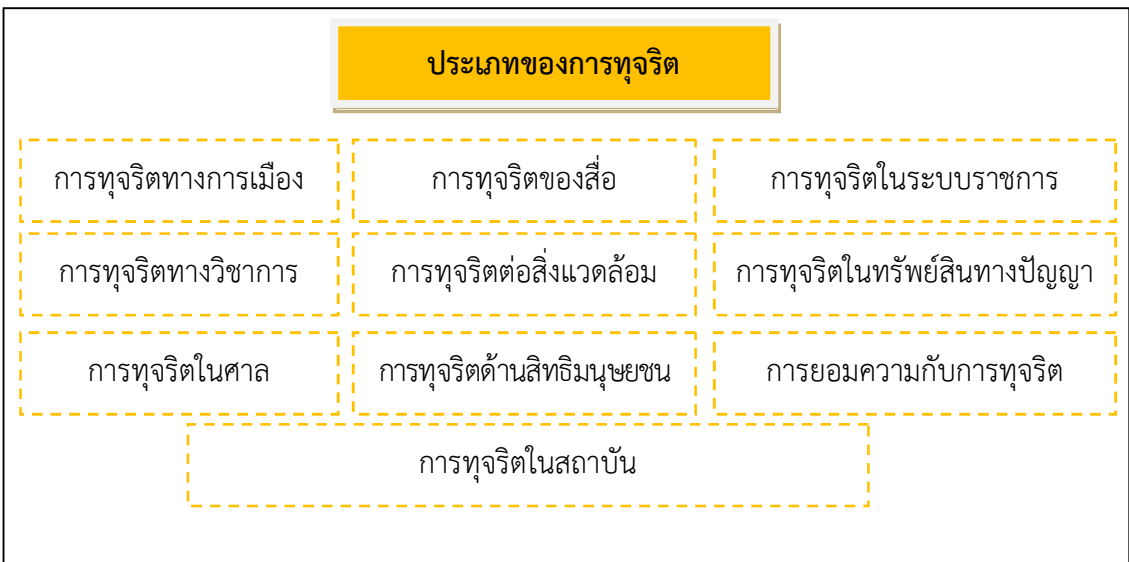
ด้านที่ ๘ การทุจริตในทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property Corruption)
หมายถึง การละเมิดลิขสิทธิ์ การปลอมแปลง หรือการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาโดยไม่ได้รับอนุญาตเพื่อ
หากำไรอย่างผิดกฎหมาย

ด้านที่ ๙ การยอมความกับการทุจริต (Acquiescence Corruption) หมายถึง การอดทนหรือ
 เมินเฉยต่อการกระทำทุจริต เอื้อต่อวัฒนธรรมแห่งการอนุญาต

ด้านที่ ๑๐ การทุจริตในสถาบัน (Institutional Corruption) หมายถึง ทำให้เกิด
 สภาพแวดล้อมที่เสียหายผ่านระบบที่อ่อนแอหรือไม่เพียงพอ ขาดการกำกับดูแล หรือกลไกการบังคับ
 ใช้นี้ไม่เพียงพอ

การทุจริตที่ไม่ใช่ตัวเงินสามารถสร้างความเสียหายได้พอ ๆ กับการทุจริตทางการเงิน
 กัดกร่อนความไว้วางใจในสถาบัน ชัดขวางความก้าวหน้าทางสังคม และความเหลื่อมล้ำที่ยืดเยื้อ
 การป้องกันและจัดการกับการทุจริตจำเป็นต้องมีมาตรการที่ครอบคลุม รวมทั้งการส่งเสริมความ
 โปร่งใส การส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรม

แผนภาพที่ ๒-๔ ประเภทของการทุจริต



ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๖

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ร้องทุกข์ประเทศไทย

ประเทศไทยมีการจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็นกระทรวง ทบวง กรม
 ต่าง ๆ และมีการปรับปรุงรูปแบบการบริหารเรื่อยมาตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ.๒๔๗๕
 ซึ่งในช่วงเริ่มต้น มีการจัดการบริหารออกเป็น ๑๐ กระทรวง โดยมีรายชื่อกระทรวงของไทย
 เวลานั้นดังนี้ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ
 กระทรวงธรรมการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงวัง และ
 กระทรวงเศรษฐการ จากนั้นก็มีการปรับเปลี่ยนเรื่อยมาเป็นระยะ จนถึง การปรับเปลี่ยนครั้งล่าสุด
 เมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๕ ตามที่ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช
 ๒๕๔๕ ทำให้โครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ของประเทศไทยเปลี่ยนไปจากเดิมมากพอสมควร และ

เนื่องจาก พรบ.นี้ ทำให้ประเทศไทยมีกระทรวงเพิ่มจาก ๑๕ กระทรวง เป็น ๒๐ กระทรวง และมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สังกัดกระทรวงต่าง ๆ ดังนี้

โดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือหรือการเฝ้าระวัง

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และการรับฟังความคิดเห็น

โดยมีตัวอย่างหน่วยงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแจ้งเบาะแส ทั้ง ๒๐ กระทรวง เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรมและกระทรวงการคลัง เป็นต้น หน่วยงานที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีจำนวน ๑๗ หน่วยงาน เช่น กรมประชาสัมพันธ์ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น และหน่วยงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนชาวต่างชาติ The Complaint Center for Foreign Investors เป็นต้น การศึกษาการจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์กรอิสระ จำนวน ๕ หน่วยงาน เช่น คณะกรรมการการเลือกตั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน และ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ ดังนี้ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหการ้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประเภท คือ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน (๒๕๔๐: ๓) การร้องทุกข์ คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้น หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐: ๑๓-๑๔) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือ องค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี

๑. โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

๒. โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ องค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

๓. โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๒. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในต่างประเทศ

จากการศึกษารายงานของ Federal Emergency Management System ได้มีการแบ่งประเภทของ Emergency service หรือการให้บริการในกรณีฉุกเฉิน แบ่งออกเป็น ๓ ประเภทใหญ่ได้แก่

๑. ตำรวจ (Police) หมายถึง เหตุการณ์ที่ต้องมีการบังคับใช้กฎหมาย การสืบสวน การควบคุมความสงบของประชาชน โดยในสหรัฐอเมริกาแบ่งออกเป็นหลายหน่วยงาน เช่น ตำรวจรัฐ ตำรวจทางหลวง หน่วยงานเทศบาล อำเภอ เป็นต้น

๒. ภัยพิบัติ และ ภารกิจ ช่วยชีวิต (Fire and Rescue Services) หมายถึง เหตุการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้น เช่น อัคคีภัย ปัญหาสารพิษรั่วไหล หรือภารกิจช่วยผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เป็นต้น

๓. หน่วยพยาบาล(EMS or Ambulance) หมายถึงเหตุการณ์หรือภารกิจที่ต้องการการรักษา และช่วยชีวิต โดยผู้เชี่ยวชาญ ยกตัวอย่างที่สหรัฐอเมริกา มีการจัดเตรียมรถพยาบาลที่มีเครื่องมือ และทีมแพทย์ สเหมือนเป็น โรงพยาบาลเคลื่อนที่เพื่อให้บริการ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์

๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณา จะต้องมิลักษณะ ดังนี้

๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำ การนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือ วิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอัน สมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบ ต่อสภา

๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะ ให้ผู้ร้องด้วย

๔. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. (๒๕๔๑: ๒๐-๒๑) กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ดังนี้

๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสมสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรค ที่ต้องการการแก้ไขในทันที

๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการ การแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำ โดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจน มากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงาน ของรัฐนั้นพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่น เรื่องราวร้องทุกข์ได้ดังนี้

๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทนซึ่งผู้นั้น จะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Federico Ast (2019) การศึกษาเรื่อง Kleros, a Protocol for a Decentralized Justice System งานวิจัยนี้เน้นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนและเทคโนโลยีการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์เพื่อปรับปรุงกระบวนการการร้องเรียน

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนและเทคโนโลยีการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์เพื่อปรับปรุงกระบวนการการร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์โอกาสและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์ โดยศึกษากรณีศึกษาเกี่ยวกับแพลตฟอร์มการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์ที่ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน เช่น Bitrated และ Kleros ซึ่งมีความสามารถในการจัดการกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความถูกต้องอย่างมากกว่าแพลตฟอร์มการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์ทั่วไป และแนะนำว่าการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์สามารถช่วยลดการโกงและเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์ได้

ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถช่วยปรับปรุงกระบวนการการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์ได้ โดยเฉพาะในด้านความเร็วและความน่าเชื่อถือของกระบวนการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนยังช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดการฉ้อโกงและการปลอมแปลงข้อมูล ทำให้กระบวนการการแก้ไขข้อพิพาทนั้นเป็นไปได้ด้วยวิธีที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยสรุปผลการวิจัย การใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถช่วยปรับปรุงกระบวนการการแก้ไขข้อพิพาทออนไลน์ได้โดยเฉพาะในด้านความเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของกระบวนการ แต่ยังคงต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้

Rahman, M., Azam, M., & Sanjida Chowdhury, F. (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Secure Complaint Management System against Women Harassment at Workplace Using Blockchain Technology โดยเริ่มต้นจากการศึกษาบทบาทของผู้หญิงตั้งแต่เริ่มเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม ผู้หญิงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อแรงงานและขับเคลื่อนโลกไปข้างหน้า การมีส่วนร่วมที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของพวกเขาสืบเนื่องมาจากในสาขาต่าง ๆ ได้พิสูจน์แล้วว่าเป็นประโยชน์สำหรับเศรษฐกิจโลก แม้จะมีความคืบหน้านี้ ผู้หญิงยังคงพบกับอุปสรรคมากกว่าผู้ชายในอาชีพการงาน ความเหลื่อมล้ำทางเพศที่ยังคงมีอยู่ ซึ่งประชากรครึ่งหนึ่งต้องเผชิญกับการทารุณกรรม

อุปสรรคที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่ขัดขวางการเติบโตในอาชีพการงานของผู้หญิงคือการล่วงละเมิดในที่ทำงาน ซึ่งอาจแสดงออกมาทางร่างกาย วาจา หรืออวัจนภาษา การล่วงละเมิดดังกล่าวไม่เพียงส่งผลเสียต่ออาชีพการงานของผู้หญิงเท่านั้น แต่ยังส่งผลเสียต่อสภาพจิตใจและร่างกาย ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้ชื่อเสียงขององค์กรที่เกี่ยวข้องเสื่อมเสียไปด้วย

ช่องทางปัจจุบันในการร้องเรียน เช่น กรอกแบบฟอร์ม ส่งอีเมล หรือติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง มักจะขัดขวางผู้ที่ตกเป็นเหยื่อไม่ให้แจ้ง ความกลัวในการเปิดเผยตัวตนหรือการปลอมแปลงหลักฐานทำให้หลายคนท้อแท้ ทำให้ผู้ก่อวินสามารถหลีกเลี่ยงผลที่ตามมาได้อย่างง่ายดาย เพื่อแก้ไขปัญหานี้ การนำแพลตฟอร์มที่ใช้บล็อกเชน ไม่เปิดเผยตัวตน โปร่งใส และปลอดภัย ซึ่งช่วยให้ผู้หญิงสามารถรายงานเหตุการณ์การล่วงละเมิดได้อย่างมั่นใจมากยิ่งขึ้น

แพลตฟอร์มที่เสนอใช้แบบจำลองลำดับขั้นเป็นสองระดับเพื่อให้มั่นใจถึงความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ระดับ ๑ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อสามารถยื่นคำร้องโดยไม่เปิดเผยตัวตนกับแผนกทรัพยากรบุคคล (HR) เพื่อปกป้องตัวตนของพวกเขา ที่ระดับ ๒ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมีตัวเลือกในการเปิดเผยตัวตนในขณะที่ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานระดับสูง ระบบนี้ช่วยให้ผู้หญิงมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและเอื้ออำนวย ช่วยให้ผู้หญิงสามารถยื่นหยัดต่อสู่กับความอยุติธรรมในที่ทำงานโดยไม่ต้องกลัวผลกระทบ โดยรวมแล้ว แพลตฟอร์มที่เป็นนวัตกรรมใหม่นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่รับฟังเสียงของผู้หญิง ส่งเสริมความปลอดภัยในสถานที่ทำงานที่ดี

Chu, X., Wang, R., Lin, Y., & Li, Y. (2022) ได้ศึกษาเรื่อง Building trust in online trade-in programs with a blockchain-enabled system งานวิจัยนี้เน้นการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อจัดการกับการร้องเรียนของลูกค้าในการซื้อของออนไลน์

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการกับการร้องเรียนของลูกค้าในการซื้อของออนไลน์ โดยใช้ตัวอย่างการพัฒนาแบบ Blockchain-based complaint management system (BCMS) เพื่อช่วยจัดการกับการร้องเรียนของลูกค้าในการซื้อของออนไลน์

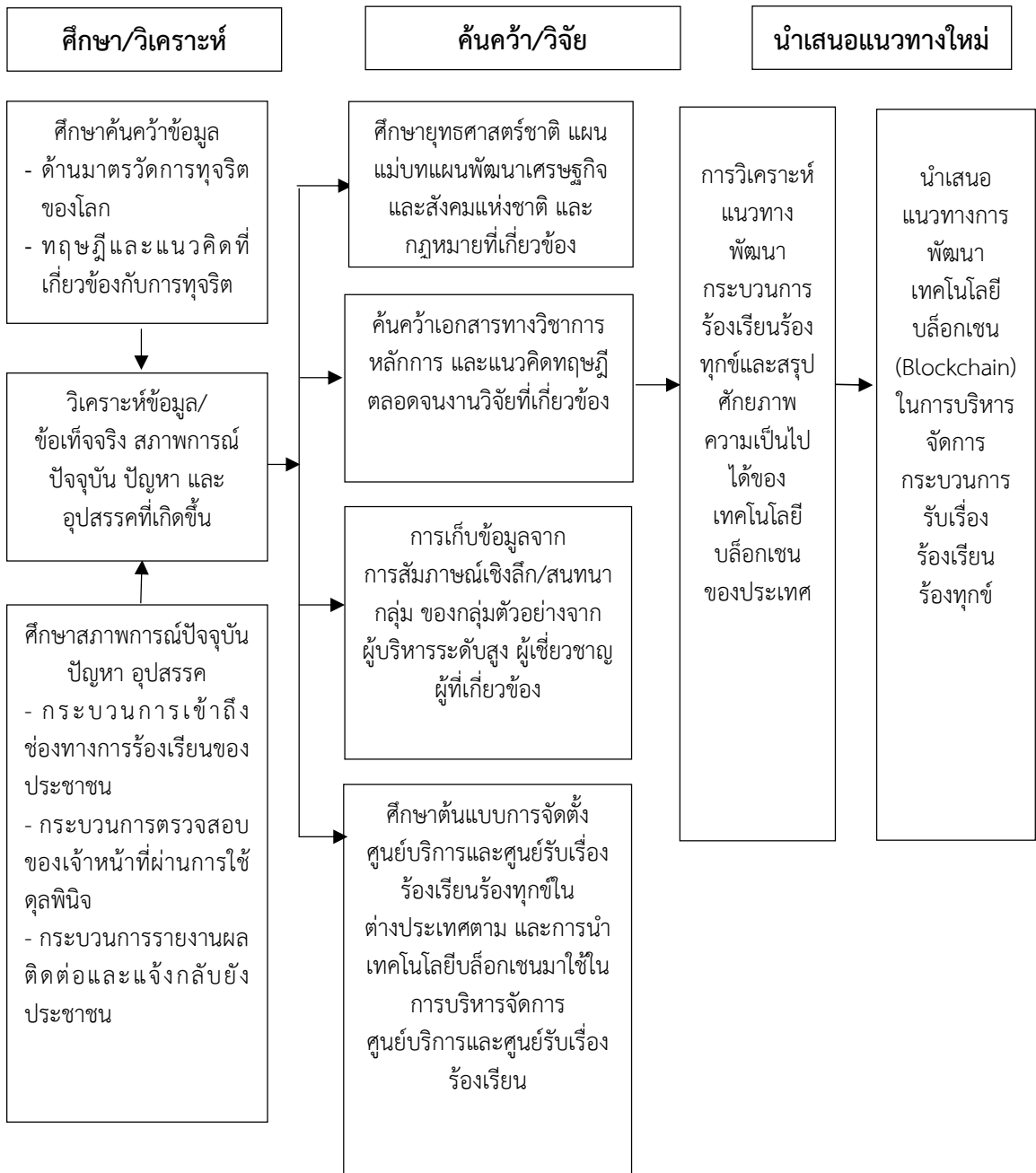
BCMS นั้นมีความสามารถในการเก็บข้อมูลรายละเอียดการซื้อของลูกค้า รวมถึงการแจ้งเตือนและแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว และสามารถแสดงข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการร้องเรียนของลูกค้าได้ นอกจากนี้ ระบบยังมีความปลอดภัยสูงเนื่องจากข้อมูลถูกเก็บในบล็อกเชนที่ไม่สามารถถูกแก้ไขหรือลบได้

โดยโครงการวิจัยได้ทำการสร้าง prototype ของ BCMS และทดสอบด้วยการจำลองซื้อขายในรูปแบบการซื้อของออนไลน์ พบว่า BCMS มีประสิทธิภาพในการจัดการการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ BCMS ยังสามารถลดต้นทุนในการดูแลลูกค้าและเพิ่มความไว้วางใจของลูกค้าในการซื้อของออนไลน์ได้อีกด้วย

ผลการวิจัยพบว่าการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการร้องเรียนของลูกค้าในการซื้อของออนไลน์ได้ โดยเทคโนโลยีบล็อกเชนช่วยให้การสื่อสารระหว่างลูกค้าและผู้ขายมีความโปร่งใสและมั่นคงมากขึ้น และช่วยลดความเสี่ยงของการปลอมแปลงข้อมูล นอกจากนี้ เทคโนโลยีบล็อกเชนยังช่วยให้ข้อมูลการร้องเรียนของลูกค้าถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัยและไม่สามารถแก้ไขได้

โดยสรุปผลการวิจัย การใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการร้องเรียนของลูกค้าในการซื้อของออนไลน์ได้ โดยช่วยเพิ่มความโปร่งใสและมั่นคงในการสื่อสารระหว่างลูกค้าและผู้ขาย และช่วยลดความเสี่ยงของการปลอมแปลงข้อมูลและช่วยให้ข้อมูลการร้องเรียนของลูกค้าถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัยและไม่สามารถแก้ไขได้

กรอบแนวคิดของการวิจัย



บทที่ ๓

สภาพการณ์ปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ในกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐ หมายถึง กระบวนการนำข้อกังวลหรือปัญหาเสนอต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อดำเนินการแก้ไข ซึ่งอาจรวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบริการของรัฐ นโยบาย ขั้นตอน หรือการกระทำที่ส่งผลเสียต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยในบทที่ ๓ นี้จะอธิบายถึงรายละเอียดของสภาพการณ์ปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรคในกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์

การจัดโครงสร้างและประเภทของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในประเทศไทย

ประเทศไทยมีการจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็นกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ และมีการปรับปรุงรูปแบบการบริหารเรื่อยมาตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ.๒๔๗๕ ซึ่งในช่วงเริ่มต้น มีการจัดการบริหารออกเป็น ๑๐ กระทรวง โดยมีรายชื่อกระทรวงของไทย ณ เวลานั้นดังนี้ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงธรรมการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงวัง และกระทรวงเศรษฐการ จากนั้นก็มีการปรับเปลี่ยนเรื่อยมาเป็นระยะ จนถึง การปรับเปลี่ยนครั้งล่าสุดเมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๕ ตามที่ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช ๒๕๔๕ ทำให้โครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ของประเทศไทยเปลี่ยนไปจากเดิมมากพอสมควร และเนื่องจาก พรบ.นี้ ทำให้ประเทศไทยมีกระทรวงเพิ่มจาก ๑๕ กระทรวง เป็น ๒๐ กระทรวง และมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สังกัดกระทรวงต่าง ๆ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสทั้ง ๒๐ กระทรวง

โดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้

- ๑.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือหรือการเฝ้าระวัง
- ๑.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
- ๑.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และการรับฟังความคิดเห็น

ตารางที่ ๓-๑ รายชื่อกระทรวงที่จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท

ลำดับ	รายชื่อกระทรวง	กรณีที่ต้องการความช่วยเหลือหรือการเฝ้าระวัง	กรณีที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต	กรณีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและการรับฟังความคิดเห็น
๑	กระทรวงกลาโหม	/	/	
๒	กระทรวงการคลัง		/	/
๓	กระทรวงการต่างประเทศ			/
๔	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา			/
๕	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	/		
๖	กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม			/
๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์			/
๘	กระทรวงคมนาคม			/
๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	/		
๑๐	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	/		
๑๑	กระทรวงพลังงาน			/
๑๒	กระทรวงพาณิชย์			/
๑๓	กระทรวงมหาดไทย	/		
๑๔	กระทรวงยุติธรรม	/		
๑๕	กระทรวงแรงงาน	/	/	/
๑๖	กระทรวงวัฒนธรรม			/
๑๗	กระทรวงศึกษาธิการ	/		/
๑๘	กระทรวงสาธารณสุข	/	/	/
๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	/	/	
๒๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	/	/	/

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๖

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานย่อยเพื่อการดำเนินงานการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เพื่อ
การบริการประชาชนในอีกหลายมิติประกอบด้วย

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อบริการประชาชนภายใต้ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำหรับหน่วยงานที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีจำนวน ๑๗ หน่วยงาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๓-๒ รายชื่อหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. กรมประชาสัมพันธ์	๒. สำนักข่าวกรองแห่งชาติ	๓. สำนักงานกองทุน สนับสนุนการสร้างเสริม สุขภาพ
๔. สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๕. สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา	๖. สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน
๗. สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	๘. สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ	๙. สำนักงานคณะกรรมการ สุขภาพแห่งชาติ
๑๐. สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๑๑. สำนักงานทรัพยากรน้ำ แห่งชาติ	๑๒. สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี
๑๓. สำนักงานสภาพความ มั่นคงแห่งชาติ	๑๔. สำนักงานสภาพพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑๕. สำนักงบประมาณ
๑๖. สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี	๑๗. สำนักเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี	

ที่มา : สำนักนายกรัฐมนตรี

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กรอิสระ

มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กรอิสระ โดยมีหนึ่งในภารกิจที่
สำคัญคือการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต องค์กรอิสระ คือ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นให้มี
ความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ และกฎหมาย การปฏิบัติหน้าที่และการใช้
อำนาจขององค์กรอิสระ ต้องเป็นไปโดยสุจริต เทียงธรรม กล้าหาญ และปราศจากอคติทั้งปวงในการ
ใช้ดุลพินิจ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ บัญญัติเรื่ององค์กรอิสระ หมวด ๑๒
กำหนด ให้มีองค์กรอิสระ จำนวน ๕ องค์กร ดังนี้

ตารางที่ ๓-๓ รายชื่อองค์กรอิสระหมวด ๑๒ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

สัญลักษณ์	รายชื่อองค์กรอิสระ
	๑. คณะกรรมการการเลือกตั้ง อักษรย่อ : กกต.
	๒. ผู้ตรวจการแผ่นดิน อักษรย่อ : ผผ.
 สำนักงาน ป.ป.ช.	๓. คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ อักษรย่อ : ป.ป.ช.
 สำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน	๔. คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน อักษรย่อ : ค.ต.ง.
	๕. คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ อักษรย่อ : กสม.

ที่มา : รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

๔. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการทุจริต

๔.๑ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ที่ได้จัดทำช่องทางในการแจ้งเบาะแสสำหรับการทุจริตและการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐโดยใช้เบอร์โทรศัพท์สายด่วน ๑๒๐๖ ถ้าติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนชาวต่างชาติ ของคุณพี ภพท. เขต ๑ ถึงเขต ๙ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนชาวต่างชาติ The Complaint Center for Foreign Investors)

๔.๒ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงาน ศอตช. การรับเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงาน ศอตช. หรืออาจจำแนกเป็น การรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยตรวจสอบ และของหน่วยงาน จัดตั้งตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๕๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๒ ทำหน้าที่เป็นองค์กรอำนวยการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้จัดตั้ง ศอตช. ภายใน สำนักงาน ป.ป.ท.) การรับแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภายใน ศอตช. เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน เปิดระบบรับเรื่องร้องเรียน ศอตช. เมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

๔.๓ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อให้หน่วยงานได้ทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานทำให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมากขึ้น หน่วยที่ต้องทำ ITA มีทั้งรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ

๔.๔ การรับรายงานผลดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง การรับรายงานผลดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ทำหน้าที่ประสานงานและร่วมมือกับส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐอื่นเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมทั้งการตรวจสอบเร่งรัด ติดตาม การดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามนัยมาตรา ๕๑ (๒) และ (๔) แห่งพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ ทั้งนี้ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ของแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐซึ่งอยู่ในสังกัดหรือกำกับ (ประกอบด้วย ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน) ไปยังสำนักงาน ป.ป.ท. ตามรูปแบบวิธีการที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด

โดยสำนักงาน ป.ป.ท. ได้เปิดใช้งานระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบสามารถติดตามและส่งต่อข้อมูลการดำเนินงานจากหน่วยงานของรัฐต้นสังกัดผ่านการรายงานของ ศปท. ไปยังสำนักงาน ป.ป.ท. แบบ real time รวมถึงแจ้งเตือนการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๕. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” (Damrongdhama Center of Ministry of Interior) ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ เป็นต้นมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีลักษณะการทำงานแบบปิดโดยบริหารเป็นการภายใน จะทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ซึ่งในขณะนั้นนายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อธิการบดีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้มี

นโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” นั้นมีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยส่วนกลาง จะแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น ๑ อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และ ศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรม และรัฐวิสาหกิจ มีที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง ส่วนภูมิภาค จะแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอและกิ่งอำเภอทุกแห่ง

๖. การศึกษาการจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์กรเอกชน

ในส่วนนี้จะเป็นการศึกษาตัวอย่างของหน่วยงานศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสของประชาชนต่อหน่วยงานในภาคเอกชน ที่เป็นที่ยอมรับในแพลตฟอร์มออนไลน์ และสื่อต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดและการจัดประเภทหมวดหมู่ไว้ดังต่อไปนี้

๖.๑ ประเภทที่ ๑ สื่อออนไลน์ เช่น

๖.๑.๑ แฟนเพจเรื่องเล่าเช้านี้ มีจำนวนผู้ติดตามในแฟนเพจ Facebook จำนวน ๑๓.๕ ล้านคน (ข้อมูลเมื่อมกราคม ๒๕๖๖)

๖.๑.๒ แฟนเพจไทยรัฐ มีจำนวนผู้ติดตามในแฟนเพจ Facebook ๑๒.๒ ล้านคน (ข้อมูลเมื่อมกราคม ๒๕๖๖)

๖.๑.๓ แฟนเพจอีจันจำนวนผู้ติดตามในแฟนเพจ Facebook ๙.๓ ล้านคน (ข้อมูลเมื่อมกราคม ๒๕๖๖)

๖.๑.๔ แฟนเพจ JS ๑๐๐ มีจำนวนผู้ติดตามใน แฟนเพจ Facebook ๑.๖ ล้านคน

๖.๑.๕ แฟนเพจเส้นด้ายมีจำนวนผู้ติดตามในแฟนเพจ Facebook จำนวน ๔.๙ แสนคน

๖.๒ ประเภทที่ ๒ รายการข่าว เช่น

๖.๒.๑ รายการร้องทุกข์ลงป้ายนี้ ช่องไทยพีบีเอส

๖.๒.๒ รายการคลินิกหมอความ ช่อง ๓

๖.๒.๓ รายการโหนกระแส ช่อง ๓

๖.๒.๔ รายการถกไม่เถียง ช่อง ๗

สภาพทั่วไปของกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศไทย

ประชาชนในประเทศไทยสามารถร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงแพลตฟอร์มออนไลน์ โทรศัพท์สายด่วน และการยื่นเอกสารราชการด้วยตนเอง หนึ่งในช่องทางหลักในการร้องเรียนคือผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลไทย ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานของรัฐได้ แพลตฟอร์มนี้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษและสามารถเข้าถึงได้ผ่านเว็บไซต์ของรัฐบาล นอกจากนี้ศูนย์รับเรื่อง

ร้องทุกข์แล้ว หน่วยงานของรัฐหลายแห่งยังมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของตนเอง โดยสามารถเข้าได้ทางเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์ เช่น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยมีช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนสามารถแจ้งการประพฤติมิชอบหรือละเมิดของเจ้าหน้าที่รัฐได้ อีกทางเลือกหนึ่งในการร้องเรียนผ่านคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานของรัฐ ป.ป.ช. มีสายด่วนและแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ที่ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการใช้อำนาจโดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยประชาชนสามารถร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐได้หลากหลายช่องทาง อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพของช่องทางเหล่านี้อาจแตกต่างกันไป และเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพลเมืองที่จะต้องตระหนักถึงสิทธิของตนและขั้นตอนที่เหมาะสมในการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนในกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ในประเทศไทย

โดยขั้นตอนในกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ในประเทศไทย แบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอนหลักดังต่อไปนี้

๑.๑ การเข้าถึงกระบวนการร้องเรียน

ขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับหน่วยงานและประเภทของการร้องเรียน อย่างไรก็ตาม มีขั้นตอนทั่วไปบางประการที่ประชาชนสามารถปฏิบัติตามได้ดังนี้

๑.๑.๑ ระบุหน่วยงานที่เหมาะสม เป็นการที่ประชาชนกำหนดหรือเลือกหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบเรื่องหรือปัญหาที่ต้องการรายงาน ซึ่งประชาชนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ในการรับผิดชอบแตกต่างกัน

๑.๑.๒ เตรียมการร้องเรียน เป็นการที่ประชาชนเตรียมข้อมูลของการร้องเรียนหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุน ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเอกสาร รูปถ่าย วิดีโอ หรือคำให้การต่าง ๆ

๑.๑.๓ เลือกช่องทางการร้องเรียน ประชาชนจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในการยื่นเรื่องร้องเรียนตามแพลตฟอร์มออนไลน์สายด่วนทางโทรศัพท์หรือการยื่นเรื่องด้วยตนเองที่หน่วยงานภาครัฐตามที่ประชาชนมีความเข้าใจว่าหน่วยงานนี้เป็นผู้รับผิดชอบหรือเป็นผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ในกรณีที่เกิดความเดือดร้อนขึ้น

โดยแต่ละหน่วยงานจะมีขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานของรัฐที่แตกต่างกัน และบางหน่วยงานอาจมีข้อกำหนดหรือแบบฟอร์มเฉพาะที่ต้องกรอกข้อมูล โดยสามารถตรวจสอบเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือติดต่อหน่วยงานโดยตรงเพื่อรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนเฉพาะสำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑.๒ กระบวนการตรวจสอบและแจ้งกลับ

กระบวนการตรวจสอบและรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในประเทศไทยนั้นมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับหน่วยงานเฉพาะและประเภทของข้อร้องเรียน โดยสามารถสรุปขั้นตอนได้ดังต่อไปนี้

๑.๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและรับทราบการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน

๑.๒.๒ การสืบสวน หน่วยงานจะเป็นผู้ตรวจสอบการร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล และหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑.๒.๓ การดำเนินงาน เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการสืบสวนแล้ว หน่วยงานจะใช้อำนาจ ในการตัดสินใจในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและอาจดำเนินการแก้ไขหากจำเป็น โดยหน่วยงานอาจมี การคำอธิบายหรือเหตุผลสำหรับการตัดสินใจการกระทำนั้น ๆ

๑.๒.๔ การแก้ไข หากผู้ร้องเรียนไม่พอใจหรือไม่ได้รับการแก้ไขจากหน่วยงาน สามารถร้องเรียนซ้ำเพื่อให้หน่วยงานทำการพิจารณาใหม่อีกครั้งหรือเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบอาจ เกี่ยวข้องกับองค์การอิสระ เช่น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือศาลปกครอง

๑.๒.๕ รายงานกลับไปยังผู้ร้องเรียน เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว หน่วยงาน ควรรายงานกลับไปยังผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับผลของการร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขใด ๆ ในบางกรณี หน่วยงานอาจจัดทำรายงานต่อสาธารณะเกี่ยวกับจำนวนและประเภทของการร้องเรียนที่ได้รับ ตลอดจน ผลลัพธ์ของการร้องเรียนที่สามารถส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของ ภาครัฐได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ประชาชนมักคาดหวังกับระยะเวลาของกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนซึ่งอาจจะ แตกต่างกันไปตามภาระงานของหน่วยงานและข้อร้องเรียน รวมถึงความซับซ้อนต่าง ๆ ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ประชาชนจะมีความคาดหวังให้หน่วยงานจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๓ การรายงานผล

การรายงานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณของข้อร้องเรียนภาครัฐในประเทศไทยมี ความสำคัญทั้งในด้านการส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐบาล

โดยการรายงานเชิงคุณภาพจะมุ่งเน้นไปที่ลักษณะและรายละเอียดของข้อร้องเรียนที่ ได้รับ เช่น ประเภทของข้อร้องเรียน ความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น และสาเหตุหรือแนวโน้มพื้นฐานใด ๆ การรายงานประเภทนี้ให้ข้อมูลเชิงลึกอันมีค่าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และสามารถช่วย ระบุส่วนที่ต้องปรับปรุง การรายงานเชิงคุณภาพนั้นอาจเกี่ยวข้องกับกรณีศึกษา การสัมภาษณ์ผู้ร้องเรียน และการวิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียน การรายงานประเภทนี้ช่วยให้ข้อมูลเชิงลึกอันมีค่าเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และสามารถช่วยระบุส่วนที่ต้องการแก้ไขปรับปรุง และสามารถนำไป วิเคราะห์ความร้ายแรงและความเร่งด่วนของปัญหาเหล่านั้น

การรายงานเชิงคุณภาพนั้นประกอบไปด้วย

๑. ประเภทของข้อร้องเรียน การแบ่งประเภทของข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐ ได้รับ เช่น ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต การละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือปัญหาการให้บริการจาก เจ้าหน้าที่รัฐ

๒. ความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น ที่สามารถทำการวิเคราะห์ความรุนแรงของ ประเด็นที่มีการร้องเรียน รวมถึงผลกระทบต่อบุคคลหรือชุมชน หรือผลกระทบต่อระบบในระดับประเทศ

๓. สาเหตุหรือแนวโน้มที่แฝงอยู่ รายงานเชิงคุณภาพจะช่วยให้การตรวจสอบสาเหตุ หรือแนวโน้มที่แฝงอยู่ในข้อร้องเรียนที่ได้รับ ทั้งปัญหาเชิงระบบหรือปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดต่าง ๆ ของระบบ ตัวอย่างเช่น การเข้าถึงน้ำประปาที่เป็นบริการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐานนั้นจะถึงได้เมื่อพื้นที่ บริเวณดังกล่าวนั้นมีบ้านเลขที่และอยู่ห่างจากถนนใหญ่ไม่เกิน ๒๐๐ เมตร หากเกินกว่านั้นจะเสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น ที่ชี้ให้เห็นช่องว่างของกฎระเบียบในการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐ

๔. กรณีศึกษา โดยจะเป็นการอธิบายโดยละเอียดของข้อร้องเรียนแต่ละข้อและวิธีจัดการโดยหน่วยงานของรัฐ รวมถึงผลลัพธ์ของการร้องเรียนเหล่านั้น

๕. การสัมภาษณ์ผู้ร้องเรียน ในบางกรณีจะมีการสัมภาษณ์บุคคลที่ยื่นเรื่องร้องเรียน รวมถึงประสบการณ์เกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียนและความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับ

๖. การวิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียน: การวิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียนเพื่อระบุรูปแบบหรือแนวโน้ม เช่น ความถี่ของการร้องเรียนจากบางภูมิภาคหรือตามกลุ่มประชากร

หน่วยงานของรัฐนั้นสามารถใช้การรายงานเชิงคุณภาพเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของรัฐบาลในประเทศไทยเพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ นอกจากนี้ยังสามารถใช้เพื่อสร้างความไว้วางใจของสาธารณะในสถาบันของรัฐบาลโดยแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน

สำหรับการรายงานเชิงปริมาณมุ่งเน้นไปที่จำนวนและประเภทของการร้องเรียนที่ได้รับ ตลอดจนผลลัพธ์ของการร้องเรียนเหล่านั้น การรายงานประเภทนี้จะแสดงภาพรวมระดับสูงของปริมาณและลักษณะของข้อร้องเรียนที่ได้รับจากหน่วยงานของรัฐ การรายงานเชิงปริมาณอาจเกี่ยวข้องกับการติดตามจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ เวลาตอบสนองโดยเฉลี่ย และผลลัพธ์ของการร้องเรียนเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น หน่วยงานของรัฐอาจติดตามจำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยในที่ทำงาน หรือการประวัตินิยมของตำรวจ ข้อมูลเหล่านี้สามารถวิเคราะห์เพื่อระบุแนวโน้มหรือรูปแบบในประเภทการร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้นอกจากการติดตามจำนวนข้อร้องเรียนแล้ว การรายงานเชิงปริมาณยังอาจรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลการสอบสวนหรือการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ตัวอย่างเช่น หน่วยงานของรัฐอาจรายงานจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียน จำนวนข้อร้องเรียนที่ถูกปล่อยออก หรือจำนวนการดำเนินการทางวินัยกับพนักงานของรัฐที่พบว่ามีการประวัตินิยมชอบหน่วยงานรัฐบาลสามารถใช้การรายงานเชิงปริมาณเพื่อระบุด้านที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและติดตามความคืบหน้าเมื่อเวลาผ่านไป นอกจากนี้ยังสามารถใช้เพื่อให้ความโปร่งใสและความรับผิดชอบแก่พลเมือง ตลอดจนแจ้งนโยบายและกระบวนการตัดสินใจ

โดยสรุปแล้วการรายงานทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความจำเป็นสำหรับความเข้าใจที่ครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐบาล การรายงานเชิงคุณภาพให้การวิเคราะห์เชิงลึกของปัญหาที่เกิดขึ้นในการร้องเรียน ในขณะที่การรายงานเชิงปริมาณให้ภาพรวมกว้าง ๆ ของจำนวนและประเภทของการร้องเรียนที่ได้รับ การรายงานทั้งสองประเภทนี้ร่วมกันสามารถช่วยระบุปัญหาเชิงระบบและปรับปรุงการตอบสนองของรัฐบาลต่อข้อร้องเรียน

๒. ตัวอย่างการดำเนินงานการรายงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในประเทศไทยของหน่วยงานรัฐ

ในส่วนนี้จะเป็นการศึกษาการจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน การนำเสนอผลการศึกษาขององค์กรอิสระทั้ง ๕ องค์กรและ การแบ่งรูปแบบของการติดตามรายงานผลและการแจ้งกลับต่อประชาชน เมื่อมีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

๒.๑ การดำเนินงานขององค์กรอิสระในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

องค์กรอิสระ คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้นให้มีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ และกฎหมาย การปฏิบัติหน้าที่และการใช้อำนาจขององค์กรอิสระ ต้องเป็นไปโดยสุจริตเที่ยงธรรม กล้าหาญ และปราศจากอคติทั้งปวงในการใช้ดุลพินิจรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ บัญญัติเรื่ององค์กรอิสระ หมวด ๑๒ กำหนดให้มีองค์กรอิสระ จำนวน ๕ องค์กร ดังนี้

๒.๑.๑ คณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.)

คณะกรรมการการเลือกตั้ง มีจำนวน ๗ คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๗ ปี และดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว มีหน้าที่และอำนาจ จัดหรือดำเนินการให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเลือกสมาชิกวุฒิสภา การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น และการออกเสียงประชามติ รวมทั้งควบคุมดูแลการเลือกตั้งให้เป็นไปโดยสุจริตเที่ยงธรรม ตลอดจนมีอำนาจการสั่ง ระวัง ยับยั้ง แก้ไขเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือออกเสียงประชามติใหม่ในเหตุกรณีอันควรสงสัยว่าการเลือกตั้งมีการทุจริต การสั่งระงับใช้สิทธิการสมัครรับเลือกตั้ง ของผู้สมัครรับเลือกตั้งไว้เป็นการชั่วคราวเป็นระยะเวลาไม่เกินหนึ่งปี เมื่อมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าผู้นั้นกระทำการหรือรู้เห็นกับการกระทำของบุคคลอื่นที่มีลักษณะเป็นการทุจริตหรือทำให้การเลือกตั้ง หรือการเลือก มิได้เป็นไปโดยสุจริตหรือเที่ยงธรรม ตลอดจนมีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานของพรรคการเมืองให้เป็นไปตามกฎหมาย หรือมีหน้าที่และอำนาจอื่นตามรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

๒.๑.๑.๑ การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ของคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง : สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จัดทำศูนย์ร้องเรียนขึ้นเพื่อมิไว้สำหรับผู้ที่มีความเดือดร้อน หรือผู้ที่ต้องการสอบถามปัญหาต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้เสนอเรื่องหรือข้อร้องเรียนให้ทางสำนักงานฯ รับทราบและนำไปดำเนินการแก้ไข ซึ่งข้อร้องเรียนบางเรื่องอาจไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน รวมถึงแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง

ตัวอย่างการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการเลือกตั้ง

แผนภาพที่ ๓-๑ สถิติการจัดทำทะเบียนเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔

ประเภท	2563 (คน)	2563 (คน)	ธันวาคม 2563 (คน)	มกราคม 2564 (คน)	2564 (คน)	2564 (คน)
คดีถึงที่สุด	1,169	1,162	1,156	1,145	1,107	1,101
คดีอยู่ระหว่างอุทธรณ์	14	14	14	24	24	24
คดีอยู่ระหว่างฎีกา	39	35	35	35	35	35
รวมจำนวน ผู้ที่อยู่ระหว่างถูกเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง	1,222	1,211	1,205	1,204	1,166	1,160

ที่มา : กกต., ๒๕๖๔

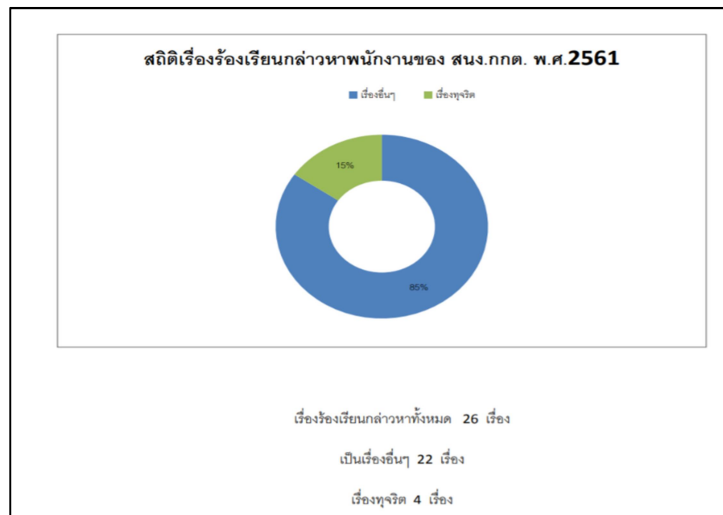
แผนภาพที่ ๓-๒ สถิติการให้บริการตอบข้อสอบถามของพรรคการเมือง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (รอบ ๖ เดือน)

เดือน	ประเด็นคำถาม		
	มาตรการทางปกครอง	กฎหมายเลือกตั้ง	รวม
มกราคม	-	3	3
กุมภาพันธ์	-	5	5
มีนาคม	-	6	6
เมษายน	2	-	2
พฤษภาคม	2	-	2
มิถุนายน	-	-	0
รวม	4	14	18

ข้อมูล ณ วันที่ 18 มิถุนายน 2562

ที่มา : กกต., ๒๕๖๒

แผนภาพที่ ๓-๓ สถิติเรื่องร้องเรียนกล่าวหาพนักงานของ สนง.กกต. พ.ศ.๒๕๖๑



ที่มา : กกต., ๒๕๖๑

๒.๑.๒ ผู้ตรวจการแผ่นดิน (ผผ.)

ตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดิน มีจำนวน ๓ คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๗ ปี และดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว มีหน้าที่และอำนาจ เสนอแนะต่อหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องให้ปรับปรุงกฎหมาย กฎข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และแสวงหาข้อเท็จจริงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ตลอดจนเสนอคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงหน่วยงานของรัฐที่ไม่ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และในกรณีหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งคณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร หากเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป

๒.๑.๒.๑ การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้ตรวจการแผ่นดิน (ผผ.)

ระบบรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ที่ต้องการเข้าสู่ระบบ จะต้องลงทะเบียนผู้ใช้ให้เรียบร้อยก่อน จากนั้นท่านสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อจัดการเกี่ยวกับบัญชีของท่าน, ส่งคำร้องเรียน, ติดตามผลการร้องเรียน หรือแจ้งกรณีท่านได้ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานอื่นได้ เป็นต้น โดยสามารถร้องเรียนผ่านแบบฟอร์ม สายด่วน ๑๖๓๖ ฟรีทั่วประเทศ และแอปพลิเคชัน : "ผู้ตรวจการแผ่นดิน"

แผนภาพที่ ๓-๔ ตัวอย่างแบบร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน

แบบร้องเรียน	
ประเภทบัตร	เลขที่
<input checked="" type="radio"/> บัตรประชาชน <input type="radio"/> หนังสือเดินทาง	3216549874521
ปกปิดชื่อหรือไม่	
<input checked="" type="radio"/> ปกปิด <input type="radio"/> ไม่ปกปิด	
บ้านเลขที่	หมู่
123/456	10
หมู่บ้าน	ถนน
รุ่งเจริญ	ลาดพร้าว
แขวง/ตำบล	เขต/อำเภอ
ลาดพร้าว	ลาดพร้าว
จังหวัด	รหัสไปรษณีย์
กรุงเทพมหานคร (Bangkok)	10230
เบอร์โทรศัพท์	เบอร์โทรศัพท์มือถือ
022990400	019949745

คำร้องเรียน (กรุณาสกรปสารยสำคัญไม่เกิน 4000 ตัวอักษร)
ไม่สามารถมีบัตรประชาชนได้ เนื่องจากถูกตัดชื่อออกจากสำนักทะเบียนราษฎร
หน่วยงาน/ผู้ถูกร้องเรียน*
ระบุหน่วยงานหรือผู้ที่ท่านต้องการร้องเรียน
กรมการปกครอง
โปรดตรวจสอบการบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนเพื่อประโยชน์ของท่าน
ส่งคำร้อง

ที่มา : ผผ., ๒๕๖๔

๒.๑.๒.๒ ตัวอย่างการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการศึกษารายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ๒๕๖๓ ของผู้ตรวจการแผ่นดินมี รายงานถึงรายละเอียดสถิติการร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกิดขึ้นในปี ๒๕๖๓ และรายงานสถิติเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนระหว่างปี ๒๖๕๒ และ ๒๖๕๓ โดยระบุแยกตามประเภทเรื่อง

ร้องเรียน หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน การจัดอันดับการร้องเรียนตามพื้นที่ รายงานสถิติความคืบหน้าในการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่แสดงสถานะตั้งแต่ จำนวนเรื่องรับเข้า เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ และเรื่องที่ยุติการดำเนินการ เป็นต้น รวมไปถึงผลการแก้ไขปัญหาหรือการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งการเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงข้อกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง และสรุปข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคล

นอกจากนี้ยังมีการรายงานการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานทั้งการวิเคราะห์ต้นทุนและการประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงาน การประเมินประสิทธิภาพของงบประมาณ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นการตรวจสอบกระบวนการทำงานและการวัดผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ให้ตกผลึกในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยมีการหาสาเหตุของอุปสรรคในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แผนภาพที่ ๓-๕ ตัวอย่างการรายงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในรายงานประจำปี ๒๕๖๓ (ผผ.)

๑.๑ สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน
ในถึงงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการทั้งสิ้น ๔,๙๔๘ เรื่อง และได้พิจารณาตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริงมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อไม่มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน จำนวน ๓,๐๗๓ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สามารถจำแนกตามผลการดำเนินการดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๓,๐๗๓
- ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ข้อยุติ	๒,๘๘๘
- ผู้ร้องเรียนได้อนุมัติเรื่องร้องเรียน	๑๐๔
- ผู้ร้องเรียนมิได้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	๑๕
- ข้อมูลไม่ชัดเจน	๓๐๖

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในถึงงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงาน	จำนวน
๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๖๖
๒ กระทรวงมหาดไทย	๑๖๖
- กรมการปกครอง (๑๖๖)	
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (๑๖๖)	
๓ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๕๕
- องค์การบริหารส่วนตำบล (๑๕๕)	
- กรุงเทพมหานคร (๑๕๕)	
๔ กระทรวงสาธารณสุข	๑๕๒
- การรถไฟแห่งประเทศไทย (๑๕๒)	
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (๑๕๒)	
- กรมการขนส่งทางบก (๑๕๒)	
๕ กระทรวงศึกษาธิการ	๑๕๑
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๑๕๑)	
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (๑๕๑)	
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๑๕๑)	
๖ กระทรวงยุติธรรม	๑๒๖
- กรมราชทัณฑ์ (๑๒๖)	
- กรมราชทัณฑ์ (๑๒๖)	
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (๑๒๖)	
๗ กระทรวงการคลัง	๑๑๓
- กรมสรรพากร (๑๑๓)	
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (๑๑๓)	
๘ กระทรวงมหาดไทย	๑๐๖
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (๑๐๖)	
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (๑๐๖)	

ผลการดำเนินงานตามหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการอื่นใด เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีตัวอย่างผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนดังนี้

๒.๑ การเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

เรื่องที่

ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อยกเลิกกฎกระทรวงการประกาศเขตอุทยานแห่งชาติ

อุทยานแห่งชาติเป็นป่านุรักษ์ประเภทหนึ่งที่ดีตั้งขึ้นในพื้นที่ซึ่งสงวนรักษาไว้เพื่อให้ทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศยังคงอยู่ตามธรรมชาติ มีความสำคัญต่อการรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม เป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และความมั่นคงของประเทศ รวมถึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวและศึกษาเรียนรู้ทางธรรมชาติ และเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนท้องถิ่น โดยอุทยานแห่งชาติแห่งแรกของประเทศไทย คือ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๔ และในปัจจุบันประเทศไทยมีอุทยานแห่งชาติ ๑๓๓ แห่ง เนื้อที่รวม ๓๔,๙๐๙,๘๐๕ ไร่ หรือประมาณ ๑๒.๕๘ % ของพื้นที่ประเทศไทย"

๑.๑ ความสำคัญในกรณีศึกษาพิเศษ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประเมินสัมฤทธิ์ผลของผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในภาพรวม เปรียบเทียบกับเป้าหมายและตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ พัฒนาระบบงานในการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาคือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนจากการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ หรือการปฏิบัติหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนการปรับปรุงกฎหมายที่เป็นภาระแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาคือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

ตัวชี้วัด	แผน	ผล
- จำนวนเรื่องที่ไม่มีการแก้ไขปัญหาคือความไม่เป็นธรรม	๕ เรื่อง	๗ เรื่อง

รายละเอียดของผลดำเนินงาน ผลิตจากจำนวนเรื่องที่มีการศึกษาและข้อเสนอแนะให้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนในวงกว้าง สอดคล้องเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณนี้ (การดำเนินการไม่น้อยกว่า ๖ หน่วยงานที่กำหนดไว้ในแต่ละปี) ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามมาตรา ๒๓๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาคือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ๗ เรื่อง ประกอบด้วย

- การศึกษา เรื่อง การเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เป็นการขอประชาชนเกินสมควร
- การศึกษา เรื่อง ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/ส่วนราชการจากการประกาศเขตป่าสงวนแห่งชาติอุทยานแห่งชาติเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า หาม

๒.๑.๓ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีจำนวน ๙ คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๗ ปี และดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว มีหน้าที่และอำนาจ ใต้สวน มีความเห็น และวินิจฉัยกรณีที่มีการกล่าวหาผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการ ศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ หรือผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ใดมีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริต ต่อหน้าที่ จงใจปฏิบัติหน้าที่หรือใช้อำนาจขัดต่อรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติ ตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง เพื่อดำเนินการต่อไปตามรัฐธรรมนูญหรือพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง ทางการเมืองตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน และ เจ้าหน้าที่ของรัฐยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะรวมทั้ง ตรวจสอบและเปิดเผยผลการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของบุคคลดังกล่าวตามพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและมีหน้าที่และอำนาจอื่นตาม ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

๒.๑.๓.๑ การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ของคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

โดยคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.) จัดให้มีการดำเนินงานใน ๓ ด้าน คือ ด้านการป้องกันทุจริต ด้านการปราบปราม ทุจริต และด้านการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน โดยแบ่งการให้บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและ ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การแจ้งข้อมูลเบาะแสการทุจริต สามารถกรอกข้อมูลที่แบบฟอร์มที่กำหนด และ การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ป.ป.ช และการติดตามเรื่องร้องเรียนออนไลน์

๒.๑.๓.๒ ตัวอย่างการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จากการศึกษารายงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ของ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในการรายงานผลการดำเนินงานตามหน้าที่ และอำนาจของคณะกรรมการป.ป.ช. พบว่า ในการรายงานส่วนของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน ในภาพรวมครอบคลุมการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งแบ่ง ออกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านการป้องกันทุจริต ด้านการปราบปรามทุจริต และด้านการตรวจสอบ ทรัพย์สินและหนี้สิน และการรายงานผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามระบบการประเมินผลภาค ราชการแบบบูรณาการ ทั้งการวัดความสำเร็จตามเป้าหมายระดับองค์กรที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ และการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แผนภาพที่ ๓-๖ ตัวอย่างการรายงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในรายงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ป.ป.ช.)

**ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ
ของคณะกรรมการ ป.ป.ช.**

1. สืบฤทธิผลของการดำเนินงานในภาพรวมครอบคลุมการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน ป.ป.ช. ตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

ด้านปราบปรามการทุจริต

1. สถิติภาพรวมผลการดำเนินงานด้านปราบปรามการทุจริต

(1) เรื่องค้างดำเนินการสะสม	จำนวน	15,362	เรื่อง
(2) เรื่องสำรวจหาที่รับใหม่	จำนวน	4,622	เรื่อง
(3) รวมรับดำเนินการ	จำนวน	19,984	เรื่อง
(4) ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	3,752	เรื่อง
จำนวนเป็นชิ้นตรงสอบสวนแล้วเสร็จมีอัตรา	จำนวน	3,190	เรื่อง และชิ้นไม่สำรอน
(5) คณะหรืออยู่ระหว่างดำเนินการ (ณ วันที่ 30 กันยายน 2561)	จำนวน	16,232	เรื่อง

2. สถิติผลการดำเนินงานด้านปราบปรามการทุจริตที่พิจารณาแล้วเสร็จ จำนวนตามผลการพิจารณาของคณะกรรมการ ป.ป.ช.

(1) ชี้มูลความผิดเจ้าพนักงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน	408	เรื่อง
(2) ให้ออกสำนวนคดีไป	จำนวน	134	เรื่อง
(3) ไม่รับ/ไม่ยกขึ้นพิจารณา/จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ	จำนวน	40	เรื่อง
(4) ไม่รับ/ไม่ไต่สวนข้อเท็จจริง	จำนวน	2,223	เรื่อง
(5) ส่งให้พนักงานสอบสวน	จำนวน	59	เรื่อง
(6) ส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ	จำนวน	768	เรื่อง
(7) ส่งให้พนักงานสอบสวนและหน่วยงานอื่นดำเนินการ	จำนวน	120	เรื่อง

3. สถิติผลการดำเนินงานด้านปราบปรามการทุจริตจำนวนตามคดีคณะกรรมการ ป.ป.ช.

เรื่องมาศาลโดยผู้ร้องเรียนต่อศาลแล้ว	จำนวน	คดีไม่สำรอนโดยผู้ร้อง	จำนวน
1. ไม่รับ/ไม่ไต่สวนข้อเท็จจริงของคณะกรรมการ	33	1. ไม่ไต่สวนคดีไม่ไต่สวนคดีโดยคณะกรรมการ	141
2. ไม่ไต่สวนคดีแล้วเสร็จ	2,223	1.1 ให้ออกสำนวนคดีไปไม่ไต่สวนคดี	
3. ไม่ไต่สวนคดีแล้วเสร็จ	894	1.2 ชี้แจงคดีแล้ว	
4. สถิติผลการพิจารณา ป.ป.ช. คดีค้างการ	224	2. ส่งคดีไปยังพนักงานสอบสวนตามศาล 33 คดีค้างการ	1
5. สถิติสำนักงาน ป.ป.ช. ตามศาล 33 คดีค้างการ		4. พนักงานสอบสวนตามศาลคดี 33 คดีสำรอนโดยผู้ร้องเรียน	
6. สถิติพนักงานสอบสวนตามศาล 33 คดีค้างการ	5	ตามศาลคดีคดีไม่ไต่สวนคดี 33 คดี 2342	

ที่มา : ป.ป.ช., ออนไลน์, ๒๕๖๑

๒.๑.๔ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.)

คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน มีจำนวน ๗ คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๗ ปี และดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียวมีหน้าที่และอำนาจ วางนโยบายการตรวจเงินแผ่นดิน กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน และกำหนดการตรวจเงินแผ่นดินให้เป็นไปตามนโยบายหลักเกณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ ตลอดจนสั่งลงโทษทางปกครองกรณีมีการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ และให้คำปรึกษา แนะนำหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินแผ่นดินให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ รวมทั้งการให้คำแนะนำแก่หน่วยงานของรัฐในการแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน และสั่งลงโทษทางปกครองกรณีมีการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน

๒.๑.๔.๑ การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ของคณะกรรมการ ตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.)

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีระบบในการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ที่มีความแตกต่างกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ศึกษามาในข้างต้นเนื่องจากในแพลตฟอร์มการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นสามารถส่งหลักฐานประกอบต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบรูปภาพ วิดีโอ หรือไฟล์เสียงได้ทั้งหมด โดยแบ่งประเภทการร้องเรียนออกเป็น ๒ ประเภท คือ การร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจสอบ และการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ สตง.

แผนภาพที่ ๓-๗ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่มา : สตง., ออนไลน์, ๒๕๖๖

๒.๑.๔.๒ ตัวอย่างการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ

ตรวจเงินแผ่นดิน

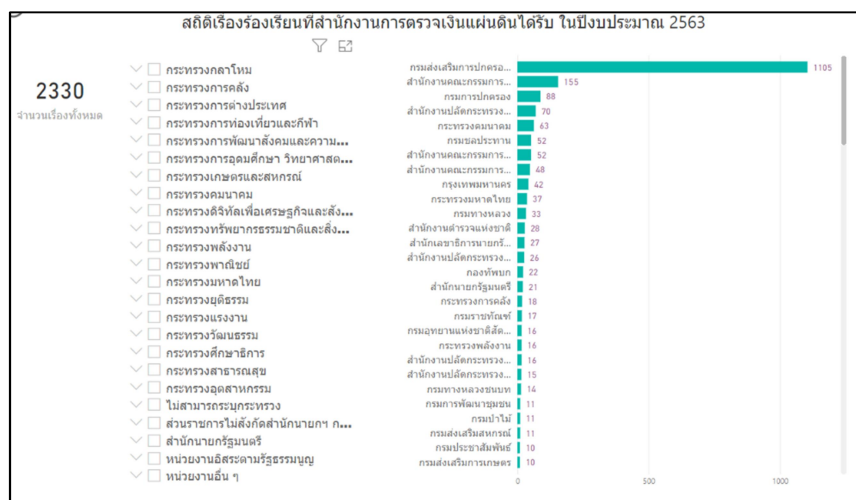
จากการศึกษาไม่พบการรายงานประจำปีหรือการรายงานผลย้อนหลัง แต่จะแสดงการรายงานสถิติในรูปแบบกราฟและการแสดงข้อมูลในภาพรวมของทุกกระทรวง แยกออกเป็นกรรเรื่องเรียนในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ด้านความมั่นคง ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ส่วนราชการที่ไม่สังกัดกระทรวง หน่วยงานที่ไม่สามารถระบุกระทรวง และด้านอื่น ๆ

แผนภาพที่ ๓-๘ สถิติเรื่องร้องเรียนกับ สตง. ปี ๒๕๖๓



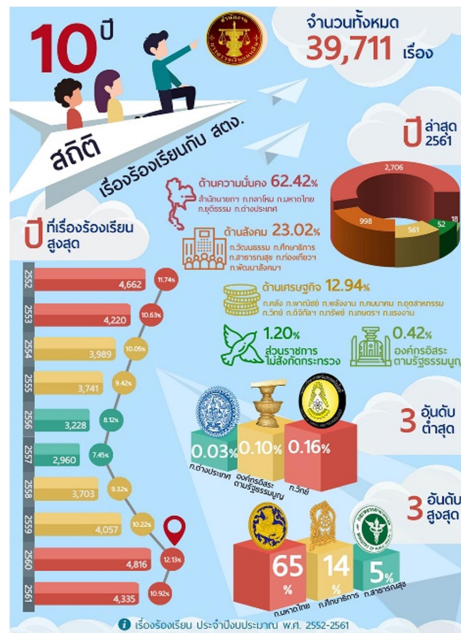
ที่มา : สตง., ออนไลน์, ๒๕๖๓

แผนภาพที่ ๓-๙ สถิติเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้รับในปีงบประมาณ ๒๕๖๓



ที่มา : สตง., ออนไลน์, ๒๕๖๓

แผนภาพที่ ๓-๑๐ จำนวนเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๖๑



ที่มา : คตง., ออนไลน์, ๒๕๖๖

๒.๑.๕ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีจำนวน ๗ คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๗ ปี และดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว มีหน้าที่และอำนาจ ตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกกรณีและเสนอแนะมาตรการแนวทางการป้องกัน เยียวยาผู้ได้รับความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจัดทำรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศเสนอต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรีและเผยแพร่ต่อประชาชน และเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน ชี้แจงและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ในกรณีที่มีการรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม ตลอดจนสร้างเสริมทุกภาคส่วนของสังคมให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชน และหน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

๒.๑.๕.๑ การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)

เมื่อประสบปัญหาเดือดร้อน/ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ท่านอาจถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน สามารถร้องเรียนได้ในกรณีต่อไปนี้ ผู้ถูกละเมิดหรือผู้ทำการแทน ผู้ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม องค์การเอกชนด้านสิทธิมนุษยชนที่พบเห็นการละเมิด และกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติหยิบยกเพื่อพิจารณาตรวจสอบ สามารถส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์สายด่วน จดหมาย ร้องเรียนด้วยวาจา ส่งเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ หรือส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงถึงกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ หรือเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๕.๒ ตัวอย่างการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

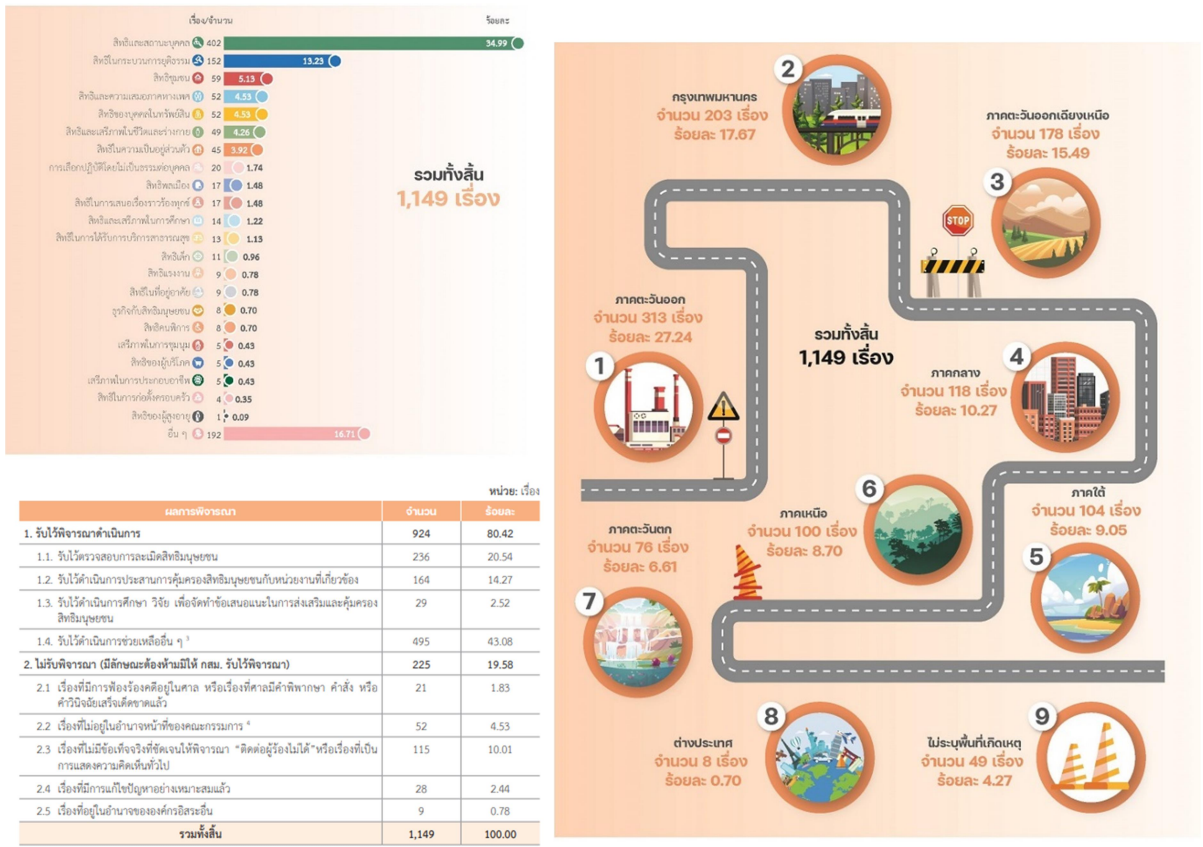
การรายงานผลของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ แบ่งออกเป็น การรายงานผลเชิงสถิติจำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียน และแบ่งประเภทตามสิทธิมนุษยชนที่มีการร้องเรียน รวมถึงมีการรายงานผลการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชนในกรณีต่าง ๆ โดยมีการรายงานข้อเสนอแนะ/มาตรการการแก้ไข เช่น

กรณีสิทธิมนุษยชนของแรงงานข้ามชาติกับสถานการณ์การลักลอบเข้าเมืองผิดกฎหมาย เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบ อันเกี่ยวเนื่องกับสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย

กรณีอาสาสมัครทางการแพทย์ถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดควบคุมฝูงชนจับกุมและทำร้ายร่างกายในช่วงการผลักดันผู้ชุมนุมออกจากพื้นที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในการชุมนุมสาธารณะและกรณีกล่าวอ้างว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการอันอาจกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเกินสมควร

กรณีสถานการณ์เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนในประเทศไทย ตามที่ปรากฏในรายงานสถานการณ์สิทธิมนุษยชนทั่วโลก ครั้งที่ ๓๑ ประจำปี ๒๕๖๔ ขององค์กรฮิวแมนไรตส์วอตช์ กรณีรัฐบาลสหรัฐอเมริการะบุให้สินค้าจากอุตสาหกรรมประมงไทยอยู่ใน “รายการสินค้าที่ผลิตโดยแรงงานเด็กและแรงงานบังคับ (List of Goods Produced by Child Labor or Forced Labor)”

แผนภาพที่ ๓-๑๑ ตัวอย่างการรายงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ในรายงานปีงบประมาณ ๒๕๖๕



ที่มา : กสม., ออนไลน์, ๒๕๖๕

๓. รูปแบบการรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย

จากการศึกษาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และแจ้งเบาะแส ในประเทศไทย ทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานที่สังกัดภายใต้กระทรวงต่าง ๆ หรือหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับสำนักนายกรัฐมนตรี รวมไปถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กรเอกชน โดยทั้งหมดนั้นมีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกันคือทำให้ความช่วยเหลือ ผ่อนคลายเรื่องทุกข์ร้อนของประชาชน รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชน

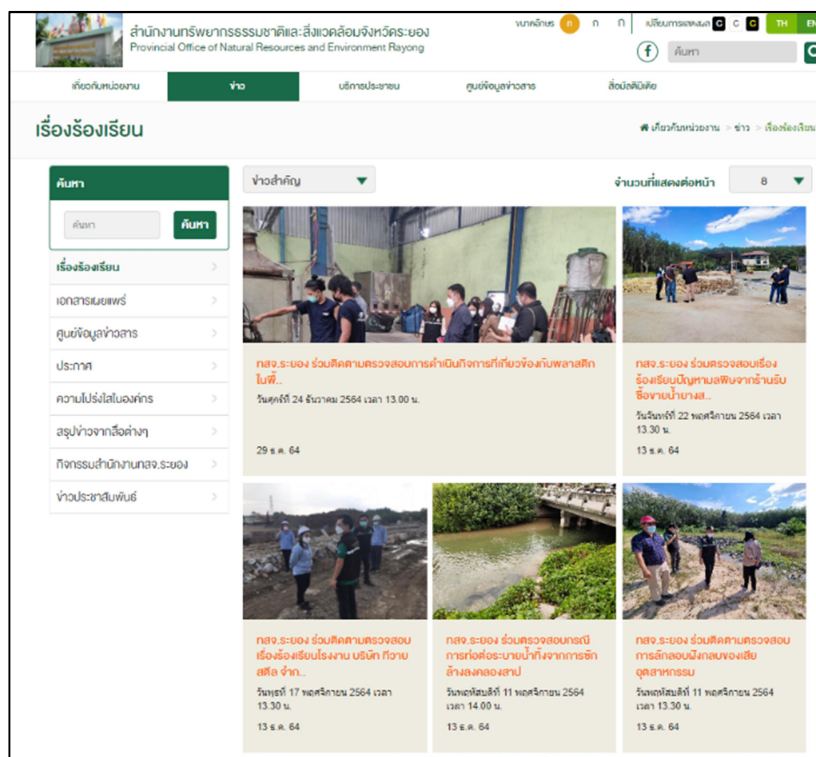
โดยพบว่าในขั้นตอนการติดตามและการแก้ไขปัญหาของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสนั้นมีรูปแบบการรายงานความคืบหน้าที่แตกต่างกัน แยกออกเป็น ๒ ประเภทดังต่อไปนี้

ประเภทที่ ๑ การรายงานแบบเปิดเผยต่อสาธารณะ

การรายงานแบบเปิดเผยต่อสาธารณะ เป็นลักษณะของการรายงานผลในการติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน ที่แสดงถึงแนวทางในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีทั้งการรายงานในรูปแบบสถิติ การเขียนรายงาน การตรวจเยี่ยมพื้นที่จริงเพื่อดำเนินการ

แก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น และมีช่วงเวลาในการรายงานตั้งแต่การรายงานแบบ Real-Time การรายงานรายสัปดาห์ รายเดือนและการรายงานประจำปี โดยในแต่ละหน่วยงานที่มีการรายงานแบบเปิดเผยนั้นมีรูปแบบ ลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมักจะเป็นการรายงานผลในปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนทั่วไปของประชาชน การตอบข้อซักถามข้อสงสัยของประชาชน รวมไปถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ และสำหรับหน่วยงานเอกชนนั้น มักจะเป็นการรายงานแบบเปิดเผยเช่นกัน ทั้งการรายงานข่าวในรูปแบบออนไลน์หรือออฟไลน์ การสัมภาษณ์ หรือการเขียนบทความ

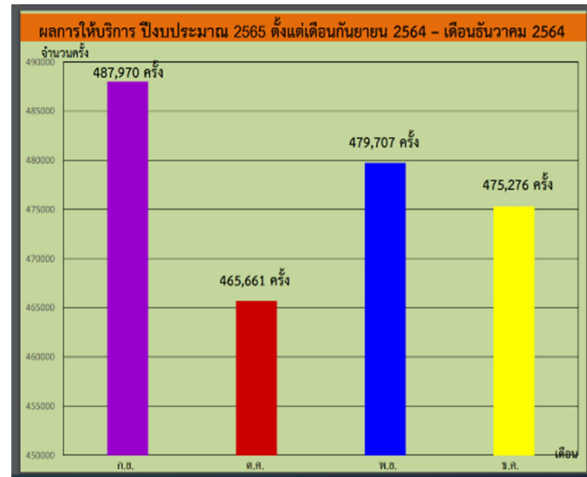
แผนภาพที่ ๓-๑๒ การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดระยอง



ที่มา : สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดระยอง, ออนไลน์, ๒๕๖๖

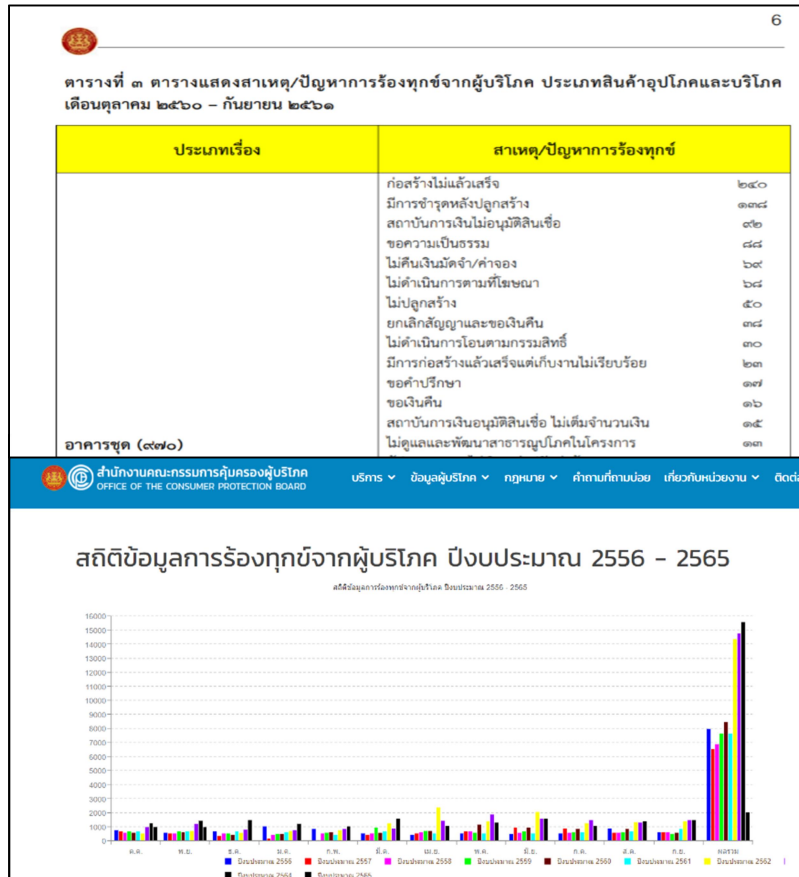
แผนภาพที่ ๓-๑๓ การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงแรงงาน

เดือน	รายการ
มกราคม, 2565	ผลการให้บริการตอบข้อซักถาม ให้คำปรึกษาด้านแรงงาน และการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1506 รายเดือนธันวาคม 2564
มกราคม, 2565	ผลการให้บริการตอบข้อซักถามให้ข้อมูลด้านแรงงานและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ สป.ร.จ. 01งประมาณ 2565 (ตุลาคม - ธันวาคม 2564)
ธันวาคม, 2564	การให้บริการตอบข้อซักถาม ให้คำปรึกษาด้านแรงงาน และการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1506 รายเดือนพฤศจิกายน 2564
ธันวาคม, 2564	ผลการให้บริการตอบข้อซักถามให้ข้อมูลด้านแรงงานและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ สป.ร.จ. 01งประมาณ 2565 (ต.ล. - พ.ย. 2564)



ที่มา : กระทรวงแรงงาน, ออนไลน์, ๒๕๖๖

แผนภาพที่ ๓-๑๔ การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

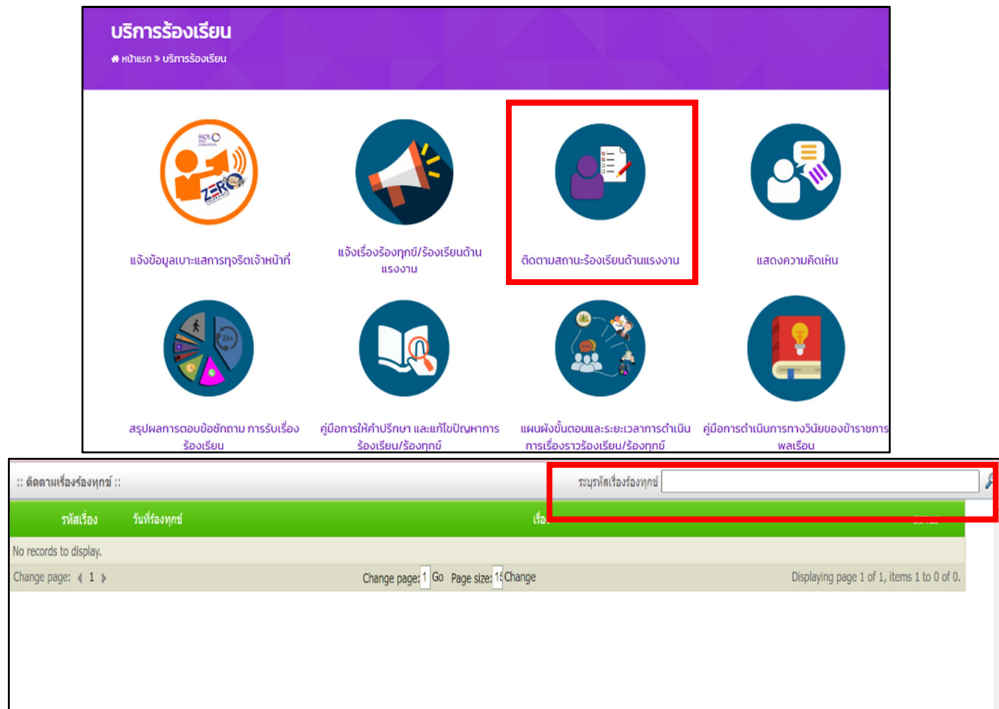


ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), ออนไลน์, ๒๕๖๖

ประเภทที่ ๒ การรายงานแบบปิด

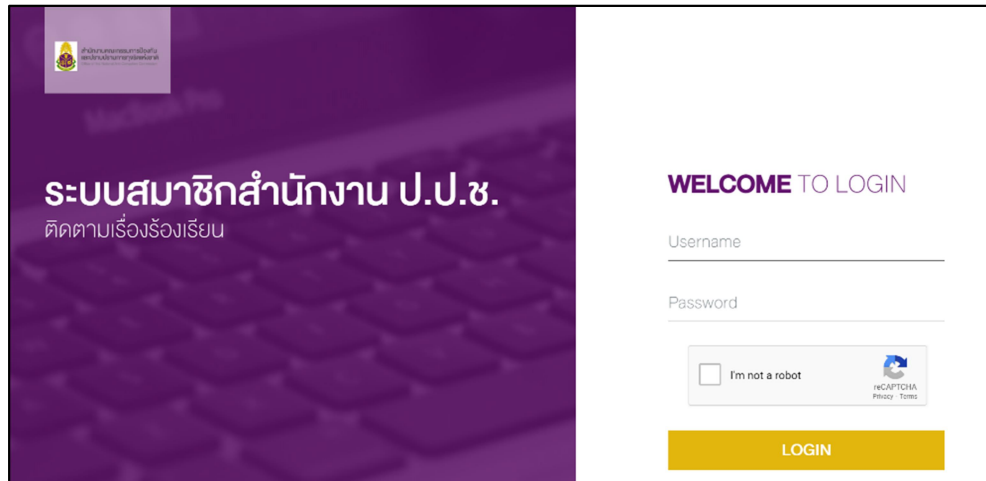
การรายงานแบบปิด เป็นลักษณะของการรายงานผลการติดตามความก้าวหน้าในการ
แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องที่เป็นความลับและเกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน จึงไม่สามารถ
เปิดเผยสู่สาธารณะในระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ อาทิ เช่น เรื่องร้องเรียนที่
เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางทุจริต พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางเพศของข้าราชการ การละเว้นการ
ปฏิบัติหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป เป็นต้น โดยการติดตามผลการแก้ไขนั้นจะต้องทำการ
ลงทะเบียนและใช้รหัสในการเข้าดู ตรวจสอบ และติดตามความคืบหน้า เป็นรายกรณี

แผนภาพที่ ๓-๑๕ การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงแรงงาน



ที่มา : กระทรวงแรงงาน, ออนไลน์, ๒๕๖๖

แผนภาพที่ ๓-๑๖ การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานป.ป.ช.



ที่มา : คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.), ออนไลน์, ๒๕๖๖

กรณีศึกษาการดำเนินงานที่ผ่านมาของการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรัฐในประเทศไทย

ในส่วนนี้จะเป็นการจัดทำกรณีศึกษาการดำเนินงาน ของการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยที่มีความน่าสนใจและเป็นตัวอย่างที่ดีในการศึกษาผ่านการนำเสนอการดำเนินงานของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

ด้วยหน่วยงาน ป.ป.ช. เป็นหนึ่งในหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญของรัฐที่มีหน้าที่สอบสวนและดำเนินคดีเกี่ยวกับการทุจริตในประเทศไทย ความเป็นอิสระนี้มีความสำคัญต่อการรับประกันว่า ป.ป.ช. สามารถสอบสวนและดำเนินคดีโดยปราศจากการแทรกแซงหรืออิทธิพลจากหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่อื่นและการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ ป.ป.ช. ยังเป็นศูนย์กลางการติดต่อของประชาชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ศูนย์นี้ประสบความสำเร็จในการจัดหากลไกที่เข้าถึงได้สำหรับประชาชนในการรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและช่วยส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในรัฐบาลมากขึ้น นอกจากนี้กระบวนการสอบสวนของ ป.ป.ช. ได้รับการออกแบบให้มีความละเอียดถี่ถ้วนและเป็นกลาง และอาจเกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์พยาน การตรวจสอบเอกสารและบันทึก และเทคนิคการสืบสวนอื่น ๆ ความมุ่งมั่นในการสอบสวนอย่างละเอียดถี่ถ้วนนี้ช่วยให้แน่ใจว่าคดีทุจริตได้รับการสอบสวนและดำเนินคดีอย่างยุติธรรมและเป็นกลาง คณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมความพยายามในการต่อต้านการทุจริตในประเทศไทย หน่วยงานนี้ได้จัดตั้งขึ้น เพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับผลกระทบด้านลบของการทุจริตและเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในรัฐบาล จึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทที่มีความสำคัญต่อการต่อต้านการทุจริตในประเทศไทยอย่างมาก

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ที่ก่อตั้งขึ้นในปี ๒๕๕๔ โดยมีกระบวนการรับและจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับการออกแบบให้เข้าถึงได้ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนสามารถร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง ทั้งทางออนไลน์ ทางไปรษณีย์ หรือด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่ ป.ป.ช. เมื่อได้รับการร้องเรียนแล้ว จะมีการกำหนดหมายเลขอ้างอิงและตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนอาจขอข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนเพื่อประกอบการร้องเรียนได้ แล้วส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ป.ป.ช. เพื่อดำเนินการตรวจสอบ กระบวนการสอบสวนของ ป.ป.ช. ได้รับการออกแบบให้มีความละเอียดถี่ถ้วนและเป็นกลาง และอาจเกี่ยวข้องกับการสอบปากคำพยาน การตรวจสอบเอกสารและบันทึก และเทคนิคการสืบสวนอื่น ๆ เมื่อสอบสวนเสร็จแล้ว ป.ป.ช. จะแจ้งผลการสอบสวนให้ผู้ร้องเรียนทราบและอาจดำเนินการต่าง ๆ ได้แก่ การเข้าสู่กระบวนการของศาลให้ลงโทษทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ฟ้องคดีอาญา หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการต่อไป

โดยได้มีการสรุปการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ ของ ป.ป.ช. ได้ดังต่อไปนี้

๑. การจัดทำระบบการเปิดเผยทรัพย์สิน ที่ ป.ป.ช. ได้นำระบบการเปิดเผยทรัพย์สินซึ่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคน รวมถึงนักการเมือง ตุลาการ และข้าราชการ ต้องรายงานทรัพย์สิน

และหนี้สินของตนต่อ ป.ป.ช. ระบบนี้ช่วยป้องกันการทุจริตโดยเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

๒. การรณรงค์ต่อต้านการทุจริต คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้จัดทำรณรงค์ต่อต้านการทุจริตหลายครั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับผลกระทบด้านลบของการทุจริตและส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในภาครัฐ การรณรงค์เหล่านี้รวมถึงการรณรงค์ให้การศึกษาต่อสาธารณะ การสัมมนา และการประชุมเชิงปฏิบัติการ

๓. การไต่สวนและการดำเนินคดี ป.ป.ช. ได้ดำเนินการไต่สวนข้อกล่าวหาทุจริตและดำเนินคดีที่มีชื่อเสียงหลายคดี เช่น ป.ป.ช. ไต่สวนข้อกล่าวหาทุจริตโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ กทม. จนนำไปสู่การฟ้องร้องและลงโทษเจ้าหน้าที่ กทม. และผู้รับเหมาหลายราย

๔. ความร่วมมือระหว่างประเทศ ป.ป.ช. ได้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับองค์กรระหว่างประเทศและนานาชาติเพื่อต่อต้านการทุจริต ตัวอย่างเช่น ป.ป.ช. ได้เข้าร่วมในอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านการทุจริต (UNCAC) และทำงานร่วมกับประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเพื่อส่งเสริมความพยายามในการต่อต้านการทุจริต

๕. การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้จัดทำโครงการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Protection Program) เพื่อส่งเสริมให้บุคคลรายงานการทุจริตและปกป้องพวกเขาจากการถูกตอบโต้ โปรแกรมนี้ให้การสนับสนุนด้านกฎหมายและการเงินแก่ผู้แจ้งเบาะแส และยังรับประกันว่าตัวตนของพวกเขาจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

๖. การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต คณะกรรมการ ป.ป.ช. จัดทำแบบประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตเพื่อระบุจุดที่มีความเสี่ยงสูงต่อการทุจริตในหน่วยงานของรัฐและเพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการป้องกันการทุจริต แนวทางนี้ช่วยจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตเชิงรุกและส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาล

๗. ความพยายามในการต่อต้านการฟอกเงิน ป.ป.ช. มีส่วนร่วมอย่างมากในการป้องกันและตรวจสอบกิจกรรมการฟอกเงินในประเทศไทย หน่วยงานทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานรัฐบาลและองค์กรระหว่างประเทศอื่น ๆ เพื่อต่อต้านการฟอกเงิน และได้ใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น การจัดตั้งหน่วยข่าวกรองทางการเงินเพื่อติดตามธุรกรรมทางการเงินที่น่าสงสัย

๘. การศึกษาและพัฒนาศักยภาพ คณะกรรมการ ป.ป.ช. จัดโครงการให้ความรู้และฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับแนวปฏิบัติและมาตรการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน หน่วยงานยังสนับสนุนโครงการวิจัยและวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและธรรมาภิบาล

๙. คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้รับการยอมรับในระดับสากลในด้านความพยายามต่อต้านการทุจริต ตัวอย่างเช่น ในปี ๒๕๖๒ ป.ป.ช. ได้รับรางวัล "Best Innovation Award" จากนานาชาติ

โดยรวมแล้ว การทำงานของ ป.ป.ช. ในการนำระบบการเปิดเผยทรัพย์สิน การรณรงค์ต่อต้านการทุจริต การสืบสวนและดำเนินคดีในคดีทุจริต และการร่วมมือกับพันธมิตรระหว่างประเทศ รวมถึงด้านการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต ความพยายามในการต่อต้านการฟอกเงิน การศึกษาและการเสริมสร้างศักยภาพ และการยอมรับในระดับสากล แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตในประเทศไทย ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในภาครัฐได้เป็นอย่างดี

กรณีศึกษาการดำเนินงานที่ผ่านมาของการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรัฐ ในต่างประเทศ

ในส่วนนี้จะเป็นการศึกษากรณีศึกษากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐในต่างประเทศ ที่มีการดำเนินงานในรูปแบบที่แตกต่างกันแต่สามารถนำมาเป็นตัวอย่างที่ดีในการศึกษาวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติและขอบเขตในการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยองค์การสหประชาชาติ ได้กำหนดระดับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-Participation Index (EPI) เป็นกรอบที่ครอบคลุมซึ่งใช้เพื่อประเมินและทำความเข้าใจระดับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการของรัฐบาลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล EPI พยายามที่จะประเมินว่ารัฐบาลมีส่วนร่วมกับพลเมืองของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในกระบวนการตัดสินใจด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ทั้งหมด ๓ ระดับ ประกอบด้วย

ระดับที่ ๑ E-Information คือ การให้ข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ มิตินี้มุ่งเน้นไปที่ความพยายามของรัฐบาลในการให้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้และโปร่งใสแก่สาธารณะ รัฐบาลได้รับการสนับสนุนให้ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ทางการ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล นโยบายสาธารณะ และบริการสาธารณะ ด้วยการทำให้ข้อมูลพร้อมใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย ประชาชนสามารถรับทราบข้อมูลและมีส่วนร่วมกับรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ ๒ E-Consultation คือ การมีฟอรัมรับฟังความคิดเห็นดิจิทัลของรัฐ ในมิติที่สอง EPI ประเมินกลไกที่รัฐบาลแสวงหาความคิดเห็นและคำปรึกษาจากสาธารณะผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลอาจเชิญประชาชนและชุมชนให้ร่วมแสดงความคิดเห็น คำติชม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ และการตัดสินใจที่สำคัญโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ แบบฟอรัมคำติชม หรือฟอรัมแบบโต้ตอบ E-Consultation เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและได้รับการรับฟังจากผู้กำหนดนโยบาย

ระดับที่ ๓ E-Decision-Making คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดนโยบายผ่านช่องทางดิจิทัล มิติที่สามและก้าวหน้าที่สุดของ EPI เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลก้าวไปไกลกว่าแค่การขอคำปรึกษาและให้พลเมืองมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและกรอบการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อสังคม การมีส่วนร่วมในระดับนี้อาจรวมถึงแพลตฟอร์มความร่วมมือ การร่วมกันสร้างนโยบาย และการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของประชาชนในการออกแบบและการนำนโยบายไปใช้ ด้วยการให้พลเมืองมีบทบาทที่มีความหมายในการกำกับดูแล E-Decision ส่งเสริมประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการสำรวจในปี ๒๕๕๐ EPI ได้พัฒนาและปรับให้เข้ากับภูมิทัศน์ทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแล ดัชนียังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จัดการกับความซับซ้อนและความท้าทายของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลทั่วโลกใช้ EPI เป็น

เครื่องมืออันมีค่าในการวัดความก้าวหน้า ระบุจุดที่ต้องปรับปรุง และออกแบบกลยุทธ์เพื่อปรับปรุง การกำกับดูแลทางอิเล็กทรอนิกส์และการมีส่วนร่วมของพลเมือง

มิติของ EPI เป็นที่ยอมรับว่าการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพนั้น ไม่เพียงต้องการการให้ข้อมูลและโอกาสในการปรึกษาหารือเท่านั้น แต่ยังต้องสร้างช่องทางที่มี ประสิทธิภาพสำหรับประชาชนในการเป็นหุ้นส่วนที่แข็งแกร่งในการกำหนดอนาคตของชุมชนและ ประเทศชาติของตน โดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ สหประชาชาติมีเป้าหมายเพื่อ เสริมสร้างกระบวนการประชาธิปไตย ปรับปรุงธรรมาภิบาล และส่งเสริมความรับผิดชอบและความ โปร่งใสมากขึ้นในภาครัฐ ในขณะที่เทคโนโลยีดิจิทัลก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง EPI ยังคงเป็นเครื่องมือ สำคัญในการส่งเสริมธรรมาภิบาลแบบมีส่วนร่วมและมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21

๑. กรณีที่ ๑ กรณีศึกษาของประเทศเกาหลีใต้

การรวมเทคโนโลยีบล็อกเชนเข้ากับการจัดสรรงบประมาณการมีส่วนร่วมของรัฐบาล เกาหลีใต้ก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย เพิ่มความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในกระบวนการจัดทำงบประมาณ ลักษณะการกระจายอำนาจและการไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงรูปของข้อมูลใน Blockchain ทำให้เหมาะสำหรับการใช้งานดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการ วางแผนอย่างรอบคอบ การทำงานร่วมกัน และการศึกษาเพื่อเอาชนะความท้าทายด้านเทคนิคและ สังคม หากดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ บล็อกเชนสามารถปฏิวัติกระบวนการจัดทำงบประมาณ และส่งเสริมความรู้สึกไว้วางใจที่แข็งแกร่งระหว่างรัฐบาลและประชาชน

e-People platform มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารสองทาง ระหว่างรัฐบาลและประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ส่งข้อเสนอแนะ และมีส่วน ร่วมในการอภิปรายสาธารณะเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณ ผ่านทางพอร์ทัล นี้ พลเมืองเกาหลีใต้สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล โครงการริเริ่ม และงบประมาณ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการสำรวจและให้คำปรึกษา โดยแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ

ด้านที่ ๑ การเข้าถึงข้อมูลงบประมาณ (Access Budget Information) หมายถึง แพลตฟอร์มจะนำเสนอข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับงบประมาณแผ่นดิน รวมถึงรายละเอียดวิธีการ จัดสรรเงินให้กับภาคส่วน โครงการ และโครงการต่าง ๆ ความโปร่งใสนี้ช่วยให้ประชาชนเข้าใจว่า กองทุนสาธารณะถูกนำไปใช้ในพื้นที่ใด

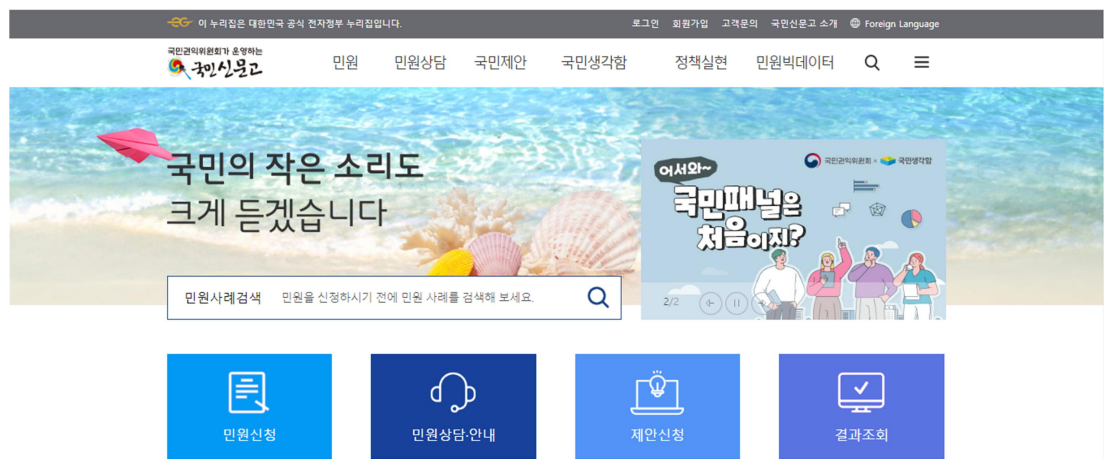
ด้านที่ ๒ เข้าร่วมในการสำรวจงบประมาณและการให้คำปรึกษา (Participate in Budget Surveys and Consultations) หมายถึง เว็บไซต์สามารถทำหน้าที่สำรวจและการให้ คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรงบประมาณโดยเฉพาะ พลเมืองอาจได้รับเชิญให้แสดงความ คิดเห็น ข้อเสนอแนะ และจัดลำดับความสำคัญสำหรับการตัดสินใจด้านงบประมาณ

ด้านที่ ๓ ส่งข้อเสนอที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ (Submit Budget-related Proposals) หมายถึง บุคคลและองค์กรอาจมีตัวเลือกในการส่งข้อเสนอของงบประมาณของตนเองโดยสนับสนุน การจัดสรรเงินเฉพาะในพื้นที่ที่ประชาชนเชื่อว่าต้องการได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนหรือมีความ น่าสนใจ

ด้านที่ ๔ มีส่วนร่วมในการอภิปรายเกี่ยวกับงบประมาณ (Engage in Budget Discussions) หมายถึง แพลตฟอร์ม e-People สามารถจัดฟอรัมการสนทนาหรือสร้างช่องทางที่เปิดให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการสนทนากับตัวแทนรัฐบาลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เกี่ยวกับเรื่องงบประมาณ

e-People มุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีส่วนร่วมในโครงการริเริ่มของรัฐบาล รวมถึงกระบวนการจัดสรรงบประมาณ แพลตฟอร์มนี้ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณแผ่นดิน มีส่วนร่วมในการสำรวจและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงบประมาณ ส่งข้อเสนอสำหรับการจัดสรรงบประมาณ และมีส่วนร่วมในการหารือกับตัวแทนรัฐบาลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ผ่านทางเว็บไซต์นี้ รัฐบาลเกาหลีได้พยายามที่จะส่งเสริมความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของสาธารณชนในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงบประมาณ

แผนภาพที่ ๓-๑๗ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดสรรงบประมาณของประเทศเกาหลี



ที่มา : epeople, ออนไลน์, ๒๕๖๖

๒. กรณีที่ ๒ กรณีศึกษาของประเทศสเปน

เว็บไซต์ he Decide Madrid เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในกรุงมาดริด ประเทศสเปน มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของรัฐบาลท้องถิ่น เปิดตัวในปี ๒๕๕๙ โดยสภาเทศบาลเมืองมาดริดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการส่งเสริมประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและความโปร่งใสในรัฐบาลโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้อยู่อาศัยในเมือง ต่อ กระบวนการทำงานของรัฐบาล โดยช่องทางนี้เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกด้านการมีส่วนร่วมในหลาย มิติ เริ่มตั้งแต่ การเปิดโอกาสให้ผู้อยู่อาศัยในเมืองยื่นข้อเสนอในการปรับปรุงเมือง โดยหากข้อเสนอดังกล่าวได้รับ ความนิยม จะมีโอกาสได้รับการพิจารณาให้เกิดขึ้นต่อด้วยช่องทางการปรึกษาหารือระหว่างกัน โดยก่อนที่จะมีการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของรัฐ จะใช้ช่องทางนี้เป็นเครื่องมือในการปรึกษาหารือร่วมกับผู้อยู่อาศัยเสมอ และการมีส่วนร่วมด้านการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดให้มีการโหวต เพื่อค้นหาโครงการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการ มากที่สุดต่อการพัฒนาต่อยอด ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเสนอแนวคิดในการปรับปรุงพื้นที่ใกล้เคียงและเมืองโดยรวม ข้อเสนอเหล่านี้จะถูกหารือและลงมติโดยพลเมือง และแนวคิดที่ได้รับ

ความนิยมสูงสุดจะถูกนำเสนอต่อสภาเทศบาลเมืองเพื่อพิจารณา แพลตฟอร์มนี้ยังมีพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนงบประมาณและติดตามการดำเนินโครงการที่ได้รับอนุมัติผ่านแพลตฟอร์ม

แผนภาพที่ ๓-๑๘ แพลตฟอร์ม Decide Madrid ของกรุงมาดริด ประเทศสเปน



ที่มา : Decide Madrid, ออนไลน์, ๒๕๖๖

แพลตฟอร์ม Decide Madrid ใช้วิธีการออนไลน์และออฟไลน์ร่วมกันเพื่อดึงดูดประชาชน รวมถึงการประชุมสาธารณะ เวิร์กช็อป และฟอรัมออนไลน์ นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้าของโครงการที่กำลังดำเนินอยู่และผลลัพธ์ของข้อเสนอก่อนหน้านี้ ซึ่งส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในกระบวนการตัดสินใจ จึงเป็นตัวอย่างนวัตกรรมของการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและปรับปรุงประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น Decide Madrid อนุญาตให้พลเมืองของมาดริด เสนอ ท้า หรือ และลงคะแนนเสียงในประเด็นและโครงการต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อเมือง เป็นส่วนหนึ่งของขบวนการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมที่ใหญ่กว่า โดยมีเป้าหมายให้พลเมืองมีส่วนร่วมกับการปกครองท้องถิ่นและการกำหนดนโยบาย

แพลตฟอร์มดังกล่าวเป็นช่องทางสำหรับผู้อยู่อาศัยในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนวคิด และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวางผังเมือง บริการสาธารณะ การจัดสรรงบประมาณ และเรื่องอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อเมืองมาดริดโดยตรง อย่างไรก็ตาม เช่นเดียวกับระบบอื่น ๆ ก็ต้องเผชิญกับความท้าทายเช่นกัน การรับรองความครอบคลุมและการเป็นตัวแทนของเสียงที่หลากหลาย การจัดการที่อาจเกิดขึ้นหรือการเล่นเกมของแพลตฟอร์ม และการเชื่อมโยงความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลเพื่อรวมประชาชนที่ไม่มีอินเทอร์เน็ตเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสนใจและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยทำหน้าที่ ๔ ด้าน คือ

ด้านที่ ๑ การนำเสนอข้อเสนอ (Proposal) หมายถึง พลเมืองสามารถส่งข้อเสนอในหัวข้อใดก็ได้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมือง ข้อเสนอเหล่านี้มีตั้งแต่โครงการวางผังเมืองไปจนถึงโครงการริเริ่มของชุมชนและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านที่ ๒ การสนับสนุนและการประเมิน (Support and Assessment) หมายถึง เมื่อมีการส่งข้อเสนอ พลเมืองคนอื่น ๆ จะมีโอกาสสนับสนุนข้อเสนอนั้น ข้อเสนอที่ได้รับการสนับสนุนเพียงพอจะได้รับการประเมินโดยเจ้าหน้าที่ของเมืองและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินความเป็นไปได้และผลกระทบ

ด้านที่ ๓ การตัดสินใจ (Decision) หมายถึง ข้อเสนอที่ผ่านขั้นตอนการประเมินจะได้รับการโหวต พลเมืองสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและลงคะแนนเสียงสำหรับข้อเสนอที่พวกเขาเชื่อว่าควรได้รับการปฏิบัติ

ด้านที่ ๔ การดำเนินการ (Implementation) หมายถึง ข้อเสนอที่ได้รับคะแนนเสียงสูงสุดจะได้รับการพิจารณาเพื่อดำเนินการโดยสภาเทศบาลเมือง

สรุปได้ว่า Decide Madrid นำเสนอความคิดริเริ่มที่ก้าวล้ำซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีสามารถนำมาใช้เพื่อเสริมอำนาจพลเมืองและส่งเสริมการปกครองร่วมกันได้อย่างไร ด้วยการให้ผู้อยู่อาศัยมีบทบาทโดยตรงในการกำหนดอนาคตของเมือง มาดริดได้ก้าวไปสู่การสร้างสังคมที่มีส่วนร่วมและเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น

สำหรับเทคโนโลยีบล็อกเชนนั้นมีศักยภาพในการปฏิรูปการบริหารราชการในสเปนอย่างมาก มีหลายกรณีการใช้งานที่สามารถใช้บล็อกเชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบในภาครัฐ หนึ่งในแอปพลิเคชันที่มีแนวโน้มที่จะใช้งานได้มากที่สุดของบล็อกเชนในการบริหารราชการ คือ ในด้านการยืนยันตัวตนด้วยข้อมูลประจำตัวดิจิทัล จากการใช้บล็อกเชนโดยประชาชนสามารถมีตัวตนดิจิทัลที่ปลอดภัยและป้องกันการปลอมแปลง ซึ่งสามารถใช้ในการเข้าถึงบริการของรัฐและทำธุรกรรมดิจิทัลได้ สิ่งนี้จะทำให้กระบวนการรับรองความถูกต้องและการอนุญาตง่ายขึ้น ลดระบบราชการ และเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

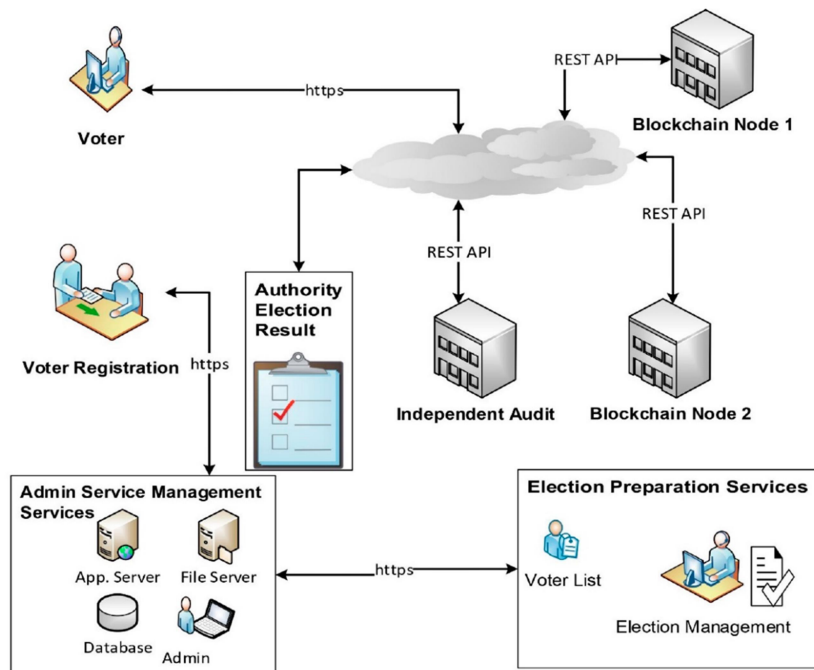
แผนภาพที่ ๓-๑๙ โครงการ Alastria ID โดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดหาข้อมูลประจำตัวดิจิทัล



ที่มา : Alastria ID, ออนไลน์, ๒๕๖๖

ในสเปน มีการริเริ่มหลายโครงการเพื่อสำรวจศักยภาพของบล็อกเชนในการบริหารราชการ ตัวอย่างเช่น กระทรวงการคลังและการบริหารราชการของสเปนได้เปิดตัวโครงการนำร่องชื่อ "Alastria ID" ซึ่งใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดหาข้อมูลประจำตัวดิจิทัลที่ปลอดภัยสำหรับพลเมือง อีกโครงการหนึ่งคือ "Red Lyra" ซึ่งเป็นสมาคมบล็อกเชนที่ประกอบด้วยบริษัทมากกว่า ๗๐ แห่ง รวมถึงธนาคารชั้นนำของสเปน บริษัทประกัน และบริษัทด้านเทคโนโลยี Red Lyra มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาวิธีการที่ใช้บล็อกเชนสำหรับภาครัฐ รวมถึงข้อมูลประจำตัวดิจิทัล สัญญาอัจฉริยะ และการลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์

แผนภาพที่ ๓-๒๐ ระบบการลงคะแนนเสียงด้วยการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนของประเทศสเปน



ที่มา : Ru mdpi, ออนไลน์, ๒๕๖๖

อีกกรณีการใช้งานที่เป็นไปได้สำหรับบล็อกเชนในการบริหารราชการคือในส่วนของระบบการลงคะแนนเสียง ระบบการลงคะแนนเสียงด้วยการใช้บล็อกเชนมีศักยภาพในการกำจัดการทุจริตในการลงคะแนนเสียงและให้ความโปร่งใสมากขึ้นในกระบวนการลงคะแนน การใช้บล็อกเชนในการลงคะแนนยังสามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และลดค่าใช้จ่ายและความซับซ้อนของระบบการลงคะแนนแบบดั้งเดิม บล็อกเชน ยังสามารถใช้ในการจัดการบันทึกสาธารณะและเอกสาร ด้วยการใช้บล็อกเชน บันทึกสาธารณะสามารถจัดเก็บ ตรวจสอบ และแชร์ระหว่างหน่วยงานรัฐบาลต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัย ลดความเสี่ยงของการสูญหายของข้อมูลหรือการจัดการ

โดยรวมแล้ว การใช้บล็อกเชนในการบริหารราชการในสเปนมีศักยภาพที่จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากในแง่ของประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าเทคโนโลยีได้รับการควบคุมและนำไปใช้อย่างเหมาะสมเพื่อ

จัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการใช้อย่างปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ

๓. กรณีที่ ๓ กรณีศึกษาของประเทศอังกฤษ

เว็บไซต์ของรัฐสภาแห่งสหราชอาณาจักรออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการออกกฎหมาย อนุญาตให้ประชาชนสร้างและลงนามในคำร้องในประเด็นต่าง ๆ มากมาย กระตุ้นให้รัฐบาลดำเนินการเฉพาะหรือแก้ไขข้อกังวลเฉพาะ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ๕ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ การสร้างคำร้อง (Creating Petitions) หมายถึง บุคคลใด ๆ สามารถสร้างคำร้องบนแพลตฟอร์มโดยการลงทะเบียนและส่งข้อเสนอของตน คำร้องสามารถครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ประเด็นทางสังคม ความกังวลด้านสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ

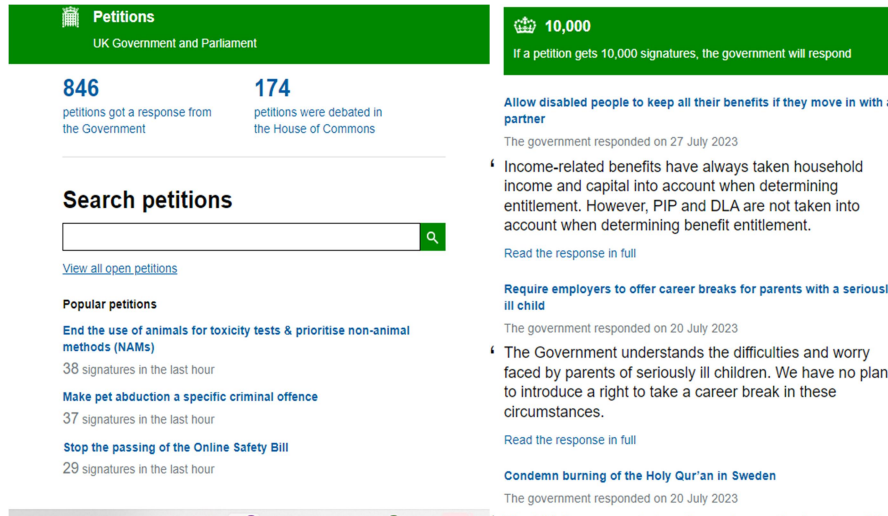
ด้านที่ ๒ การอนุมัติคำร้อง (Petition Approval) หมายถึง หลังจากส่งคำร้องแล้ว จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดโดยรัฐสภาแห่งสหราชอาณาจักร เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว คำร้องจะถูกเผยแพร่บนเว็บไซต์และเปิดให้สาธารณชนเข้าชมและลงนาม

ด้านที่ ๓ ลายเซ็นสาธารณะ (Public Signatures) หมายถึง สมาชิกของสาธารณะสามารถลงนามในคำร้องที่พวกเขาสนับสนุนโดยแสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนของพวกเขาสำหรับสาเหตุ เว็บไซต์แสดงจำนวนลายเซ็นแต่ละคำร้องที่ได้รับ และเมื่อจำนวนลายเซ็นเพิ่มขึ้น คำร้องก็จะถูกมองเห็นมากขึ้น

ด้านที่ ๔ เกณฑ์การตอบกลับ (Threshold for Response) หมายถึง หากคำร้องมีลายเซ็นจำนวนหนึ่ง (เกณฑ์แตกต่างกันไป) รัฐบาลสหราชอาณาจักรจะต้องตอบกลับ การตอบสนองนี้อาจเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อกังวลที่เกิดขึ้นในคำร้อง การอธิบายนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา หรือการสรุปขั้นตอนต่อไปที่อาจเกิดขึ้น

ด้านที่ ๕ การโต้วาทีในรัฐสภา (Debates in Parliament) หมายถึง สำหรับคำร้องที่ได้รับความนิยมเป็นพิเศษซึ่งดึงดูดลายเซ็นจำนวนมาก รัฐสภาแห่งสหราชอาณาจักรอาจพิจารณากำหนดเวลาการโต้วาทีเพื่อหารือเกี่ยวกับหัวข้อในเชิงลึกมากขึ้น สิ่งนี้ทำให้สมาชิกรัฐสภา (MPs) สามารถแก้ไขข้อกังวลที่เกิดขึ้นในคำร้องได้โดยตรง

แผนภาพที่ ๓-๒๑ แพลตฟอร์ม Parliament ของประเทศอังกฤษ



ที่มา : Petition, ออนไลน์, ๒๕๖๖

โดยสภุรัฐสภาแห่งสหราชอาณาจักรมีเป้าหมายที่จะสร้างช่องทางการสื่อสารโดยตรงแก่พลเมืองในการโน้มน้าวการตัดสินใจของรัฐบาล สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญ และเริ่มการอภิปรายในเรื่องที่สาธารณประโยชน์ผ่านเว็บไซต์ยื่นคำร้อง เป็นเวทีสำหรับประชาชนในการมีส่วนร่วมกับการบวนการทางกฎหมายและรับฟังความคิดเห็นในระดับชาติ

๔. กรณีที่ ๔ กรณีศึกษาของประเทศอินโดนีเซีย

ในประเทศอินโดนีเซีย มีหลายวิธีที่ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของการร้องเรียนและสถาบันที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ การร้องเรียนทางกฎหมาย: การร้องเรียนทางกฎหมายประชาชนสามารถยื่นคำร้องผ่านระบบศาลหรือผ่านองค์กรช่วยเหลือทางกฎหมาย ในระบบศาล โดยสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้โดยยื่นเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรต่อศาล ส่วนใหญ่แล้วจะต้องขอความช่วยเหลือจากทนายความ และมีองค์กรช่วยเหลือด้านกฎหมายให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายฟรีแก่ประชาชนที่ไม่สามารถจ้างทนายความได้

๔.๒ การร้องเรียนของผู้บริโภค: การร้องเรียนของผู้บริโภคสามารถยื่นต่อสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคของอินโดนีเซีย (Badan Perlindungan Konsumen Nasional หรือ BPKN) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการสืบสวนและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและธุรกิจ ผู้บริโภคยังสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนกับธุรกิจแต่ละแห่ง

๔.๓ การร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน: การร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชนสามารถยื่นต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (Komnas HAM) ซึ่งสอบสวนการละเมิดสิทธิมนุษยชนและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ เช่น คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยความรุนแรงต่อสตรี หรือคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการคุ้มครองเด็ก

๔.๔ การร้องเรียนการทุจริต: สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อคณะกรรมการปราบปรามการทุจริต (Komisi Pemberantasan Korupsi หรือ KPK) ซึ่งสอบสวนกรณีการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (Ombudsman RI) ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔.๕ การร้องเรียนด้านแรงงาน: สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนด้านแรงงานกับกระทรวงแรงงาน ซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับด้านแรงงาน นอกจากนี้แรงงานยังสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนกับสหภาพแรงงานได้ ซึ่งสามารถช่วยในเรื่องการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองได้

๔.๖ การร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม: สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมกับกระทรวงสิ่งแวดล้อมและป่าไม้ ซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนกับกลุ่มผู้สนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมหรือหน่วยงานรัฐบาลท้องถิ่น

๗.๗ การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อพิพาทที่ดิน: สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อพิพาทที่ดินกับสำนักงานที่ดินแห่งชาติ (Badan Pertanahan Nasional หรือ BPN) ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการสิทธิในที่ดินและแก้ไขข้อพิพาทในที่ดิน สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานรัฐบาลท้องถิ่นหรือกลุ่มผู้สนับสนุนสิทธิในที่ดินได้

๔.๘ การร้องเรียนเกี่ยวกับบริการสาธารณะ: สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการสาธารณะต่อ Ombudsman ของสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (Ombudsman RI) ซึ่งจะตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานของรัฐแต่ละแห่ง เช่น กระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงศึกษาธิการและวัฒนธรรม

โดยรวมแล้ว มีหลากหลายหน่วยงานในอินโดนีเซียที่บุคคลสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของการร้องเรียนและสถานการณ์เฉพาะ แต่ในส่วนนี้จะมุ่งเน้นการศึกษากรณีการร้องเรียนการทุจริต: ต่อคณะกรรมการปราบปรามการทุจริต (Komisi Pemberantasan Korupsi หรือ KPK)

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ อินโดนีเซียได้จัดตั้งคณะกรรมการปราบปรามการคอร์รัปชัน (Komisi Pemberantasan Korupsi หรือ KPK) เพื่อต่อต้านการทุจริต เป้าหมายหลักของ KPK คือ การดำเนินคดีกับเจ้าหน้าที่ระดับล่าง ซึ่งรวมถึงข้าราชการ นักการเมืองท้องถิ่น และนายกเทศมนตรี หลายพันคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต ความสำเร็จของ KPK มาจากสถานะที่เป็นอิสระ อำนาจในการตรวจสอบและดำเนินคดีกับการทุจริตในทุกระดับ และความสามารถในการนำคดีเข้าสู่การพิจารณาคดีได้อย่างรวดเร็ว แม้ว่า KPK จะมีคดีคอร์รัปชันไม่กี่คดี แต่คดีเหล่านั้นส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นอย่างมาก รวมถึงอดีตประธานสภาผู้แทนราษฎร Setya Novanto ซึ่งถูกตัดสินจำคุก ๑๕ ปี ในปี ๒๕๖๑ จากการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับ ID อีเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โครงการบัตรความสำเร็จของ KPK มีส่วนช่วยให้อินโดนีเซียมีชื่อเสียงในฐานะประเทศที่มีความก้าวหน้าอย่างมากในการปราบปรามการทุจริต

แผนภาพที่ ๓-๒๒ การชุมนุมของผู้ชุมนุมในประเทศอินโดนีเซียต่อต้านการคอร์รัปชัน เมื่อปี ๒๕๖๒



ที่มา : The Atlantic, ออนไลน์, ๒๕๖๖

คณะกรรมการปราบปรามการทุจริต (KPK) ในอินโดนีเซียประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาการทุจริตโดยมุ่งเป้าไปที่เจ้าหน้าที่ของรัฐระดับล่างและให้มีการลงโทษให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นรับผิดชอบต่อการกระทำ การประพฤติมิชอบ โดย KPK สามารถดำเนินคดีกับเจ้าหน้าที่หลายพันคน รวมทั้งนักการเมืองท้องถิ่นและข้าราชการ โดยทำการสอบสวนและฟ้องกลับ ความสำเร็จของ KPK เกิดจากความเป็นอิสระและอำนาจในการสอบสวนและฟ้องร้องคดีทุจริต หน่วยงานสามารถดำเนินการสอบสวนและฟ้องเจ้าหน้าที่ได้โดยปราศจากการแทรกแซงจากเจ้าหน้าที่ระดับสูงหรือนักการเมือง KPK มีอัตราการลงโทษสูงเช่นกัน ซึ่งเป็นการประกาศที่ชัดเจนว่าการคอร์รัปชันนั้นจะไม่ถูกยอมรับในอินโดนีเซียอย่างเด็ดขาด

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จของ KPK คือความสามารถในการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐและสาธารณะอื่น ๆ KPK ได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชนด้วยความโปร่งใสและความเต็มใจที่จะดำเนินการในการต่อต้านการทุจริต KPK นั้นเป็นหน่วยงานที่ยังสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการทุจริตในภาคส่วนต่าง ๆ เช่น การบังคับใช้กฎหมาย การศึกษา และการดูแลสุขภาพนอกเหนือจากอำนาจสอบสวนและดำเนินคดีแล้ว KPK ยังมีมาตรการป้องกันเพื่อแก้ไขปัญหาการทุจริตอีกด้วย ตัวอย่างเช่น KPK ทำงานเพื่อปรับปรุงความโปร่งใสและความรับผิดชอบในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาล และดำเนินโครงการเพื่อให้ความรู้แก่สาธารณชนเกี่ยวกับอันตรายของการทุจริต

การแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน เป็นงานที่ซับซ้อนและท้าทายซึ่งต้องใช้แนวทางที่ครอบคลุมซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ซึ่ง KPK ได้มีการดำเนินการเพื่อการต่อต้านการทุจริตโดยสรุป ดังต่อไปนี้

๑. เสริมสร้างกฎหมายต่อต้านการทุจริต คือ ขั้นตอนแรกในการจัดการกับการทุจริต คือการเสริมสร้างกฎหมายและกฎระเบียบต่อต้านการทุจริต สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการใช้กฎหมายที่ห้ามการทุจริต เช่น การให้สินบนและการยกยอกเงิน และการสร้างระบบบทลงโทษและบทลงโทษสำหรับผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมายเหล่านี้

๒. เพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบ คือ ขั้นตอนที่สองคือการส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงาน สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการทำให้แน่ใจว่าธุรกรรมทางการเงินและกระบวนการตัดสินใจทั้งหมดได้รับการจัดทำเป็นเอกสารและเปิดเผยต่อสาธารณะ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างกลไกการกำกับดูแล เช่น การตรวจสอบและการตรวจสอบ เพื่อตรวจจับและป้องกันการทุจริต

๓. ปรับปรุงการฝึกอบรมและการศึกษาเจ้าหน้าที่ อีกขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญ คือ การปรับปรุงการฝึกอบรมและการศึกษาเจ้าหน้าที่หน่วยงานเกี่ยวกับความเสี่ยงและผลที่ตามมาของการทุจริต ซึ่งอาจรวมถึงการฝึกอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความสำคัญของความโปร่งใสและความรับผิดชอบ และผลของการละเมิดกฎหมายต่อต้านการทุจริต

๔. สร้างการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส เป็นการจัดตั้งกลไกเพื่อปกป้องผู้แจ้งเบาะแสที่รายงานการทุจริตก็มีความสำคัญเช่นกัน สิ่งนี้สามารถช่วยกระตุ้นให้พนักงานรายงานการปฏิบัติที่ทุจริตโดยไม่ต้องกลัวการตอบโต้หรือการตอบโต้

๕. ส่งเสริมการตระหนักรู้ของสาธารณชน เป็นประการสุดท้ายในการส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณชนเกี่ยวกับผลเสียของการคอร์รัปชันสามารถช่วยสร้างวัฒนธรรมของการไม่ยอมรับต่อการปฏิบัติที่ทุจริต ซึ่งอาจรวมถึงแคมเปญการศึกษาสาธารณะ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ และการริเริ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน

โดยนอเหนือจากความสำเร็จในการจัดทำภาพรวมของระบบกฎหมายและการปฏิรูปแล้ว KPK ยังมีบทบาทที่สำคัญต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ซึ่งรวมถึงการคุมขังก่อนการพิจารณาคดี การระงับข้อพิพาททางเลือก และการใช้โทษประหารชีวิต ยังคงเป็นความท้าทายที่สำคัญในระบบยุติธรรมทางอาญาของอินโดนีเซีย โดยมีผู้ถูกคุมขังก่อนการพิจารณาคดีเป็นเวลานานโดยไม่มีการพิจารณาคดี กรณีศึกษาได้เน้นย้ำถึงความพยายามล่าสุดในการปรับปรุงสถานการณ์นี้ รวมถึงการแนะนำการพิจารณาคดีควบคุมตัวก่อนการพิจารณาคดีและการจัดตั้งระบบช่วยเหลือทางกฎหมายระดับชาติเพื่อสนับสนุนผู้ถูกคุมขังและยังตรวจสอบการใช้กลไกการระงับข้อพิพาททางเลือกของอินโดนีเซีย เช่น การไกล่เกลี่ยและการสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ให้เป็นวิธีการแก้ไขคดีทางอาญา แม้ว่ากลไกเหล่านี้ได้รับความนิยมในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา แต่ประสิทธิภาพของกลไกเหล่านี้ยังมีความไม่แน่นอน และมีความกังวลเกี่ยวกับศักยภาพในการล่วงละเมิดและความยุติธรรมที่อาจเกิดขึ้น การพิจารณาการใช้โทษประหารชีวิตในระบบยุติธรรมทางอาญาของอินโดนีเซีย ทำให้อินโดนีเซียเผชิญความเสี่ยงวิพากษ์วิจารณ์จากนานาชาติอย่างมากเกี่ยวกับการใช้โทษประหาร โดยเฉพาะในคดีที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดและการทุจริต แม้ว่าบทความจะระบุว่าจำนวนการประหารชีวิตลดลงในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา แต่ก็ยังมีการถกเถียงอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพและศีลธรรมของโทษประหารชีวิต

ความสำเร็จของ KPK ในอินโดนีเซียแสดงให้เห็นว่าการจัดการกับการคอร์รัปชันต้องอาศัยความเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง หน่วยงานอิสระที่มีอำนาจในการสืบสวนและดำเนินคดี และความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ และสาธารณชนเพื่อแก้ไขปัญหา สิ่งสำคัญคือการจัดการกับการทุจริตในหน่วยงานเป็นกระบวนการระยะยาวที่ต้องใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่อง

มันเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับการสร้างสถาบันที่แข็งแกร่งที่สามารถต่อต้านการทุจริต

๕. กรณีที่ ๕ กรณีศึกษาของประเทศอินเดีย

ในช่วงก่อนหน้านี้กรมตำรวจประเทศอินเดียกำลังเผชิญกับความท้าทายหลายประการที่ส่งผลต่อความสามารถในการให้บริการประชาชนและชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือปัญหาในเรื่องของการขาดความโปร่งใสในกรมตำรวจ ทำให้ขาดความรับผิดชอบและความไว้วางใจในหมู่ประชาชน จากการคอร์ปชั่นและการติดสินบนในกรมตำรวจที่กำลังแพร่หลาย ซึ่งลดความน่าเชื่อถือของกรมตำรวจเป็นอย่างมาก ทั้งยังมีปัญหาในเรื่องการปลอมแปลงข้อมูล ที่มีความพยายามในการใช้อำนาจในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแก้ไขบันทึกของตำรวจได้ ซึ่งนำไปสู่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง สิ่งนี้เป็นการลดประสิทธิภาพของการสืบสวนและการดำเนินการทางกฎหมาย ประกอบกับกระบวนการที่ล่าช้า กระบวนการปัจจุบันในกรมตำรวจอินเดียใช้เวลานาน ด้วยการทำเนิงานในรูปแบบระบบราชการ ซึ่งนำไปสู่ความล่าช้าในการแก้ไขคดีและกระบวนการยุติธรรม และประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากกรมตำรวจจำเป็นต้องมีการจัดการกับข้อมูลที่ละเอียดอ่อน เช่น รายละเอียดส่วนบุคคลของพลเมืองและประวัติอาชญากรรมของบุคคล ซึ่งข้อมูลนี้จำเป็นต้องปลอดภัยและป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ประกอบกับขาดการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ภายในกรมตำรวจ ทำให้เกิดช่องว่างในการสื่อสารและประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีบล็อกเชนนั้นสามารถนำไปใช้กับอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อการสร้างความโปร่งใสความปลอดภัย และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยในส่วนนี้ได้ทำการสรุปวิธีการที่กรมตำรวจของประเทศอินเดียได้มีการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อแก้ปัญหา ดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ การจัดการประวัติอาชญากร โดยการนำเทคโนโลยี Blockchain มาใช้เพื่อสร้างฐานข้อมูลที่ปลอดภัยและกระจายอำนาจของประวัติอาชญากรที่สามารถเข้าถึงได้โดยผู้มีอำนาจ สิ่งนี้จะลดความเป็นไปได้ที่จะแก้ไขบันทึกและทำให้ง่ายต่อการติดตามประวัติอาชญากรของผู้ต้องสงสัย

ด้านที่ ๒ การจัดการหลักฐาน จากการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนที่สามารถใช้เพื่อสร้างระบบการจัดการหลักฐานที่สามารถพิสูจน์ได้ ซึ่งจะรับประกันความสมบูรณ์ของหลักฐานที่รวบรวมระหว่างการสืบสวน ซึ่งจะช่วยให้ง่ายต่อการติดตามห่วงโซ่การควบคุมตัวเพื่อหาหลักฐาน และป้องกันการดัดแปลงหลักฐาน

ด้านที่ ๓ การยืนยันตัวตน เทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถใช้เพื่อสร้างระบบยืนยันตัวตนที่ปลอดภัยสำหรับกรมตำรวจ ช่วยให้กรมตำรวจสามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ต้องสงสัยได้ง่ายขึ้นและป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลส่วนตัว

ด้านที่ ๔ การจัดทำระบบปฏิบัติงานอัจฉริยะ เทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถใช้เพื่อสร้างระบบปฏิบัติงานอัจฉริยะ สำหรับการปฏิบัติการของตำรวจ เช่น การควบคุมฝูงชนและการจัดการจราจร สิ่งนี้จะทำให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานบางประการนั้นเป็นไปโดยอัตโนมัติและลดความเป็นไปได้ที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากการตัดสินใจของมนุษย์

ด้านที่ ๕ การชำระเงินที่รวดเร็วและปลอดภัยยิ่งขึ้น กรมตำรวจอินเดียมักจะต้องชำระเงินให้กับผู้ให้ข้อมูล พยาน และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา เทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถ

ช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระเงินได้รวดเร็วและปลอดภัยยิ่งขึ้น โดยการสร้างระบบการชำระเงินแบบกระจายศูนย์ ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ตัวกลางและลดความเสี่ยงของการทุจริตของเจ้าหน้าที่

กรมตำรวจอินเดียจึงได้มีการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อจัดการกับความท้าทายและความไร้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เหตุผลสำคัญประการหนึ่งสำหรับการนำมาใช้คือการเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของกรมตำรวจ ด้วยการใช้อบล็อกเชน โดยสามารถสร้างการบันทึกข้อมูลโดยที่ไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงและป้องกันการปลอมแปลงของกิจกรรมทั้งหมดของหลักฐานหรือข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้โดยง่ายจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก อีกเหตุผลหนึ่งในการใช้อบล็อกเชนคือเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการ สามารถใช้ระบบบล็อกเชนเพื่อทำงานประจำหลายอย่างโดยอัตโนมัติ เช่น การออกใบอนุญาตและการระงับใบอนุญาต การจัดการหลักฐาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งนี้สามารถช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มเวลาให้กับงานที่สำคัญกว่า นอกจากนี้ บล็อกเชนยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหาการทุจริตในแผนกได้ด้วยการสร้างบันทึกที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในส่วนธุรกรรมทั้งหมด การตรวจสอบพฤติกรรมทุจริตของจะถูกตรวจจับได้ง่ายขึ้นอย่างมาก สิ่งนี้สามารถช่วยปรับปรุงความไว้วางใจของสาธารณชนในกรมตำรวจและลดการทุจริต

กรมตำรวจอินเดียกำลังใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อจัดการกับความท้าทายที่สำคัญหลายประการและความไร้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และการทุจริต ด้วยการใช้อยู่จากบล็อกเชน แผนกสามารถปรับปรุงการดำเนินงานและให้บริการที่ดีขึ้นแก่สาธารณะ ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนนับจึงสามารถปรับปรุงความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของกรมตำรวจอินเดียได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม จำเป็นต้องมีการลงทุนและความพยายามอย่างมากในการดำเนินการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากร

แผนภาพที่ ๓-๒๓ กรณีสืบสวนการประยุตใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนของกรมตำรวจประเทศอินเดีย



ที่มา : วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีที่ ๑๕ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๔) หน้า ๑๕

ตารางที่ ๓-๔ สรุปการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐของประเทศต่าง ๆ

ประเทศ	หน่วยงาน	การนำไปประยุกต์ใช้
เกาหลีใต้	กระทรวงมหาดไทย	มีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมในนโยบายและความคิดริเริ่มต่าง ๆ ของรัฐบาล กระทรวงทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างรัฐบาลและประชาชน โดยเปิดโอกาสให้บุคคลแสดงความคิดเห็น แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการอภิปรายในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณและการตัดสินใจด้านนโยบายอื่น ๆ
สเปน	การปกครองส่วนท้องถิ่น (กรุงมาดริด)	ประชาชนสามารถส่งข้อเสนอในหัวข้อการพัฒนาเมือง ตั้งแต่การวางผังเมืองไปจนถึงข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอที่สนับสนุนจะได้รับการประเมินความเป็นไปได้และผลกระทบ โดยเจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญ หลังจากการประเมิน ข้อเสนอจะถูกลงคะแนน และประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ข้อเสนอที่มีคะแนนเสียงมากที่สุดจะได้รับการพิจารณาเพื่อดำเนินการโดยสภาเทศบาลเมือง กรุงมาดริดใช้กระบวนการหลายขั้นตอนที่รับรองว่ามีการตัดสินใจในลักษณะที่เป็นประชาธิปไตยและมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิมีเสียงโดยตรงในการกำหนดรูปแบบการพัฒนาเมืองของตน
อังกฤษ	รัฐสภาแห่งสหราชอาณาจักร	แพลตฟอร์มส่งเสริมการเข้าถึงและความครอบคลุม ทำให้สามารถมีส่วนร่วมจากบุคคลที่หลากหลาย พลเมืองมีอิทธิพลโดยตรงต่อนโยบายของรัฐบาลผ่านการร้องเรียน และดึงดูดความสนใจของผู้กำหนดนโยบาย ทำให้เกิดการอภิปรายในรัฐสภา อำนวยความสะดวกในการอภิปรายอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับประเด็นที่พลเมืองหยิบยกขึ้นมา ความหลากหลายของแพลตฟอร์มรองรับหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนถึงความสนใจของสังคม การมีส่วนร่วมของประชาชนในการร้องเรียนให้ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลและการกำหนดนโยบาย การตอบสนองของรัฐบาลอย่างทันท่วงที่ทำให้มั่นใจได้ว่าประชาชนจะได้รับข้อมูล แพลตฟอร์มดังกล่าวปฏิบัติต่อผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ส่งเสริมแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างยุติธรรมและเป็นประชาธิปไตย

ตารางที่ ๓-๔ สรุปการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐของประเทศต่าง ๆ (ต่อ)

ประเทศ	หน่วยงาน	การนำไปประยุกต์ใช้
อินโดนีเซีย	KPK, Komisi Pemberantasan Korupsi,	KPK อินโดนีเซียใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงและเครื่องมือการสืบสวนเพื่อตรวจจบบรูปแบบการทุจริต ระบุธุรกรรมที่น่าสงสัย และเชื่อมโยงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ทุจริต ค่าคอมมิชชั่นปกป้องผู้แจ้งเบาะแสผ่านแพลตฟอร์มที่ปลอดภัยสำหรับการส่งทิปโดยไม่ระบุตัวตน แพลตฟอร์มอีเลิร์นนิ่งเสริมความรู้พนักงานด้านการป้องกันและตรวจสอบการทุจริต ระบบการจัดการรายกรณีช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้กับความคืบหน้าของคดีทุจริต อำนาจความสะดวกในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครื่องมือตรวจสอบทางการเงินติดตามกิจกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐและบุคคลต้องสงสัยเพื่อเปิดโปงการทุจริต การริเริ่มข้อมูลแบบเปิดส่งเสริมความโปร่งใสโดยการทำให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ บริการสาธารณะแบบดิจิทัล รวมถึงการยื่นเรื่องร้องเรียนออนไลน์และการให้คำปรึกษาสาธารณะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชน
อินเดีย	กรมตำรวจ	การใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการปรับปรุงการดำเนินงาน ช่วยให้ความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงโดยจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่ป้องกันการปลอมแปลงสำหรับข้อมูลสำคัญ เช่น บันทึกอาชญากรรมและหลักฐานดิจิทัล บันทึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพิ่มความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใสของเทคโนโลยีส่งเสริมความรับผิดชอบ ติดตามการดำเนินการไปยังแหล่งที่มา การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพช่วยให้สามารถจัดการสินทรัพย์ที่ถูกยึดได้อย่างเหมาะสม ลดความเสี่ยงของการจัดการที่ผิดพลาด การยืนยันตัวตนโดยใช้บล็อกเชนป้องกันการฉ้อโกงและรับรองความถูกต้องตามกฎหมายในการสืบสวน กระบวนการจัดการที่คล่องตัวนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ในขณะที่การแบ่งปันข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงจะช่วยเพิ่มความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๖

บทที่ ๔

วิเคราะห์สภาพปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการกระบวนการรับเรื่องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชน

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสภาพการจัดการกระบวนการในหน่วยงานภาครัฐและอุปสรรคในการพัฒนา มีการเสนอการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเป็นวิธีแก้ปัญหามีศักยภาพ เพื่อให้กระบวนการเข้าถึง กระบวนการตรวจสอบ และกระบวนการรายงานผลและแจ้งกลับมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สภาพการณ์ปัจจุบันของการร้องเรียนในหน่วยงานของรัฐแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับหน่วยงานและปัญหาเฉพาะที่กำลังแก้ไข อย่างไรก็ตามในหลายหน่วยงานได้มีการปรับการใช้ระบบการร้องเรียนในช่องทางหรือแพลตฟอร์มออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ขณะนี้หน่วยงานของรัฐบาลหลายแห่งเองก็มีระบบการร้องเรียนออนไลน์ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและง่ายดายจากทุกพื้นที่ของประเทศ โดยสามารถวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบันของกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ในประเทศไทยที่หน่วยงานของรัฐได้มีความพยายามในการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง ได้ดังต่อไปนี้คือ

การวิเคราะห์สภาพปัญหา และอุปสรรค

๑. ด้านการเข้าถึงกระบวนการร้องเรียน

การมีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย คือ การที่หน่วยงานภาครัฐบาลกำลังพยายามเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการร้องเรียน โดยมีความพยายามในการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีจัดการข้อร้องเรียน การเข้าถึงกระบวนการร้องเรียนให้ง่ายที่สุด สิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเรื่องราวที่ประชาชนร้องเรียน รวมไปถึงการตรวจสอบข้อมูล การตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เป็นต้น ที่ทำให้แต่ละหน่วยงานสร้างช่องทางในการรับเลื่อกร้องเรียนร้องทุกข์และสร้างกระบวนการจัดการของตนเองเพื่อจัดการในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องเรียนเข้ามา แต่ขาดการบูรณาการข้อมูลระหว่างกัน

การรายงานเรื่องร้องเรียนที่ต่ำกว่าความเป็นจริง คือ เมื่อประชาชนพบกับการกระทำ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อาจสร้างความเสียหายทั้งต่อตนเองและสังคมนั้น ในความเป็นจริงเรื่องราวเหล่านั้นอาจเป็นไปได้ว่าไม่ถูกรายงานไปยังหน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบ แม้ว่าระบบการร้องเรียนจะพร้อมใช้งาน แต่ก็มีแนวโน้มว่าจะมีการร้องเรียนจำนวนมากที่ไม่ได้รับการรายงาน

เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเป็นเพราะขาดความตระหนักในกระบวนการร้องเรียนหรือมีความหวาดกลัวต่อผลลัพธ์ของการร้องเรียนในเรื่องรายนั้น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อทั้งตนเองและครอบครัว เป็นต้น

๒. ด้านการตรวจสอบและติดตาม

การจัดการเรื่องร้องทุกข์และความล่าช้า คือ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐนั้นประสบปัญหาความล่าช้าในการจัดการปัญหาทำให้มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยังคงอยู่ในระบบจำนวนมาก ซึ่งอาจเกิดจาก ความไม่สอดคล้องกันในระบบงานหรือการประสานงาน ที่ขาดความต่อเนื่องในการสื่อสาร และในบางครั้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นได้ถูกแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้วแต่ไม่ได้มีการรายงานผลกลับมาในระบบ ซึ่งอาจสร้างความยุ่งยากให้กับบุคคลที่กำลังรอการแก้ไข โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียนจำนวนมาก เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคหรือปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และความล่าช้าเหล่านี้ อาจส่งผลให้เกิดความยุ่งยากและขาดความมั่นใจในกระบวนการร้องเรียน ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานกับผู้ร้องเรียน เช่น ในกรณีที่ต้องการติดตามความคืบหน้าหรือเมื่อต้องการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโดยแต่ละหน่วยงานมีขั้นตอนที่แตกต่างกัน ทั้งการแจ้งกลับแบบเปิด การนำเสนอผลการดำเนินงานแก้ไขตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็น รายงานบทความ ภาพถ่าย VDO มีรูปแบบแตกต่างกัน หรือการแจ้งกลับแบบปิด มีการระบุการใช้ CODE การติดตามที่แตกต่างกัน วิธีการสมัครใช้งานแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน

๓. ด้านการรายงานผล

การมีทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างจำกัด คือ การที่หน่วยงานของรัฐบางแห่งอาจมีทรัพยากรจำกัด เช่น การขาดแคลนเจ้าหน้าที่ หรือแหล่งเงินทุนที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการกับข้อร้องเรียนทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานแก้ไขและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล ไม่ว่าจะเป็นการรายงานสถานะของเรื่องราวที่ถูกร้องเรียน มีการรายงานที่แตกต่างกันหรือบางหน่วยงานไม่มีการรายงานผล การมีรูปแบบการรายงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่แตกต่างกัน ทั้งการรายงานเชิงสถิติหรือการบรรยายการจัดการเรื่องร้องเรียนมีรูปแบบ และแบบฟอร์มแตกต่างกัน เนื่องด้วยขาดการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน และยังไม่สามารถตอบคำถามได้ว่าโดยสรุปแล้วประชาชนชาวไทยเดือดร้อนเรื่องใดมากที่สุด เนื่องจากแต่ละหน่วยงานรายงานผลต่างกัน

กระบวนการร้องทุกข์นั้นได้ถูกการออกแบบมาเพื่อให้บุคคลใด ๆ หรือกลุ่มบุคคลมีวิธีการอย่างเป็นทางการในการแจ้งข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน อันนำไปสู่ความไม่ถูกต้องเหมาะสม ที่อาจสร้างความเสียหายให้แก่ตนเอง ชุมชน สังคม และประเทศชาติได้ในอนาคต แต่อาจมีอุปสรรคต่าง ๆ ที่ขัดขวางประสิทธิภาพของกระบวนการร้องทุกข์ได้เช่นกัน อุปสรรคทั่วไปในกระบวนการร้องทุกข์ ได้แก่

๑. ขาดความตระหนัก (Lack of awareness): คือ การที่บุคคลอาจไม่ทราบกระบวนการร้องทุกข์หรืออาจไม่เข้าใจวิธีการเข้าถึงกระบวนการร้องทุกข์

๒. มีความกังวลใจต่อผลลัพธ์ (Fear of retaliation) คือ การที่บุคคลอาจลังเลที่จะยื่นเรื่องร้องทุกข์เนื่องจากกลัวการตอบโต้จากบุคคลหรือกลุ่มที่ตนยื่นเรื่องร้องทุกข์

๓. ขาดความไว้วางใจในกระบวนการ (Lack of trust) คือ การที่บุคคลอาจไม่ไว้วางใจกระบวนการร้องทุกข์ หรือไม่ไว้วางใจในบุคคลที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องทุกข์

๔. ความซับซ้อน (Complexity): คือ การที่กระบวนการร้องทุกข์อาจซับซ้อนและสับสน ทำให้ยากต่อการดำเนินการของแต่ละบุคคล

๕. การมีทรัพยากรที่จำกัด (Limited resources) คือ การที่หน่วยงานหรือองค์กรของรัฐอาจไม่มีทรัพยากรเพียงพอที่จะจัดการกับข้อร้องทุกข์ทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพ

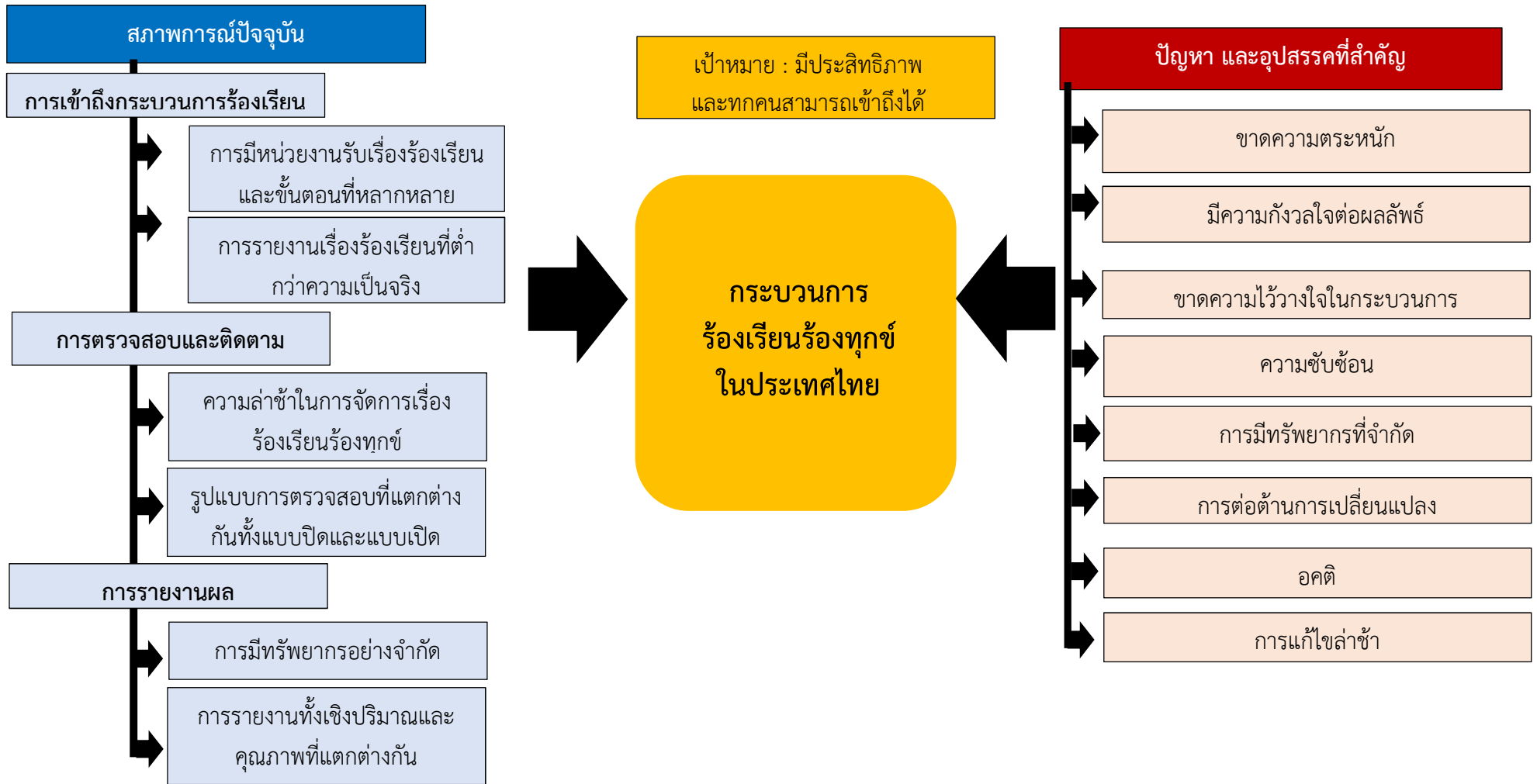
๖. การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to change) คือ การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอาจต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่แนะนำซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการร้องทุกข์ ทำให้ยากต่อการดำเนินการแก้ไขที่แนะนำ

๗. อคติ (Bias) คือ การที่บุคคลที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อข้องใจอาจมีอคติหรือผลประโยชน์ทับซ้อนที่ทำให้พวกเขาขาดความเป็นกลางในการตัดสินใจ

๘. การแก้ไขล่าช้า (Delayed resolution): คือ การมีกระบวนการร้องทุกข์ที่อาจใช้เวลานานในการแก้ไข ซึ่งอาจทำให้ประชาชนรู้สึกหมดกำลังใจและไม่ได้รับความเป็นธรรมในการร้องเรียนร้องทุกข์

ในประเทศไทยมีหลายหน่วยงานภาครัฐบาลที่มีการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนอย่างหลากหลาย เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการร้องเรียน หน่วยงานเหล่านี้พยายามให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการจัดการข้อร้องเรียน การเข้าถึงกระบวนการร้องเรียนให้ง่ายที่สุด และเน้นการตรวจสอบข้อมูล การตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เป็นต้น หน่วยงานเหล่านี้จะมีการรับเลือกร้องเรียนร้องทุกข์และสร้างกระบวนการจัดการของตนเองเพื่อจัดการในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องเรียนเข้ามา อย่างไรก็ตาม ขาดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานทำให้ข้อมูลการร้องเรียนไม่สามารถรายงานไปยังหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนภาพที่ ๔-๑ สภาพการณ์ปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญที่มีผลต่อกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ในประเทศไทย



๑๓/๗

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๖

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการบริหารจัดการข้อมูล

Blockchain (บล็อกเชน) คือ เทคโนโลยีที่เป็นกลไกฐานข้อมูลขั้นสูงที่เปิดรับการแบ่งปันข้อมูลที่โปร่งใสภายในเครือข่ายธุรกิจ โดยฐานข้อมูลบล็อกเชนจะจัดเก็บข้อมูลในบล็อกที่เชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะมีความสอดคล้องกันตามลำดับเวลาเนื่องจากคุณไม่สามารถลบ หรือแก้ไขลูกโซ่ได้หากไม่ได้รับอนุมัติจากเครือข่าย ด้วยเหตุนี้จึงสามารถใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อสร้างบัญชีแยกประเภทที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขไม่ได้และไม่เปลี่ยนรูปเพื่อติดตามคำสั่งซื้อ การชำระเงิน บัญชี และธุรกรรมอื่น ๆ ระบบดังกล่าวมีกลไกภายในที่ป้องกันการเพิ่มธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาต และสร้างมุมมองของธุรกรรมร่วมเหล่านี้ได้อย่างสม่ำเสมอ

การทำงานของระบบบล็อกเชน กล่าวคือเมื่อข้อมูลได้เข้าสู่ระบบ ข้อมูลที่ระบบได้รับจะถูกเข้ารหัสโดยจะเป็นกระบวนการเข้ารหัสขั้นสูง จากนั้นจะเก็บเป็น block ที่มีรหัสสั้น ๆ เพื่อเป็นการกำหนดตัวตน ซึ่งตัวตนของ block ก่อนหน้า จะถูกนำไปเข้ารหัสกับตัวตนของ block ใหม่ด้วย ดังนั้นทำให้การกลับไปเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ถูกเข้ารหัสไปแล้วนั้นเป็นไปไม่ได้ เพราะจะทำให้ตัวตนของ block นั้นเปลี่ยนไป ซึ่งจะไม่ตรงกับข้อมูลของ block ถัดไป และถูกปิดทิ้ง

การประยุกต์ใช้บล็อกเชนกับศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

เทคโนโลยี Blockchain ได้รับความสนใจอย่างมากสำหรับการใช้งานที่มีศักยภาพในด้านต่าง ๆ รวมถึงการจัดการข้อมูล ด้วยคุณสมบัติของเทคโนโลยีบล็อกเชน คือ Transparency หมายถึง ทุก ๆ คำร้องสามารถตรวจสอบได้ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือย้ายข้อมูล และมีการบันทึกข้อมูลรายครั้ง Privacy & Security หมายถึง การมีการรักษาและปกป้องข้อมูลของทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องเรียน Speed หมายถึง ความรวดเร็วในการกระจายข้อมูล และสามารถส่งไปพร้อมกันได้หลายหน่วยงาน และสุดท้าย Knowledgeable หมายถึง การที่ทุก ๆ คนสามารถเข้าถึงระบบได้ง่ายและเท่าเทียมแหล่งข้อมูลของหน่วยงานที่ให้ความรู้ได้

โดยสามารถใช้บล็อกเชนกับศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ในมิติดังต่อไปนี้ คือ

๑. เทคโนโลยีบัญชีแยกประเภทแบบกระจาย (DLT) หมายถึง บล็อกเชนเป็นประเภทของ DLT ที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วมหลายคนสามารถรักษาฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันและซิงโครไนซ์ผ่านเครือข่ายของคอมพิวเตอร์หรือโหนด ลักษณะการกระจายอำนาจของบล็อกเชนนี้ช่วยให้มั่นใจได้ถึงความปลอดภัย เปลี่ยนแปลงไม่ได้ และความปลอดภัยของข้อมูล

๒. ข้อมูลที่ไม่เปลี่ยนรูป หมายถึง หนึ่งในคุณสมบัติหลักของบล็อกเชนคือความเปลี่ยนรูปไม่ได้ ซึ่งหมายความว่าเมื่อเพิ่มข้อมูลลงในบล็อกเชนแล้ว ข้อมูลนั้นจะไม่สามารถแก้ไขหรือลบได้ คุณสมบัตินี้รับประกันความสมบูรณ์ของข้อมูลและให้แนวทางการตรวจสอบที่เชื่อถือได้

๓. กลไกฉันทามติ หมายถึง เครือข่ายบล็อกเชนใช้กลไกฉันทามติเพื่อตรวจสอบและยอมรับสถานะของบล็อกเชน กลไกฉันทามติที่ได้รับความนิยม ได้แก่ Proof of Work (PoW), Proof of Stake (PoS) และ Delegated Proof of Stake (DPoS) กลไกเหล่านี้รับประกันข้อตกลงและป้องกันกิจกรรมที่เป็นอันตรายในการจัดการข้อมูล

๔. สัญญาอัจฉริยะ หมายถึง สัญญาอัจฉริยะเป็นสัญญาที่ดำเนินการด้วยตนเองโดยมีเงื่อนไขของข้อตกลงที่เขียนโดยตรงเป็นรหัสบนบล็อกเชน พวกเขาทำให้การดำเนินการที่กำหนดไว้

ล่วงหน้าเป็นไปโดยอัตโนมัติเมื่อตรงตามเงื่อนไขบางประการ ทำให้ไม่ต้องใช้ตัวกลางและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล

๕. ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง การมอบความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงผ่านเทคนิคการเข้ารหัสลับ อนุญาตให้ผู้ใช้ควบคุมข้อมูลผ่านคู่มือส่วนตัวและคีย์สาธารณะ เพื่อให้มั่นใจว่าเฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลได้

๖. ความสามารถในการทำงานร่วมกัน หมายถึง เทคโนโลยีบล็อกเชนมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้สามารถทำงานร่วมกันระหว่างระบบและแพลตฟอร์มต่าง ๆ ช่วยให้สามารถรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเครือข่ายบล็อกเชนต่าง ๆ ได้อย่างไร้รอยต่อ ส่งเสริมการทำงานร่วมกันของข้อมูลและการทำงานร่วมกัน

๗. การกระจายอำนาจและความไม่ไว้วางใจ หมายถึง บล็อกเชนลดความสามารถพึ่งพาหน่วยงานส่วนกลางโดยการกระจายข้อมูลไปยังโหนดต่าง ๆ การกระจายอำนาจนี้ช่วยลดความจำเป็นในการไว้วางใจเพียงจุดเดียว และเพิ่มความไม่ไว้วางใจของกระบวนการจัดการข้อมูล

๘. การเป็นเจ้าของข้อมูลและการสร้างรายได้ หมายถึง การมีศักยภาพในการช่วยให้บุคคลและองค์กรสามารถควบคุมข้อมูลของตนได้มากขึ้น ช่วยให้บุคคลสามารถจัดเก็บและจัดการข้อมูลของตนได้อย่างปลอดภัย และสามารถเลือกสร้างรายได้จากข้อมูลของตนโดยให้สิทธิ์การเข้าถึงแก่ผู้อื่นในลักษณะที่มีการควบคุมและโปร่งใส

๙. แหล่งที่มาของข้อมูลและการตรวจสอบ หมายถึง บล็อกเชนให้บันทึกธุรกรรมและการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เชื่อถือได้และไม่เปลี่ยนรูป ทำให้สามารถจัดหาและตรวจสอบข้อมูลได้อย่างโปร่งใส ช่วยให้สามารถติดตามที่มา ประวัติ และสายเลือดของข้อมูลได้ ซึ่งมีประโยชน์สำหรับวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และการตรวจสอบ

๑๐. ความสามารถในการปรับขนาดและประสิทธิภาพ หมายถึง เทคโนโลยีบล็อกเชนเผชิญกับความท้าทายเกี่ยวกับความสามารถในการปรับขนาดและประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ มีการสำรวจแนวทางต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงอัลกอริทึมที่สอดคล้องกันเพื่อแก้ไขข้อจำกัดเหล่านี้

แผนภาพที่ ๔-๒ สรุปความสามารถของเทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการข้อมูลของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ความสามารถของเทคโนโลยีบล็อกเชน
๑. บันทึกการร้องเรียนที่ไม่เปลี่ยนแปลง (Immutable Complaint Records) บันทึกการร้องเรียนที่จัดเก็บไว้ในบล็อกเชนนั้นได้รับการกระจายอำนาจและป้องกัน การปลอมแปลง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและป้องกันการแก้ไขโดยไม่ได้รับอนุญาต
๒. การตรวจสอบย้อนกลับและความรับผิดชอบ (Traceability and Accountability) บล็อกเชนนั้นช่วยให้สามารถติดตามแหล่งที่มาและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ส่งเสริมความรับผิดชอบและทำให้ง่ายต่อการระบุกิจกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือน่าสงสัย
๓. สัญญาอัจฉริยะสำหรับเวิร์กโฟลว์อัตโนมัติ (Smart Contracts for Automated Workflow) ยกระดับปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ลดการแทรกแซงของมนุษย์ และลดโอกาสในการทุจริต
๔. การส่งคำร้องเรียนแบบไม่ระบุชื่อและปลอดภัย (Anonymous and Secure Complaint Submission) บล็อกเชนนั้นช่วยให้สามารถส่งคำร้องเรียนแบบไม่ระบุชื่อได้ในขณะที่ปกป้องตัวตนของผู้ร้องเรียน ส่งเสริมให้บุคคลรายงานโดยไม่ต้องกลัวการตอบโต้หรืออคติ
๕. การแบ่งปันข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Data Sharing and Collaboration) บล็อกเชนอำนวยความสะดวกในการแบ่งปันข้อมูลที่ปลอดภัยระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการร้องเรียนแบบเรียลไทม์ และลดโอกาสในการทุจริต

ที่มา : Tyagi, N., Gautam, S., Goel, A., & Mann, P. (2021). A framework for blockchain technology including features, 2021

แนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของเทคโนโลยีบล็อกเชนในการปฏิวัติการจัดการข้อมูลด้วยการจัดหาโซลูชันที่ปลอดภัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือต้องทราบว่าบล็อกเชนไม่ใช่โซลูชันที่เหมาะสมกับทุกขนาด และควรได้รับการประเมินอย่างรอบคอบตามข้อกำหนดเฉพาะและกรณีการใช้งานของแอปพลิเคชันการจัดการข้อมูล

การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง

การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของรัฐบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนตามธรรมาภิบาล สร้างความไว้วางใจจากสาธารณชน ผ่านการกำหนดนโยบายที่มีการตรวจสอบปัญหาตั้งแต่เนิ่น ๆ การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูล และการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับภาคประชาชน ตลอดจนการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาข้อกังวลต่าง ๆ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรอันมีค่าสำหรับการปฏิรูปนโยบายช่วยระบุงบปัญหาเชิงระบบ และช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างได้ และส่งเสริมบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความโปร่งใส การตอบสนอง และความพึงพอใจของภาคประชาชน

๑. เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีของประเทศไทย ซึ่งเน้นย้ำถึงการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและนวัตกรรม สืบสวนประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นและข้อควรพิจารณาของการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของรัฐในประเทศไทย

๑.๑ ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ เทคโนโลยีบล็อกเชนช่วยให้สามารถเก็บบันทึกข้อร้องเรียนได้อย่างโปร่งใสและไม่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้แน่ใจว่าการโต้ตอบและการแก้ไขทั้งหมดจะถูกบันทึกและมองเห็นได้ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง สิ่งนี้ส่งเสริมความรับผิดชอบและลดความเสี่ยงของการดัดแปลงหรือการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑.๒ ความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว บล็อกเชนใช้เทคนิคการเข้ารหัสขั้นสูงเพื่อรักษาความปลอดภัยข้อมูลการร้องเรียน ข้อมูลที่จัดเก็บบนบล็อกเชนนั้นได้รับการเข้ารหัสและสามารถเข้าถึงได้โดยผู้เข้าร่วมที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น จึงมั่นใจได้ถึงความปลอดภัยและสมบูรณ์ของข้อมูลที่ละเอียดอ่อน

๑.๓ การกระจายอำนาจและความน่าเชื่อถือ ด้วยการใช้ประโยชน์จากลักษณะการกระจายอำนาจของบล็อกเชน การจัดการข้อร้องเรียนของรัฐจะได้รับประโยชน์จากเครือข่ายแบบกระจายที่ซึ่งหลายฝ่ายตรวจสอบและยืนยันการทำธุรกรรม สิ่งนี้ช่วยเพิ่มความไว้วางใจและลดการพึ่งพาผู้มีอำนาจจากส่วนกลาง ลดโอกาสที่จะเกิดอคติหรือการเล่นพรรคเล่นพวก

๑.๔ การระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ บล็อกเชนสามารถปรับปรุงกระบวนการระงับข้อพิพาทได้โดยอัตโนมัติโดยทำให้บางขั้นตอนเป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น การตรวจสอบความถูกต้องและการตรวจสอบข้อร้องเรียน สัญญาอัจฉริยะ ข้อตกลงที่ดำเนินการได้เองซึ่งจัดเก็บไว้บนบล็อกเชน สามารถอำนวยความสะดวกในการแก้ไขข้อร้องเรียนบางประเภทโดยอัตโนมัติ ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

โดยมีข้อพิจารณาในการนำไปปฏิบัติ คือ การมีโครงสร้างพื้นฐานและการบูรณาการ การนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้จำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งและการผสมรวมอย่างราบรื่นกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีอยู่ การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงที่ราบรื่นและการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการมีกรอบกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ จำเป็นต้องกำหนดระเบียบและกรอบกฎหมายที่ชัดเจนเพื่อควบคุมการใช้บล็อกเชนในการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐ ซึ่งรวมถึงการระบุถึงการปกป้องข้อมูล ความเป็นส่วนตัว และการปฏิบัติตามกฎหมายที่มีอยู่เพื่อรักษาความไว้วางใจและความชอบธรรม รวมไปถึงการศึกษาของผู้ใช้และการยอมรับ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการศึกษามีความสำคัญต่อการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ผู้ใช้รวมถึงผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ของรัฐควรได้รับการฝึกอบรมและการสนับสนุนเพื่อให้เข้าใจถึงประโยชน์และฟังก์ชันการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียนบนบล็อกเชน และความสามารถในการปรับขนาดและต้นทุน เนื่องจากปริมาณการร้องเรียนเพิ่มขึ้น ความสามารถในการปรับขนาดจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญ โครงสร้างพื้นฐานของบล็อกเชนต้องสามารถรองรับธุรกรรมที่เพิ่มจำนวนขึ้นในขณะที่รักษาประสิทธิภาพไว้ได้ นอกจากนี้ควรคำนึงถึงการลงทุนเริ่มต้นและค่าบำรุงรักษาที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนไปใช้

เทคโนโลยีบล็อกเชนมีศักยภาพมหาศาลในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีของประเทศไทย ด้วยการที่คุณสมบัติความโปร่งใส ความปลอดภัย และระบบอัตโนมัติของบล็อกเชน รัฐบาลไทยสามารถเพิ่มความไว้วางใจ ความรับผิดชอบ และความพึงพอใจของพลเมืองในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน อย่างไรก็ตาม การวางแผนอย่างรอบคอบ การทำงานร่วมกัน และการจัดตั้งกรอบกฎหมายที่สนับสนุนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จ ด้วยการใช้นโยบายบล็อกเชน ประเทศไทยสามารถพัฒนาแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลและให้บริการสาธารณะที่ดีขึ้นแก่ประชาชน

๒. การประยุกต์ใช้ Blockchain ในการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถนำไปใช้กับการจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้อย่างแท้จริง เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ลดการทุจริต และรับประกันความสมบูรณ์ของกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีประโยชน์หลายประการในการลดการทุจริต สิ่งสำคัญคือต้องทราบว่าแม้ว่าเทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถให้ประโยชน์อย่างมากในการต่อสู้กับการทุจริตและปรับปรุงความโปร่งใสในการจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แต่การดำเนินการให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการยอมรับของผู้ใช้ ที่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศูนย์ร้องเรียนในประเทศไทย โดยสามารถสรุปความสามารถของเทคโนโลยีบล็อกเชนในการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อลดการทุจริต

๓. สรุปความเป็นไปได้ของการใช้ Blockchain ในการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในประเทศไทย

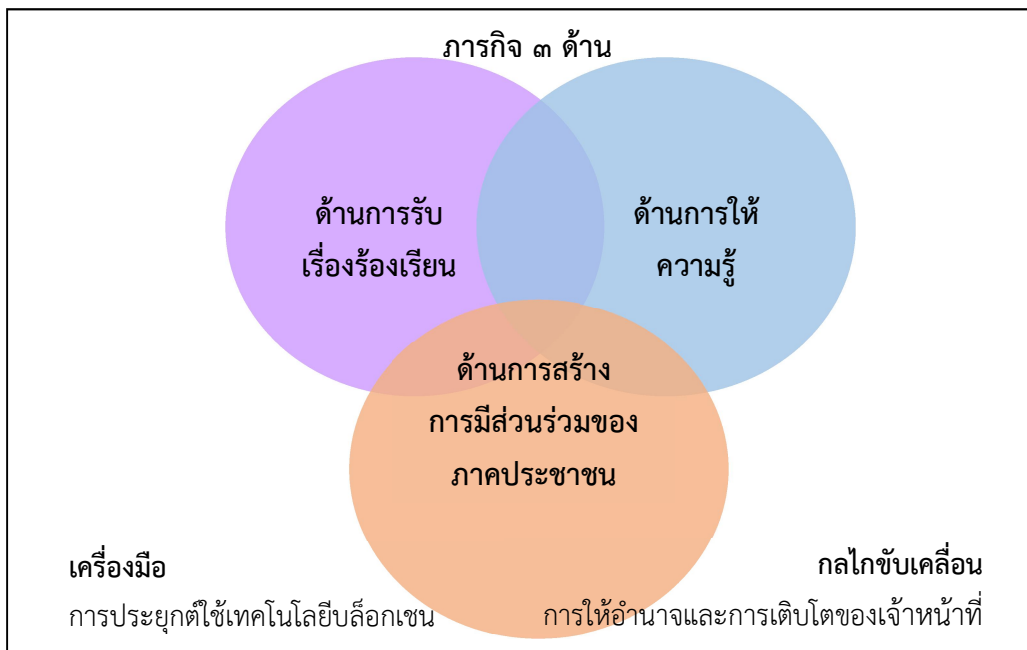
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของรัฐเป็นสถาบันที่สำคัญที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และธรรมาภิบาล ช่วยระบุและแก้ไขปัญหา เสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชน และมีส่วนช่วยในการปรับปรุงบริการสาธารณะและการบริหารอย่างต่อเนื่อง

ประเทศไทยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกซ์ระดับรัฐหลายแห่ง จำนวนมากเพื่อจัดการกับข้อร้องเรียนของประชาชนและรับรองความรับผิดชอบ ศูนย์เหล่านี้ประกอบด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกซ์ภาคีรัฐ สำหรับบริการภาคีรัฐ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกซ์เฉพาะหน่วยงาน ศูนย์จังหวัดสำหรับข้อกังวล

ในพื้นที่ และช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์เพื่อให้สะดวกต่อการยื่นเรื่องร้องเรียน ประสิทธิภาพของศูนย์เหล่านี้อาจแตกต่างกันไปตั้งแต่กระบวนการเข้าถึง การตรวจสอบและแจ้งกลับ รวมถึงการรายงานผลที่ความแตกต่างกันในบางหน่วยงานอาจเกิดความซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก

จากการศึกษาทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนควรมีภารกิจ ๓ ด้านที่สำคัญ คือ ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในทุกภาคส่วนได้ (ด้านการให้ความรู้) และด้านการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

แผนภาพที่ ๔-๓ ภารกิจ ๓ ด้าน



ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๖

๓.๑ ด้านารรับเรื่องราวร้องทุกข์

ภารกิจในการรับข้อร้องเรียน คือ การจัดหากลไกสำหรับประชาชนในการแจ้งข้อกังวล ความคับข้องใจ หรือความไม่พอใจเกี่ยวกับปัญหาหรือบริการใด ๆ โดยมีพันธกิจที่สำคัญคือ

๓.๑.๑ กระบวนการร้องเรียน ตั้งแต่การเข้าถึง การตรวจสอบและแจ้งกลับ และการรายงานผล โดยจัดให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงกระบวนการรับข้อร้องเรียนได้อย่างเท่าเทียม ทัวถึง และยุติธรรม

๓.๑.๒ การกำหนดความรับผิดชอบ กำหนดให้มีฝ่ายที่รับผิดชอบในการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนในเวลาที่เหมาะสมและทันท่วงที จำเป็นต้องกำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๑.๓ ความโปร่งใส รักษาความโปร่งใสตลอดกระบวนการรับข้อร้องเรียน โดยให้ข้อมูลอัปเดตแก่ผู้ร้องเรียนเป็นประจำและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าหรือสถานะของข้อร้องเรียนที่จะช่วยสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจในระบบ

๓.๑.๔ การแก้ไข พยายามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างยุติธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิและผลประโยชน์ของทั้งผู้ร้องเรียนและฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การจัดทำมาตรการการดำเนินการสอบสวนอย่างละเอียด การไกล่เกลี่ย หรือมาตรการอื่น ๆ ที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อยุติ

๓.๑.๕ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้อยู่ข้อมูลเชิงลึกที่ได้รับจากการร้องเรียนเพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงและดำเนินการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ขั้นตอน หรือบริการที่จำเป็น ส่งผลให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีวิวัฒนาการและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป

พันธกิจในการรับข้อร้องเรียนคือการจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนและตอบสนองซึ่งบุคคลสามารถรับฟังและแก้ไขข้อกังวลได้ ซึ่งท้ายที่สุดคือการทำงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพของบริการ เพิ่มความรับผิดชอบ และส่งเสริมความไว้วางใจของสาธารณชน

๓.๒ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในทุกภาคส่วนได้ (การให้ความรู้)

ภารกิจของการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านศูนย์บริการแบบครบวงจร คือ การทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ครอบคลุมและเกี่ยวข้องในภาคส่วนต่าง ๆ โดยมีพันธกิจที่สำคัญคือ

๓.๒.๑ ความสะดวกและประสิทธิภาพ การสร้างพื้นที่ติดต่อหรือแพลตฟอร์มเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการที่หลากหลายโดยไม่จำเป็นต้องค้นหาแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง ช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้กับกระบวนการและประหยัดเวลาให้แก่ประชาชน

๓.๒.๒ การเข้าถึง ข้อมูลของภาครัฐที่ให้บริการนั้นสามารถเข้าถึงได้ง่ายต่อกลุ่มประชากรที่มีความหลากหลาย ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการเสนอช่องทางหลายช่องทาง เช่น ศูนย์ให้บริการทางกายภาพ เว็บไซต์ สายด่วน หรือแอปพลิเคชันมือถือ เพื่อตอบสนองความต้องการและความสามารถที่แตกต่างกัน

๓.๒.๓ การให้บริการข้อมูลที่ครอบคลุม การให้ข้อมูลที่หลากหลายซึ่งครอบคลุมภาคส่วน บริการ และหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการของรัฐบาล บริการสาธารณะ กฎระเบียบ สิทธิและการให้สิทธิ รวมถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลควรมีความครอบคลุม ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

๓.๒.๔ การให้ความช่วยเหลือส่วนบุคคล โดยให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่อาจต้องการคำแนะนำหรือการสนับสนุนในการนำทางข้อมูลที่มีอยู่ เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ หรือแหล่งข้อมูลที่สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม การตอบคำถาม และตอบสนองความต้องการเฉพาะ

๓.๒.๕ การทำงานร่วมกันและการประสานงาน ส่งเสริมการทำงานร่วมกันและการประสานงานระหว่างแผนก หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ เพื่อสร้างแนวทางที่เป็นเอกภาพในการให้ข้อมูล ช่วยหลีกเลี่ยงการทำซ้ำ ปรับปรุงความสอดคล้องกับของข้อมูล และปรับปรุงประสบการณ์ผู้ใช้โดยรวม

๓.๒.๖ การส่งเสริมความรู้ด้านดิจิทัล ส่งเสริมความรู้ด้านดิจิทัลและการพัฒนาทักษะเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีให้ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจรวมถึงโปรแกรมการฝึกอบรม เวิร์กช็อป หรือโครงการด้านการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมาย

พันธกิจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในทุกภาคส่วนได้ (การให้ความรู้) สามารถเสริมศักยภาพให้กับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการให้ข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในกระบวนการตัดสินใจ สนับสนุนความต้องการแก่ประชาชน

๓.๓ ด้านการสร้างควมามีส่วนร่วมของภาคประชาชน

ภารกิจของการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การสร้างการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและให้สาธารณชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของรัฐบาลและสถาบันของรัฐอื่น ๆ โดยมีพันธกิจที่สำคัญคือ

๓.๓.๑ การมีส่วนร่วม ออกแบบวิธีการสร้างการมีส่วนร่วมให้ประชาชนมีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ของสถาบันภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการจัดหาแพลตฟอร์มที่เข้าถึงได้ และสามารถรองรับมุมมองที่หลากหลาย

๓.๓.๒ ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ส่งเสริมความโปร่งใสโดยให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ นโยบาย และผลกระทบ ส่งเสริมความรับผิดชอบโดยการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสาธารณะได้รับการพิจารณาและรวมเข้ากับกระบวนการตัดสินใจ และผลลัพธ์ที่ได้รับนั้นได้รับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๓.๓ การกระจายอำนาจ ผ่านการเสริมอำนาจแก่บุคคลและชุมชนเพื่อให้เกิดการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของคนในชุมชน รวมถึงการให้ข้อมูลและการสนับสนุนที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน

๓.๓.๔ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสาธารณะ รัฐบาล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในการกำหนดนโยบายและโครงการ โดยการรวบรวมข้อมูล และแนวคิดจากมุมมองที่หลากหลายเพื่อจัดการกับความท้าทายที่ซับซ้อน

๓.๓.๕ ส่งเสริมการศึกษาและความตระหนักของประชาชนเกี่ยวกับความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการประชาธิปไตย สิทธิและความรับผิดชอบของประชาชน ซึ่งรวมถึงการให้โอกาสในการเรียนรู้ การเสริมสร้างศักยภาพ และการส่งเสริมวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓.๓.๖ การสร้างกลไกสำหรับการประเมินประสิทธิผลของการริเริ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยให้สามารถปรับปรุงการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วย เสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐบาลและประชาชน ปรับปรุงคุณภาพของการตัดสินใจ และส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วมกันในกิจกรรมสาธารณะ โดยการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐบาลสามารถเพิ่มศักยภาพและสนับสนุนการเติบโตของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีประเด็น ดังต่อไปนี้

๑. กระบวนการที่คล่องตัว เทคโนโลยีบล็อกเชนทำให้งานต่าง ๆ เป็นไปอย่างอัตโนมัติและคล่องตัวภายในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสามารถมุ่งเน้นไปทำงานที่ซับซ้อนและมีความสำคัญมากขึ้น เช่น การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ดำเนินการสืบสวน และรับประกันการแก้ไขที่เหมาะสม บล็อกเชนช่วยให้พนักงานสามารถ

จัดสรรเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการลดงานการดูแลระบบด้วยตนเอง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

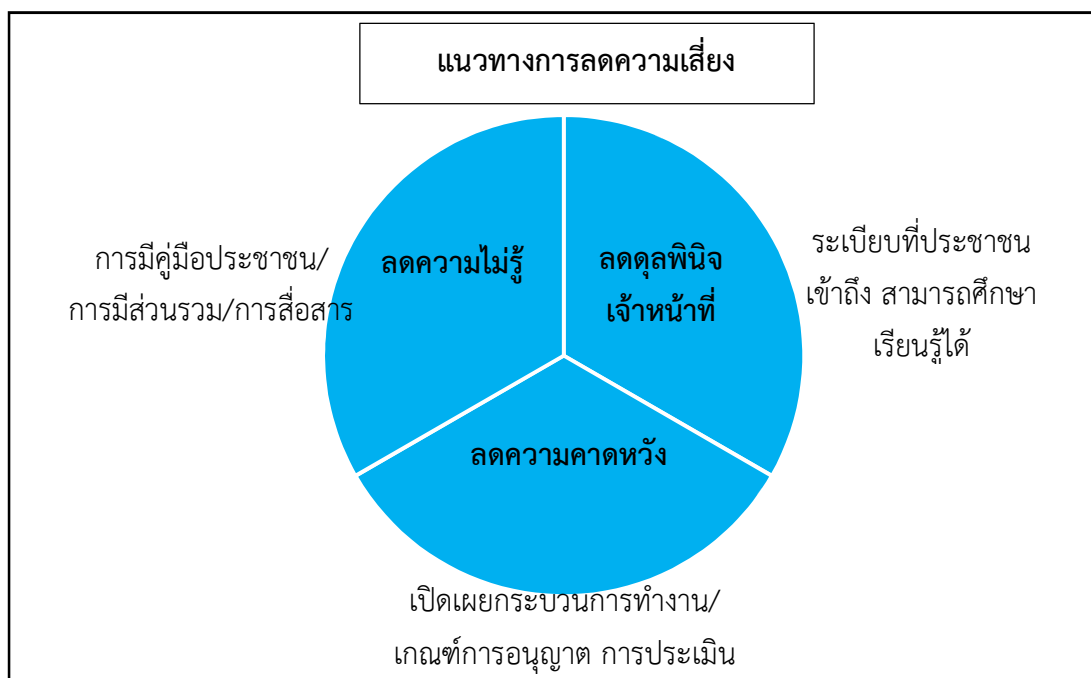
การทำงานของพนักงานและช่วยให้สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนจำนวนมาก ลดความเสี่ยงของข้อผิดพลาดหรือกิจกรรมที่เป็นการฉ้อโกง สิ่งนี้ช่วยให้พนักงานสามารถตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ซึ่งนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ถูกต้องและยุติธรรมมากขึ้น

๒. การพัฒนาโอกาสในการพัฒนาวิชาชีพ การนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนเป็นการสร้างขอบเขตความรู้ใหม่สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญในการทำความเข้าใจเทคโนโลยีบล็อกเชน การใช้งาน และผลกระทบต่อการจัดการข้อร้องเรียน และลักษณะการกระจายอำนาจของบล็อกเชนช่วยให้สามารถแบ่งปันข้อมูลแบบเรียลไทม์ สื่อสารได้อย่างราบรื่น และเพิ่มความโปร่งใสระหว่างสมาชิกในทีม สภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันนี้ส่งเสริมความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ และก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญของพนักงาน ตลอดจนการให้อำนาจต่อเจ้าหน้าที่ในการเสนอความคิด เสนอการปรับปรุง และมีส่วนร่วมในการกำหนดอนาคตของการจัดการข้อร้องเรียน

๓. การสร้างความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้น ด้วยการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อปรับปรุงกระบวนการ เพิ่มประสิทธิภาพ และรับประกันความสมบูรณ์ของข้อมูล เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกซ์จะได้รับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งยังสามารถมุ่งเน้นไปที่การให้บริการที่มีคุณภาพ แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสาธารณะ การเพิ่มขีดความสามารถที่เกิดจากการนำบล็อกเชนไปใช้สามารถส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้มีแรงจูงใจ และภาคภูมิใจในบทบาทของตนเอง

และเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดความล่าช้าของกระบวนการ ตลอดจนการทุจริตคอร์รัปชัน ควรปฏิบัติตามแนวทางลดความเสี่ยง ๓ มิติดังนี้

แผนภาพที่ ๔-๔ แนวทางการลดความเสี่ยง



ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๖

แนวทางการลดความเสี่ยง

มิติที่ ๑ การลดความไม่รู้ จากการเปิดเผยข้อมูลที่ประชาชนต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ อย่างการขอการอนุญาต อนุมัติ การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ การให้ความสำคัญกับความโปร่งใส เปิดเผยกระบวนการทำงาน กระบวนการอนุมัติ อนุญาต ขั้นตอนเอกสารประกอบ และระยะเวลา รวมถึงความสามารถในการตรวจสอบได้ ที่อธิบายผลของการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต สาเหตุประกอบ ให้กับประชาชนได้รับทราบ

มิติที่ ๒ การลดความคาดหวัง ต่อจากขั้นตอนของการลดความไม่รู้คือการลดความคาดหวัง เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ ของภาครัฐอย่างชัดเจนอย่างการจัดทำคู่มือประชาชน เพื่อการอำนวยความสะดวก เพื่อการรับทราบข้อมูลที่ชัดเจน การสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชน จากการสร้างพลังการมีส่วนร่วมและความร่วมมือกับภาคประชาชนเพื่อพัฒนากระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์อย่างยั่งยืน และการสื่อสาร ตั้งแต่การเข้าถึง การตรวจสอบและแจ้งกลับรวมถึงการรายงานผล การสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานและภาคประชาชน เพื่อการส่งผ่านและประชาสัมพันธ์ข้อมูล

มิติที่ ๓ การลดดุลพินิจเจ้าหน้าที่ โดยวางระเบียบให้ชัดเจน ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเรียนรู้ และศึกษาได้อย่างชัดเจน ตั้งแต่การมีแบบฟอร์ม การกำหนดรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ การกำหนดขอบเขตระยะเวลา และการรายงานผลลัพธ์ของแต่ละกระบวนการให้กับประชาชนรับทราบ รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการประมวลผลในเชิงลึกต่อไป

โดยการใช้อีบล็อกเชนเป็นเครื่องมือเพื่อจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของรัฐบาลมีข้อดีและข้อเสีย มอบความโปร่งใส บันทึกที่ไม่เปลี่ยนรูป เพิ่มความปลอดภัย ระบบอัตโนมัติ และการทำงานร่วมกันที่ได้รับการปรับปรุง อย่างไรก็ตาม มีความท้าทายเกี่ยวกับความซับซ้อนในการปรับใช้ความสามารถในการปรับขนาด การยอมรับของผู้ใช้ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และการพึ่งพาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ที่สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ระบุว่าในการประยุกต์ใช้หรือการถ่ายโอนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในช่วงแรกนั้นยังคงต้องประสบกับความท้าทายใหม่ ๆ จำนวนมากที่ภาครัฐจำเป็นต้องหาแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

การนำบล็อกเชนมาใช้ในการจัดการศูนย์ร้องเรียนจำเป็นต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพิจารณากฎระเบียบด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และการทำงานร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาข้อดีและข้อเสียอย่างรอบคอบ ประเมินบริบทและข้อกำหนดเฉพาะของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของรัฐบาล และดำเนินการวางแผนและวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน อาจมีการดำเนินการนำร่องและการทดลองเพื่อทดสอบความเป็นไปได้และประสิทธิผลของโซลูชันบล็อกเชนก่อนที่จะขยายไปสู่ระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในประเทศไทย

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงส่วนสรุปที่สำคัญในการพัฒนาการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในหัวข้อยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก ผ่านข้อเสนอ ตัวชี้วัด และข้อเสนอเชิงนโยบาย

สรุป

ขั้นตอนการร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐมักเกี่ยวข้องกับการยื่นคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือทางวาจาโดยระบุรายละเอียดของปัญหาที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งสามารถทำได้ทางออนไลน์ ผ่านสายด่วน หรือการดำเนินการร้องเรียนตรงไปยังหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง จากนั้นหน่วยงานจะตรวจสอบการร้องเรียนและดำเนินการตามความเหมาะสม ซึ่งอาจรวมถึงการตรวจสอบปัญหา ดำเนินการแก้ไข หรือให้คำอธิบายหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน หน่วยงานรัฐบาลที่ประชาชนอาจร้องเรียน ได้แก่ กระทรวงยุติธรรม สำนักงานคุ้มครองสิ่งแวดล้อม และสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยหน่วยงานแต่ละแห่งอาจมีขั้นตอนและข้อกำหนดเฉพาะของตนเองสำหรับการร้องเรียน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องศึกษานโยบายและขั้นตอนของหน่วยงานก่อนที่จะส่งเรื่องร้องเรียน รวมไปถึงเวลาหน่วยงานอาจยังไม่มีกระบวนการการใช้ข้อมูลร่วมกันทำให้มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีความคล้ายคลึงกันหรือเป็นเรื่องเดียวกันอยู่ในหลายหน่วยงาน นอกจากนี้ความพยายามในการสร้างช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการร้องเรียนเพื่อบริการประชาชนของหน่วยงานรัฐที่มีความหลากหลายนั้น ในทางตรงกันข้าม อาจสร้างความสับสน และความไม่เข้าใจให้กับประชาชน โดยรวมแล้ว ประสิทธิภาพของกระบวนการร้องเรียนในหน่วยงานของรัฐขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ รวมถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในเรื่องความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ความพร้อมของทรัพยากร และความเต็มใจของประชาชนจะรายงานเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการกับความท้าทายเหล่านี้ หน่วยงานของรัฐเองจำเป็นต้องจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการร้องเรียนอย่างต่อเนื่องและมีการลงทุนด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่จำเป็น ดังตัวอย่างของประเทศอินโดนีเซียที่มีการปฏิรูปกฎหมายและเพิ่มบทลงโทษอย่างจริงจังสำหรับกรณีการทุจริต ประเทศอินโดนีเซียที่เล็งเห็นถึงปัญหาการทุจริตที่เพิ่มมากขึ้นในกรมตำรวจ จึงได้นำเทคโนโลยีบล็อกเชนเข้ามาใช้เพื่อการสร้างเชื่อมั่นในการทำงานของกรมตำรวจต่อประชาชน และทำให้การทุจริตโดยเจ้าหน้าที่นั้นเป็นเรื่องยากที่จะเกิดขึ้น รวมไปถึงประเทศสเปนที่ได้พยายามสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารจัดการงบประมาณส่วนกลางของเมืองแมดริด รวมไปถึงกำลังอยู่ในช่วงการพัฒนากระบวนการยืนยันตัวตนด้วยระบบบล็อกเชนและการลงคะแนน

เสียงผ่านระบบดังกล่าว เพื่อสร้างความโปร่งใสและความรวดเร็วในการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อให้สามารถสร้างความมั่นใจต่อประชาชนได้ว่าข้อร้องเรียนทั้งหมดนั้นจะได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาจเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารและความพยายามในการให้ความรู้ เพื่อเพิ่มความตระหนักเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียน การลงทุนในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการกับข้อร้องเรียน และการระบุเครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถปรับปรุงกระบวนการและช่วยให้หน่วยงานจัดการกับข้อร้องเรียนได้รวดเร็วมากขึ้น สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักถึงอุปสรรคเหล่านี้และดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหานั้น เพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการร้องเรียนนั้นสามารถแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และทุกคนสามารถเข้าถึงได้

ข้อเสนอแนะ

การใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐบาลไม่เพียงแต่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเท่านั้น แต่ยังให้ประโยชน์เพิ่มเติมอีกหลายมิติ ตามที่ทราบจากข้างต้นว่าเทคโนโลยีบล็อกเชนนั้นมีคุณสมบัติในการรักษาความโปร่งใสของข้อมูล ปกป้องข้อมูลอย่างปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ผ่านกระบวนการทางเทคนิค ด้วยการเข้ารหัสไปยังโหนดต่าง ๆ ต่าง ๆ ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงของการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ตลอดจนสามารถสร้างกระบวนการที่คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ลดความล่าช้า และลดโอกาสเกิดการทุจริตที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของสาธารณชน แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในความโปร่งใส ความเป็นธรรมและความพยายามในการจัดการปัญหาของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

ด้วยการผสมรวมเทคโนโลยีบล็อกเชนเข้ากับการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจะได้รับประโยชน์จากความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความปลอดภัย ประสิทธิภาพ และความไว้วางใจจากสาธารณะที่เพิ่มขึ้น และยังส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของค่าคะแนนดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index) ที่สามารถพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในมิติ ดังต่อไปนี้

๑. ด้วยการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในการรับบริการของรัฐ เพื่อเป็นที่พึงและสร้างการมีส่วนร่วม ตลอดจนเป็นจุดเชื่อมโยงในการให้บริการของรัฐ

๒. การสร้างความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเพิ่มความไว้วางใจสาธารณะในความพยายามในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนของรัฐบาล

๓. การเก็บข้อมูลที่มีค่าเพื่อศึกษาปัญหาของประเทศอย่างแท้จริงเพื่อนำไปสู่การพัฒนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดนโยบายในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างตรงประเด็น

๔. การตระหนักถึงบทบาทและการมีส่วนร่วมของประชาชนและเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อสร้างให้เกิดแนวโน้มที่จะรายงานเหตุการณ์และสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน

๕. การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐในทุกมิติ ก่อให้เกิดการแบ่งปันทรัพยากร และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและส่งผลดีกับประชาชนมากขึ้น

๖. การเข้าร่วมในภาคีระหว่างประเทศ สร้างการเรียนรู้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และกลยุทธ์ที่ประเทศอื่น ๆ ใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของศูนย์ฯ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐอย่างเท่าทันเมื่อเทียบอารยประเทศ

โดยสรุปแล้วการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการข้อร้องเรียนภาครัฐสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและยังส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของค่าคะแนนดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index)"

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างเป็นระบบ ในการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐบาลเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องมีการควบคุมและกำกับดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบด้วย

๑. ด้านนโยบาย การกำหนดนโยบายและกฎระเบียบ มีการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องทราบถึงขอบเขตและหลักเกณฑ์ในการดำเนินงาน ผ่านการรวมศูนย์รับเรื่องร้องเรียนศูนย์เดียวของประเทศ ที่ดำเนินการกิจ 3 ด้าน คือ การรับเรื่องร้องเรียน เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและส่งต่อประสานงานและติดตามความคืบหน้า รวมถึงการติดตามและรายงานผลกับประชาชน ด้านการให้ความรู้ ในมุมมองของการส่งเสริมความเข้าใจกับประชาชนเมื่อจำเป็นต้องติดต่อเรื่องต่าง ๆ กับหน่วยงานราชการ เช่น การขออนุญาต การชำระภาษี การทำเอกสารราชการ ตั้งแต่เอกสารที่ต้องเตรียม การประมาณระยะเวลาดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน เป็นต้น และสุดท้ายในด้านการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ผ่านการตระหนักรู้ถึงหน้าที่และสิทธิของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตย และให้สร้างความร่วมมือภาคประชาชนที่เข้มแข็ง ตั้งแต่การตรวจสอบการใช้งบประมาณของท้องถิ่น การติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน รวมถึงการสร้างคว้าวางใจในการทำงานของภาครัฐที่โปร่งใส

๒. ด้านการปฏิบัติงานและด้านเทคนิค ศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารจัดการข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนโดยคำนึงถึงการรักษาปลอดภัย ได้แก่ ๑. การรักษาความลับ (Confidentiality) ทั้งปกป้องข้อมูลที่ละเอียดอ่อนด้วยการเข้ารหัส การควบคุมการเข้าถึง ๒. การรักษาความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล (Integrity) ผ่านตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลด้วยลายเซ็นดิจิทัลและ ๓. การรักษาสภาพพร้อมใช้งานของระบบฐานข้อมูล (Availability) ข้อมูลตลอดจนการใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น การอัปเดตซอฟต์แวร์ ไฟร์วอลล์ และพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ที่ปลอดภัย รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการอัปเดตฮาร์ดแวร์ เครื่องมือความปลอดภัยทางไซเบอร์ การฝึกอบรม และการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง

๓. ด้านการทดลองการดำเนินงานในพื้นที่ Sandbox ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสร้างคว้าวางใจกับนักลงทุนต่างชาติเป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดและรักษาการลงทุนในประเทศหนึ่ง ๆ แม้ว่าข้อ

ร้องเรียนของรัฐบาลอาจไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักลงทุนต่างชาติ แต่การจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพสามารถนำไปสู่การสร้างบรรยากาศการลงทุนในเชิงบวกได้ ซึ่งหมายถึงการส่งเสริมความไว้วางใจและดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศเพื่อการเติบโตและความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ

การผสมผสานเทคโนโลยีบล็อกเชนมีคุณสมบัติที่สามารถรักษาความโปร่งใสของข้อมูลได้โดยการเข้ารหัสข้อมูลและตรวจสอบผ่านกระบวนการทางเทคนิค ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงของการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และสร้างกระบวนการที่คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ลดความล่าช้าและลดโอกาสเกิดการแก้ไข ดัดแปลงข้อมูลก่อให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของสาธารณชน

ในการจัดการข้อร้องเรียนด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชน ทั้งการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันทีทันใดที่ ตลอดจนเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการรับบริการของรัฐ ซึ่งทำให้เกิดความไว้วางใจของสาธารณชนในความมุ่งมั่นของรัฐบาลในแก้ไขปัญหาและการบริการประชาชนอย่างแท้จริง การที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ทำหน้าที่เก็บข้อมูลความเดือดร้อนและความต้องการของภาคประชาชน ที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาการแก้ไขปัญหาให้กับภาคประชาชน ตั้งแต่กระบวนการออกนโยบาย ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างตรงประเด็น ตลอดจนการสร้างการตระหนักรู้ถึงบทบาทและการมีส่วนร่วมของประชาชนและเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ก่อให้เกิดแนวโน้มที่จะรายงานเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งความเดือดร้อน ความไม่ถูกต้องในสังคมที่เกิดขึ้นและสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน และการสร้างความร่วมมือระหว่างศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่ช่วยเสริมสร้างการแบ่งปันทรัพยากรและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและส่งผลดีกับประชาชนมากขึ้น ตลอดจนการเข้าร่วมในภาคีระหว่างประเทศ เพื่อสร้างการเรียนรู้ถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และกลยุทธ์ที่ประเทศอื่น ๆ ใช้ในการแก้ปัญหาของภาคประชาชน และเพิ่มขีดความสามารถของศูนย์ฯ และขีดความสามารถของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐอย่างเท่าทันเมื่อเทียบอารยประเทศ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่น, ๒๕๔๖.

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๘.
ศิรินาถ นิรมิตวรรณนะ. ปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้
ขององค์กรเอกชน. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๖๐.

อุกฤษ มงคลนาวิน. ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์. กรุงเทพฯ : เอส.แอนพี พรินต์,
๒๕๔๐.

วารสาร

ชนชาติ เราประเสริฐ. “แรงผลักดันในการทุจริตของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา: อุตสาหกรรม
บริการโลจิสติกส์ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก”. Journal of Graduate Studies
Valaya Alongkorn Rajabhat University , ๒๕๖๔ หน้า ๔๕-๕๕.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. ธรรมาภิบาลในสังคมไทย: กลไกเสริมสร้างการพัฒนา อย่างยั่งยืน. วารสาร
เศรษฐกิจและสังคม ๔๐(๔), ๒๕๔๖ หน้า ๔-๘.

ปริญ อร่ามเรืองกุล. “การสั่งลงโทษทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งพ้นจากราชการไปแล้วตามที่
คณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูลความผิดย้อนหลัง”. มหาจุฬาลงกรณ์ราชบัณฑิตยสาร, ๘(๑), ๒๕๖๔ หน้า
๒๓๒-๒๕๑.

พหลวิทย์ อินทรบุญสม. “มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาคดีเลือกตั้งของประเทศไทย”.
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๖๓.

สุระทิน ชัยทองคำ. “อายุความในการดำเนินคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง”
วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, ๑๕(๓), ๒๕๖๒ หน้า ๕๔-๖๓.

สัมภาษณ์

กฤษณ์ กระแสเวส, รองเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ท. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต
ในภาครัฐ (ป.ป.ท.). สัมภาษณ์. มีนาคม ๒๕๖๖.

ภูมิวิศาล เกษมสุข, เลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ท. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตใน
ภาครัฐ (ป.ป.ท.). สัมภาษณ์. มีนาคม ๒๕๖๖.

กฎหมาย

“กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑”. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๑๒๙ ก ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๑ หน้า ๓๐.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กฎหมาย, กอง, สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. “แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://legallaffairs.stou.ac.th/wp-content/uploads/2021/01/แผนป้องกันการทุจริต-๒๕๖๔.pdf>, ๒๕๖๔.

การรับรู้การทุจริต ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕- พ.ศ. ๒๕๖๗”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

<https://stopcorruption.moph.go.th/application/editors/userfiles/files/แผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับคะแนน%20CPI%20ปี%2065-67.pdf>, ๒๕๖๕.

การตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงาน. “กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.complaint.oag.go.th/th/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต>, ๒๕๖๖.

การตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงาน. “สถิติเรื่องร้องเรียนกับ สตง. ปี ๒๕๖๓”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.complaint.audit.go.th/th/สถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ-๒๕๖๓,๒๕๖๓>.

คณะกรรมการการเลือกตั้ง, สำนักงาน. “สถิติเรื่องร้องเรียนกล่าวหาพนักงานของ สนง.กกต. พ.ศ.๒๕๖๑”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.ect.go.th/ect_th/download/article/article_20190624120309.pdf, ๒๕๖๑.

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, สำนักงาน. “สถิติเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทสิทธิมนุษยชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.nhrc.or.th/NHRCT-Work/Statistical-information/Statistical-information-on-complaints/yearly-old.aspx>, ๒๕๖๕.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. “รายงานการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ร้องทุกข์ฯ เซึ่งสถิติจากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๑”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://anyflip.com/qwlc/izaw>, ๒๕๖๑.

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงาน. “ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.dusit.ac.th/home/wp-content/uploads/2017/02/2corruption.pdf>, ๒๕๖๐.

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, สำนักงาน. “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการทุจริต (Corruption)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [https://dit.go.th/FILE/CONTENT_FILE/ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการทุจริต\(Corruption\).pdf](https://dit.go.th/FILE/CONTENT_FILE/ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการทุจริต(Corruption).pdf), ๒๕๖๖.

- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.). “รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.nacc.go.th/categorydetail/2018083118464315/20200304115052?>, ๒๕๖๒.
- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงาน. “ระบบสมาชิกสำนักงาน ป.ป.ช.”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.nacc.go.th/member/login>, ๒๕๖๖.
- คณะกรรมการการเลือกตั้ง, สำนักงาน. “สถิติการจัดทำทะเบียนเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง ประจำปีเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.ect.go.th/ect_th/ewt_dl_link.php?nid=10725, ๒๕๖๔.
- ฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ. “หน่วยงานในสังกัดกระทรวงต่าง ๆ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.oic.go.th/ginfo/page1.asp?i=422>, ๒๕๖๖.
- ต่อตระกูล-ต่อภัสสร ยมนา. “รีวิวกฎ ๒๕๖๕ ต่อตระกูล-ต่อภัสสรต่อต้านคอร์รัปชัน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.naewna.com/politic/columnist/53827>, ๒๕๖๕.
- ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดระยอง, สำนัก. “เรื่องร้องเรียน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://rayong.mnre.go.th/th/news/more/515/>, ๒๕๖๖.
- ประจักษ์ ก้องกีรติ. “ถอดบทเรียน KPK :องค์กรอนพิชคอร์รัปชันอินโดนีเซีย (๑)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://tdri.or.th/2016/03/komisi-pemberantasan-korupsi-1/>, ๒๕๕๙.
- ผู้ตรวจการแผ่นดิน. “ช่องทางการร้องเรียน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://ombudsman.go.th/new/ช่องทางการร้องเรียน/>, ๒๕๖๔.
- ผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา, สถาบัน. “รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://ombstudies.ombudsman.go.th/ewt_dl_link.php?nid=1912&filename=stat, ๒๕๖๔.
- แรงงาน, กระทรวง.”บริการร้องเรียน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.mol.go.th/service-complaint>, ๒๕๖๖.
- แรงงาน, กระทรวง. “สรุปผลการตอบข้อซักถาม การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.mol.go.th/summary-complaints>, ๒๕๖๖.
- รจนคม สุปงกช. “ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สิทธิทางศาลของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในประเทศไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ombudsman/article/view/167101>, ๒๕๖๑.
- มิชัย ฤชุพันธุ์. “ผู้ตรวจการแผ่นดิน: บทบาทใหม่ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://ombstudies.ombudsman.go.th/ewt_news.php?nid=785, ๒๕๖๑.
- มาตรการเชิงรุกและนวัตกรรม, สำนัก, สำนักงาน ป.ป.ช.. “แผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับคะแนนดัชนี ๒๕๖๕. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.stopcorruption.moph.go.th/application/editors/userfiles/files>, ๒๕๖๕.

- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “ดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20220510130855.pdf
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ. “แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.pacc.go.th/pacc_2015/uploads/files/pr2020/039.pdf , ๒๕๖๓.
- ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา. “แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://ceit.sut.ac.th/images/doc/Year2021/O29-06-plan.pdf>, ๒๕๖๔.
- องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน. “เราวัดคอร์รัปชันกันได้อย่างไรบ้าง”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.facebook.com/act.anticorruptionThailand/photos/a.115029758661780/1881699335328138/?paipv=0&eav=AfZTgGxG7ig0skl1G-o-w0NqBm0Tk9KB59woyCI7Z7mWqzxG8xwy_iBSBR59dhlDV6E&_rdr, ๒๕๖๔.
- อติรุจ ดือระ. “CPI เผยดัชนีการรับรู้การทุจริตประจำปี ๒๕๖๕ พบไทยคะแนนดีขึ้น ๑ คะแนนรั้งอันดับ ๑๐๑ ของโลก แต่สถานการณ์ทุจริตในประเทศยังน่ากังวล”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.sdgmovement.com/2023/02/02/cpi-corruption-perceptions-index-2022/>, ๒๕๖๖.
- PPTV ONLINE. “รู้จัก ดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) ไฉนสำคัญกับประเทศและวัดกันอย่างไร”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.pptvhd36.com/news>, ๒๕๖๕.

ภาษาต่างประเทศ

- Blossey, G., Eisenhardt, J., & Hahn, G. (2019). Blockchain technology in supply chain management: An application perspective.
- Chu, X., Wang, R., Lin, Y., & Li, Y. (2022). Building trust in online trade-in programs with a blockchain-enabled system. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 164, 102833
- Dutta, P., Choi, T. M., Somani, S., & Butala, R. (2020). Blockchain technology in supply chain operations: Applications, challenges and research opportunities. *Transportation research part e: Logistics and transportation review*, 142, 102067.
- Federico Ast. Kleros, a Protocol for a Decentralized Justice System. (Online). Available : <https://medium.com/kleros/kleros-a-decentralized-justice-protocol-for-the-internet-38d596a6300d>, 2019.

- Jacy. "What is the Fraud Triangle?". Accounting International Controls. (Online). Available : <https://accountinginternalcontrols.com/fraud-triangle/>, 2012.
- Rahman, M., Azam, M., & Sanjida Chowdhury, F. Secure Complaint Management System against Women Harassment at Workplace Using Blockchain Technology. International journal of electrical and computer engineering systems, 13(3), 209-217, 2022.
- Transparency International. (2023). "CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX" . (Online). Available : <https://www.transparency.org/en/cpi/2022>, 2023.
- Tyagi, N., Gautam, S., Goel, A., & Mann, P. A framework for blockchain technology including features. Emerging Technologies in Data Mining and Information Security: Proceedings of IEMIS 2020, Volume 1, 2021 pp. 633-645.
- UK Government and Parliament. "Petitions UK Government and Parliament". (Online). Available : <https://petition.parliament.uk/>, 2566.
- United Nations. "E-Participation Index". (Online). Available : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>, 2566.

ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ : นายนพพล ชุกกลิ่น
- วัน เดือน ปีเกิด : ๑๙ กันยายน ๒๕๑๐
- การศึกษา : ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- : บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ประวัติการทำงานโดยย่อ

การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ โดยได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใน
หน่วยงานต่าง ๆ เช่น

- : คณะอนุกรรมการกำกับติดตามการดำเนินโครงการพัฒนานวัตกรรมเพื่อ
ยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI)
ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๕ - ปัจจุบัน
- : อนุกรรมการขับเคลื่อนการยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต ศูนย์อำนวยการ
คณะกรรมการด้านการสนับสนุนระบบสื่อสารสารสนเทศ และการเรียน
การสอนทางไกลผ่านระบบดิจิทัลวุฒิสภา (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ปัจจุบัน)
- : ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูป
ประเทศด้านการปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบและเสริมสร้าง
ธรรมาภิบาล (พ.ศ.๒๕๖๒ - ปัจจุบัน)

การมีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์เพื่อสังคมในด้าน
ต่าง ๆ เช่น

- : ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙
พัฒนานวัตกรรมและผลิตตู้ UVC สำหรับใช้ในการฆ่าเชื้อโรคบริเวณ
หน้ากากอนามัยและอุปกรณ์ทางการแพทย์ จำนวนมากกว่า ๕๐๐ ตู้
ส่งมอบให้แก่โรงพยาบาลของรัฐและเอกชนทั่วประเทศไทยมากกว่า ๔๐๐
โรงพยาบาล ตลอดจนร่วมกับสถาบันการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ)
ในการส่งความช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ ชุดเตียงสนาม ไปยัง
จังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ
- : ปรับเปลี่ยนคลังศูนย์กระจายสินค้าของบริษัทฯ จำนวน ๒ อาคาร เป็น
โรงพยาบาลสนามแก่ประชาชน (Community Isolation : CI) ร่วมกับเขต
ลาดพร้าว เพื่อเป็นโรงพยาบาลต้นแบบในการดูแลผู้ป่วยโควิด รวมจำนวน
ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาทั้งสิ้นตลอดโครงการมากกว่า ๑,๕๐๐ คน

: ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.)
 จัดทำโครงการพัฒนาระบบสนับสนุนการรักษาพยาบาลที่บ้าน (Home
 Isolation : HI) ให้กับโรงพยาบาลในสังกัดของรัฐ

ร่วมจัดทำโครงการคืนคนดีสู่สังคม

: เพื่อสร้างโอกาสให้ผู้ต้องขังชายมีโอกาสทำงานในสถานประกอบการ โดยสร้าง
 โครงสร้างที่ช่วยให้ผู้ต้องขังมีโอกาสนในการเรียนรู้และประกอบอาชีพ ตั้งแต่การ
 เรียนรู้ผ่านการฝึกอบรมและการปฏิบัติงานจริงร่วมกับพนักงานภายในโรงงาน
 ตลอดจนสนับสนุนการกลับสู่สังคมอย่างเต็มที่โดยผู้ต้องขังที่พ้นโทษสามารถ
 กลับมาทำงานที่โรงงานได้ จำนวนกว่า ๑๐๐ ราย ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ – ปัจจุบัน

: เพื่อสร้างโอกาสทางอาชีพให้กับผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำ พัฒนาระบบ Call
 Center ภายในทัณฑสถานหญิงสมุทรปราการ เพื่อส่งเสริมทักษะการขาย
 และการสื่อสารให้กับผู้ต้องขังหญิง (Tele sales) และเมื่อพ้นโทษแล้วยัง
 สามารถปฏิบัติงานต่อได้จากที่บ้าน ปัจจุบันมีการลงนามบันทึกความตกลง
 MOU ร่วมกับทัณฑสถานทั่วประเทศอีก ๘ แห่ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ - ปัจจุบัน

ตำแหน่งปัจจุบัน

: ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท รีเทล บิซิเนส โซลูชันส์ จำกัด และกลุ่ม
 บริษัทในเครือ