การร้องทุกข์ออนไลน์ในคดีความผิดอันยอมความได้

ยธก.๑๗ กลุ่มกาสะลอง

๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยปรากฏข้อเท็จจริงและการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนอยู่บ่อยครั้ง กรณีประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจเพื่อดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เอาผิดกับผู้กระทำความผิดให้ได้รับโทษ โดยมีหลายกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการรับแจ้งความมักจะปฏิเสธการรับแจ้งความ หรือรับแจ้งความในลักษณะของการบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน ไม่ยอมรับแจ้งความไว้ดำเนินคดี หรือมีบางกรณีที่ปฏิเสธการรับแจ้งความและแนะนำให้ประชาชนหรือผู้เสียหายไปแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจซึ่งเป็นพื้นที่เกิดเหตุหรือในพื้นที่ที่ได้มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนหรือผู้เสียหายซึ่งได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอ

จากการตรวจสอบข้อมูลการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในรอบปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่รวบรวมโดยสำนักงานกิจการยุติธรรม พบว่า คนไทย ๔.๐๔% ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ซึ่งส่วนใหญ่ถูกหลอกลวงถึง ๔๔% และพบว่าเหยื่อดังกล่าวส่วนใหญ่ไม่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบเหยื่อที่แจ้งความเพียง ๓.๓๑% ส่วนเหยื่อที่ไม่แจ้งความมีสูงถึง ๙๖.๖๙% ทั้งนี้จากการวิเคราะห์สาเหตุที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ยอมไปแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีสาเหตุจากการที่ประชาชนมีทัศนคติว่า การไปแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐเป็นการเสียเงินและเสียเวลาโดยใช่เหตุ และประชาชนไม่สามารถคาดหวังที่จะได้รับการอำนวยความยุติธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างแท้จริง ขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมและพฤติการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางไปแจ้งความและด้วยพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีมุมมองว่าการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อมวลชน หรือสื่อสังคมออนไลน์จะทำให้ตนได้รับความเป็นยุติธรรมมากกว่า ประกอบกับปัจจัยความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ ในเรื่องอัตรากำลังของพนักงานสอบสวนซึ่งมีไม่เพียงพอต่อปริมาณคดีอาญาที่มีเป็นจำนวนมากและมีความหลากหลายของรูปแบบคดีทำให้พนักงานสอบสวน อาจมีทัศนคติในเชิงของการปฏิเสธการรับแจ้งความไว้ก่อนเพื่อเป็นการลดภาระความรับผิดชอบของตน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้ประชาชนที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมส่วนใหญ่มักไม่นำคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือไม่ไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากการพิเคราะห์ถึงปัญหาขั้นพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น คณะผู้จัดทำเห็นว่า สิทธิในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานเป็น “คุณค่าสากลแห่งสิทธิมนุษยชน (Core Values) ดังคำที่ว่า “ความยุติธรรมที่ล่าช้าก็คือความอยุติธรรม” ถ้ากฎหมายจัดให้มีการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหายแต่การเยียวยานั้นมาไม่ทันกาลหรือล้าสมัย ก็ไม่ต่างอะไรกับว่าไม่ได้เยียวยานั่นเอง หลักการนี้ตั้งอยู่บนสิทธิในอันที่จะเข้าถึงการพิจารณาคดีอย่างรวดเร็วและสิทธิอื่น ๆ ทำนองเดียวกันที่มีความมุ่งประสงค์เพื่อขับเคลื่อนให้กระบวนการยุติธรรมเร็วขึ้น เพราะถือว่า ไม่ยุติธรรมสำหรับผู้เสียหายที่จะต้องทุกข์ทนกับความเสียหายต่อไปพร้อมกับความหวังอันน้อยนิดว่าจะได้รับการเยียวยา นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๗ ยังได้บัญญัติรองรับสิทธิของบุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน และมาตรา ๖๘ บัญญัติให้รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร ประกอบกับรัฐบาลได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) กำหนดเรื่องเกี่ยวกับการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐไว้เป็นด้านที่ ๖ โดยวางเป้าหมายระยะ ๒๐ ปี ไว้ว่า ภาครัฐต้องมีวัฒนธรรมการทำงาน

ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริต และประพฤติมิชอบ และกระบวนการยุติธรรม เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ให้ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากล และเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ภาครัฐมีความทันสมัย องค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ประสบผลสำเร็จตามที่รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายไว้

ทั้งนี้ เมื่อได้พิจารณาถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ได้รับการรับรองตามรัฐธรรมนูญและแนวนโยบายในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐจากยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แล้วจะเห็นได้ว่าประชาชนควรที่จะเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และประหยัด โดยภาครัฐควรยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและให้บริการประชาชน ควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย และตรวจสอบได้ รวมทั้งเสนอให้นำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล มาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ ตลอดจนนำองค์ความรู้ ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณค่าและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ทั้งนี้ ควรยุบ เลิก ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร หรือกฎ ระเบียบ ได้ตามสถานการณ์ด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น คณะผู้จัดทำมีความสนใจศึกษาการนำระบบการร้องทุกข์ออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนยุทธศาสตร์ชาติ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาวการณ์และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

๒. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

๒.๑ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของประชาชนเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินการเอาผิดกับผู้กระทำผิดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในสภาพการณ์ปัจจุบัน

๒.๒ เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการเสนอนวัตกรรมสำหรับหน่วยงานภาครัฐและประชาชนให้ประชาชนสามารถเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร รองรับสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน

๒.๓ เพื่อนำเสนอนวัตกรรมทั้งการแก้ไขปรับปรุงบทบัญญัติของกฎหมาย การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้ภาครัฐมีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน และมีความเป็นมาตรฐานสากล

๓. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ การศึกษาข้อเท็จจริง หรือสถานการณ์ของปัญหาที่เกิดขึ้น

การดำเนินคดีอาญาถือเป็นภารกิจอย่างหนึ่งของรัฐเพื่ออำนวยความยุติธรรมและความสงบสุขให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาจึงได้บัญญัติกรอบการใช้อำนาจรัฐตลอดจนระบบการควบคุมตรวจสอบการทำงาน อันเป็นการป้องกันมิให้เจ้าพนักงานใช้อำนาจโดยมิชอบ และให้เกิดความโปร่งใสตามหลักความเป็นประชาธิปไตย เพื่อประโยชน์ของรัฐหรือความสงบสุขของสังคมส่วนรวม การดำเนินคดีอาญาจะเริ่มตั้งแต่การสอบสวนจากการร้องทุกข์ การกล่าวโทษหรือจากวิธีอื่นใดก็ตาม เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในชั้นเจ้าพนักงานตำรวจ (คำพิพากษาฎีกาที่ ๗๘๔/๒๔๘๓ คดีอาญาแผ่นดินไม่มีกฎหมายบังคับว่าต้องมีผู้เสียหายร้องทุกข์จึงสอบสวนได้แต่ถ้าเป็นความผิดต่อส่วนตัวแล้วจะต้องร้องทุกข์ก่อน จึงจะมีอำนาจสอบสวน) ดังนั้น หากผู้เสียหายไม่เริ่มดำเนินการปกป้องสิทธิของตนในการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ย่อมไม่อาจเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้เลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนคดีอาญาความผิดต่อส่วนตัวหรือคดีความผิดอันยอมความได้ หากผู้เสียหายไม่ร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนภายใน ๓ เดือนนับแต่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิดคดีย่อมเป็นอันขาดอายุความ และจะไม่สามารถดำเนินคดีอาญากับผู้กระทำความผิดได้อีก ส่งผลให้ผู้กระทำความผิดลอยนวล อันเกิดปัญหาต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ ดังนี้

มาตรา ๒ (๙) “คำร้องทุกข์” หมายความถึงการที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตามซึ่งกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้นได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ

มาตรา ๑๒๔ ผู้เสียหายอาจร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนได้

คำร้องทุกข์นั้นต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ลักษณะแห่งความผิดพฤติการณ์ต่าง ๆ ที่ความผิดนั้นได้กระทำลง ความเสียหายที่ได้รับและชื่อหรือรูปพรรณของผู้กระทำผิดเท่าที่จะบอกได้

คำร้องทุกข์นี้จะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยปากก็ได้ ถ้าเป็นหนังสือต้องมีวันเดือนปีและลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ถ้าร้องด้วยปาก ให้พนักงานสอบสวนบันทึกไว้ ลงวันเดือนปีและลงลายมือชื่อผู้บันทึกกับผู้ร้องทุกข์ในบันทึกนั้น

เมื่อพิจารณาจากคำนิยามของคำว่า “คำร้องทุกข์” ตามมาตรา ๒ (๗) แล้วพบว่าไม่ได้บัญญัติถึงรูปแบบวิธีการของการแจ้งความร้องทุกข์ไว้ว่าต้องเป็นวิธีการใดโดยชัดเจน เพียงแต่ผู้เสียหายต้องกล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้นโดยมีเจตนาให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ แต่ตามมาตรา ๑๒๓ กำหนดให้คำร้องทุกข์นี้จะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยปากก็ได้ ซึ่งอาจเกิดปัญหาในการตีความกฎหมายได้ว่าการร้องทุกข์ออนไลน์โดยการพิมพ์ จะถือเป็นการร้องทุกข์เป็นหนังสือหรือไม่ หรือการร้องทุกข์ออนไลน์โดยการบันทึกเสียง จะถือเป็นการร้องทุกข์ด้วยปากหรือไม่ นอกจากนี้ยังมีปัญหาการตีความถึงการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ด้วยว่า ผู้ร้องทุกข์จะสามารถลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ได้หรือไม่ด้วย

เมื่อเกิดความไม่ชัดเจนของกฎหมายดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงเปิดระบบให้ทำการแจ้งความออนไลน์ได้เฉพาะกรณีเอกสารหายเท่านั้น ผู้เสียหายจึงยังไม่สามารถแจ้งความร้องทุกข์ในคดีอาญาแบบออนไลน์ได้ ผู้เสียหายที่ประสงค์จะแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญายังคงต้องดำเนินการแจ้งความที่สถานีตำรวจเท่านั้น

ทั้งนี้ ในคดีความผิดอันยอมความได้ เช่น ความผิดฐานฉ้อโกง หรือความผิดฐานยักยอก ผู้เสียหายอาจได้รับความเสียหายจากการตกเป็นเหยื่อโดยต้องเสียเงินเป็นจำนวนมาก และอาจมีบางกรณีที่ผู้เสียหายจำนวนมากได้รับความเสียหายจากผู้กระทำความผิดรายเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกระทำความผิดทางออนไลน์ ผู้เสียหายส่วนใหญ่ไม่รู้จักกับผู้กระทำความผิดโดยตรง และผู้กระทำความผิดอาจหลอกลวงหรือปิดบังความจริง โดยอาจใช้ชื่อและที่อยู่ปลอม หรืออาจใช้รูปของบุคคลอื่นแสดงให้ผู้เสียหายหลงเชื่อ การกระทำความผิดในลักษณะนี้ย่อมติดตามตัวผู้กระทำความผิดได้ยาก แต่หากผู้เสียหายร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนได้โดยรวดเร็ว และมีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นระบบ อาจดำเนินการระงับการทำธุรกรรมได้ทันท่วงที หรืออาจอายัดบัญชีธนาคารของคนร้ายที่ใช้ระบบโอนเงินของผู้เสียหายได้ทันท่วงที อันเป็นการจำกัดความเสียหายได้อย่างมาก และอาจติดตามตัวคนร้ายซึ่งเป็นผู้กระทำความผิดที่แท้จริงได้จากเส้นทางการเงินดังกล่าว

มีข้อสังเกตจากสถิติข้อมูลคดีอาญาปรากฏผู้ต้องหาที่ไม่ได้ส่งตัวมา (ไม่รวมคดีเปรียบเทียบ) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คดีความผิดสูงสุดสามอันดับแรกล้วนเป็นคดีความผิดอันยอมความได้ทั้งสิ้น กล่าวคือ ความผิดฐานฉ้อโกง จำนวน ๔,๘๐๘ เรื่อง ความผิดฐานยักยอก จำนวน ๓,๘๓๘ เรื่อง และความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค ฯ จำนวน ๓,๗๗๗ เรื่อง ตามลำดับ (สำนักงานกิจการยุติธรรม, ๒๕๖๑)

หากสถานการณ์ยังคงมีผู้เสียหายที่เป็นเหยื่อจากการกระทำความผิดทางอาญาแล้วไม่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนสูงกว่า ๙๖% ก็ย่อมทำให้ผู้กระทำความผิดไม่เกรงกลัวต่อความผิด ส่งผลให้ผู้กระทำผิดมีแรงจูงใจ และกล้าเสี่ยงในการกระทำความผิดมากขึ้น รวมถึงอาจก่อให้เกิดความรุนแรงมากขึ้นหรือก่ออาชญากรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นด้วย

การสร้างระบบรองรับการแจ้งความร้องทุกข์ออนไลน์ให้ผู้เสียหายสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางอาญาได้สะดวก รวดเร็ว และประหยัด จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อันเป็นการจูงใจให้ผู้เสียหายรักษาสิทธิของตนในทางกฎหมาย ทั้งนี้จำเป็นต้องมีกฎหมายที่รองรับการแจ้งความร้องทุกข์ออนไลน์ให้เป็นการร้องทุกข์โดยชอบตามกฎหมายด้วย

๓.๒ หลักการและแนวคิดทางวิชาการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ออนไลน์ในคดีความผิดอันยอมความได้ โดยสามารถสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

๓.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๒๗ บัญญัติว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

มาตรา ๖๘ บัญญัติว่า รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร

๓.๒.๒ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ด้านที่ ๖ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐเป้าหมาย ๒๐ ปี

๑) ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

๒) ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

๓) ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๔) กระบวนการยุติธรรม เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ

โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส

- การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากล และเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค
- ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ ภาครัฐมีความทันสมัย

- องค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ
- พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย

๓.๒.๓ สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (รวมถึงสถานการณ์โรคอุบัติใหม่)

โดยที่ปัจจุบันได้เกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ได้มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงในหลายประเทศทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทย ส่งผลให้จำนวนผู้ติดเชื้อทั่วโลกและภายในประเทศเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจำนวนผู้ติดเชื้อที่ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลและเสียชีวิตจากโรคดังกล่าวเป็นจำนวนมากเนื่องจากติดเชื้อได้ง่าย และไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าการระบาดของโรคดังกล่าวจะสิ้นสุดลงเมื่อใด ทำให้รัฐบาลต้องใช้มาตรการควบคุมการระบาดโดยการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ทำให้การปฏิบัติงานต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

๓.๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับและการใช้นวัตกรรม (UTAUT) พบว่า เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) ความคาดหวังทางสังคม (Social Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความตั้งใจมีพฤติกรรม (Behavior Intention) มีผลต่อความตั้งใจมีพฤติกรรม อันจะส่งผลต่อการใช้งานหรือการยอมรับในเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในขั้นถัดไป

จากตัวอย่างงานวิจัยของ (Kaniknan B., ๒๐๑๘) ทำการศึกษาและวิจัยการยอมรับและการใช้นวัตกรรม พบว่า ทัศนคติ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังทางสังคม ความคาดหวังในความพยายาม การออกแบบผลิตภัณฑ์และส่วนต่อประสานงานกับผู้ใช้ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจมีพฤติกรรมการยอมรับระบบการขายหน้าร้านของผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงตามลำดับจากความสำคัญมากที่สุดไปหาความสำคัญน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกและความวิตกกังวลด้านเทคโนโลยีไม่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการยอมรับระบบการขายหน้าร้านของผู้มีความบกพร่องทางการได้ยิน

๔. ระเบียบวิธีการศึกษา

คณะผู้จัดทำได้จัดทำรายงานเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยได้ดำเนินการสำรวจ (Exploratory Research) การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคคลกลุ่มเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้ทำการสุ่มตัวอย่างกลุ่มประชากร

แบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยเลือกตัวอย่างแบบ สโนว์บอล (Snowball) คือ พยายามหาตัวอย่างแรกให้ได้ก่อน หลังจากนั้นจะขอความร่วมมือจากตัวอย่างแรกให้ช่วยแนะนำกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ถัดไป

๕. บทวิเคราะห์

๕.๑ ผลการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน ๘ ราย ในเรื่องการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทย พบว่าทุกคนหรือ ๑๐๐ % ประสบปัญหาเรื่องการแจ้งความร้องทุกข์ รวมถึงไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยเฉพาะกลุ่มเพศชาย และผู้บกพร่องทางร่างกาย

๕.๒ สาเหตุและผลกระทบของปัญหา (Causes and Consequences)

สาเหตุและผลกระทบของปัญหาอาจพิจารณาแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกได้ ดังนี้

๕.๒.๑ ปัจจัยภายใน

๑) ปัญหาเฉพาะตัวบุคคล

- ประชาชนส่วนใหญ่ที่เป็นเหยื่อในการกระทำความผิดอาญา ไม่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นเพราะขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม หรือไม่ได้รับความสะดวก หรือระบบการรับแจ้งความร้องทุกข์ในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน

- พนักงานสอบสวน ปัจจุบันอัตรากำลังของพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอต่อปริมาณคดีอาญาที่มีเป็นจำนวนมากและมีความหลากหลายของรูปแบบคดี และการบริหารงานทำให้พนักงานสอบสวนอาจมีทัศนคติในเชิงปฏิเสธการรับแจ้งความในคดีเล็กน้อย หรือคดีที่ไกล่เกลี่ยได้

๒) ปัญหาด้านกฎหมาย การแจ้งความร้องทุกข์ตามกฎหมายเป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งบังคับใช้มาตั้งแต่พุทธศักราช ๒๔๗๗ จนถึงปัจจุบันไม่รองรับกับถานการณ์ปัจจุบันแม้ว่าจะมีการแก้ไขบทบัญญัติในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๖๙/๑ - ๒๖๙/๗ ในส่วนความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ หรือความผิดตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ แต่ไม่ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งเป็นกฎหมายวิธีสารบัญญัติแต่อย่างใด

๕.๒.๒ ปัจจัยภายนอก นอกจากปัจจัยภายในซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะตัวบุคคลและปัญหาทางด้านกฎหมายแล้วสภาพปัญหาปัจจุบันยังเกิดจากปัจจัยภายนอกด้วย ดังนี้

๑) รูปแบบการกระทำความผิดที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน ผู้กระทำความผิดสามารถใช้เทคโนโลยีในการปิดบังอำพรางการกระทำความผิดได้มากขึ้น ทำให้เกิดช่องทางในการกระทำความผิดได้ในหลากหลายวิธีการและหลากหลายรูปแบบ

๒) พฤติกรรมผู้บริโภค และ เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีจำนวนสูงเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ ๑๐ ชั่วโมง ๓๖ นาที จากผลการศึกษาฟิวเจอร์ช้อปเปอร์ 2021 (Future Shopper, ๒๐๒๑) พบว่าผู้บริโภคชาวไทยมีอัตราเข้าสู่โลกออนไลน์มากที่สุดในโลก และผลสำรวจพบคนไทยมีอัตราช้อปปิ้งออนไลน์สูงที่สุดในโลกช่วง COVID - ๑๙ จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้มีการกระทำความผิดทางออนไลน์หรือการฉ้อโกงหลอกลวงกันทางออนไลน์สูงขึ้นถึง ๘๐.๘%

๕.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหาเดิมที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ปัจจุบันการรับแจ้งความออนไลน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เปิดให้มีการรับแจ้งความเอกสารหายเป็นหลักฐานได้ผ่าน www.แจ้งความออนไลน์.com เป็นระบบรับแจ้งความเท่านั้น มิใช่การรับ

แจ้งความร้องทุกข์ในทางคดี แม้ว่า หน่วยงานย่อยของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร.) ได้เปิดให้มีการแจ้งเบาะแสทางออนไลน์ผ่าน https://pct.police.go.th/form.php เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ยังไม่ใช่การรับแจ้งความร้องทุกข์ ดังนั้น แนวทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน จึงยังไม่มีผลทางกฎหมายให้เป็นการร้องทุกข์โดยชอบด้วยกฎหมายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และไม่มีผลต่ออายุความร้องทุกข์ตามกฎหมายแต่อย่างใด

๕.๔ นวัตกรรมการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาที่เหยื่อหรือผู้เสียหายส่วนใหญ่ถึง ๙๖.๖๙% ไม่ร้องทุกข์แจ้งความต่อพนักงานสอบสวน (สำนักงานกิจการยุติธรรม, ๒๐๑๘) อาจเป็นเพราะประชาชนขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นและวิถีชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนไป ดังนั้นรัฐควรมีนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาเพื่อการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชนอย่างทั่วถึง

๕.๔.๑ การแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ปรับปรุงกระบวนงาน โดยเสนอให้มีการนำพระราชบัญญัติ ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๔๔ มาใช้บังคับกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ในส่วนที่เกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ เพื่อให้การร้องทุกข์ออนไลน์เป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย

๕.๔.๒ สร้างระบบรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ มีช่องทางบริการให้ประชาชนเข้าถึงระบบรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ เพื่อให้สามารถแจ้งความร้องทุกข์ได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว โดยการแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ รวมถึงพยานหลักฐานจำเป็นในคดี ในลักษณะรูปแบบดิจิตอล พร้อมทั้งมีระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกละเมิด และมีระบบติดตามความคืบหน้าและสถานะคดีของตนได้

๕.๔.๓ สร้างระบบประมวลผลคดี (Machine Learning)เพื่อใช้ในการรวบรวม แยกประเภทบริหารจัดการคดีต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งมาจากการรับคำร้องทุกข์ออนไลน์ ซึ่งสามารถใช้เทคโนโลยี AI จัดการได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำสำนวนการสอบสวนออนไลน์ต่อไป

๕.๔.๔ การขยายขอบเขตไปสู่การสอบสวนออนไลน์ ในปัจจุบันยังมีปัญหาที่ซับซ้อนเกี่ยวกับการสอบสวน หากระบบการประมวลผลคดีสามารถจัดรูปแบบการกระทำความผิดได้เป็นหมวดหมู่และมีรายละเอียดที่ชัดเจนแล้ว ย่อมเป็นเครื่องมือช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการทำสำนวนการสอบสวนให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ซึ่งจะสามารถนำไปสู่การทำสำนวนสอบสวนดิจิตอลเพื่อเชื่อมกับระบบ E-Prosecutor ของสำนักงานอัยการสูงสุด และเชื่อมกับระบบ E-Court ของศาลยุติธรรมได้ในอนาคต

๕.๔.๕ การทำ MOU กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช่วยให้การดำเนินการในเรื่องของข้อมูล หลักฐาน เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับผู้เสียหายได้เป็นอย่างมาก

๖. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๖.๑ การให้ความรู้แก่ทั้งประชาชนและพนักงานสอบสวน สร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนในเรื่องสิทธิในการได้รับความยุติธรรมสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานสอบสวนให้มีทัศนคติจิตบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยไม่เลือกปฏิบัติ

๖.๒ การแก้ไขกฎหมายให้ทันสมัย กลไกของกฎหมายเป็นเครื่องมือให้เจ้าพนักงานในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนควรที่จะปรับเปลี่ยน หรือแก้ไข กฎ ระเบียบ ต่างๆ ได้ตามสถานการณ์และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม การแก้ไขกฎหมายควรจะแก้ไขในลักษณะองค์รวมทั้งกระบวนการยุติธรรมให้สอดคล้องกันด้วย

๖.๓ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Integration system) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอันมีความสำคัญต่อการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน ทั้งนี้ ควรจะมีการรักษาชั้นความลับของข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนให้มีความปลอดภัย

๖.๔ การประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ และสร้างความเชื่อมั่นว่าการร้องทุกข์ออนไลน์ ควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงผลของการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ยกตัวอย่างเช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๘๖๘๗/๒๕๖๓ จำเลยหลอกลวงโดยลงข้อมูลภาพถ่ายและข้อความโฆษณาประกาศขายสินค้าประเภทเสื้อผ้าในเว็บไซต์เฟสบุ๊ก ผู้เสียหายหลงเชื่อจึงติดต่อซื้อเสื้อผ้าจากจำเลย และโอนเงินไปยังบัญชีของจำเลย แล้วจำเลยไม่ได้ส่งเสื้อผ้าให้ผู้เสียหายแต่อย่างใด ศาลฎีกาพิจารณาแล้วเห็นว่า ลักษณะการกระทำความผิดของจำเลย มุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ส่วนตนด้วยการหลอกลวงประชาชนทั่วไปในลักษณะวงกว้างโดยอาศัยการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ไม่ได้จำกัดเพียงผู้เสียหาย นับว่าเป็นภัยต่อสุจริตชนโดยทั่วไป พฤติการณ์แห่งคดีเป็นเรื่องร้ายแรง แม้จำเลยจะได้ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหายจนเป็นที่พอใจแล้วก็ไม่เป็นเหตุที่จะรับฟังเพื่อรอการลงโทษจำคุกให้แก่จำเลย ศาลฎีกาจึงพิพากษาจำคุกจำเลย ๖ เดือน โดยไม่รอการลงโทษจำคุกจำเลย กรณีเช่นนี้หากมีการประชาสัมพันธ์ถึงผลของการแจ้งความร้องทุกข์ในกรณีการถูกหลอกลวงจากการซื้อขายออนไลน์ ก็น่าจะสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม

๖.๕ สร้างภาพลักษณ์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทัศนะคติและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตำรวจอยู่ในระดับลบ จำเป็นที่ต้องสร้างภาพลักษณ์ มีการพัฒนาบุคคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ สร้างจิตสำนึกของการเป็นที่พึ่งให้กับประชาชน สร้างคุณค่าให้รักในงาน และสำคัญคือจะต้องมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เติบโตก้าวหน้าอย่างโปร่งใส อันจะเป็นการสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของตำรวจจากภายในสู่ภายนอกของสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

๖.๖ การประเมินผล ต้องมีระบบติดตามและประเมินผลว่า ระบบการร้องทุกข์ออนไลน์เป็นช่องทางที่สามารถช่วยอำนวยความยุติธรรมได้

๖.๗ การบำรุงรักษาและพัฒนาระบบ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องมีการตรวจสอบ บำรุงรักษาตลอดจนพัฒนาระบบให้ทันสมัยเหมาะสมตามสภาพแวดล้อม และสภาพวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป หรือพัฒนาเพื่อให้สามารถใช้งานได้ง่าย เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้งาน

๖.๘ ออกแบบและวางแผนการรองรับกรณีเกิดภัยพิบัติควรต้องคำนึงถึงความสามารถรองรับกับการใช้งานอย่างต่อเนื่องแม้จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ นอกจากนี้ยังสามารถที่จะรองรับปริมาณการเข้าใช้งานที่คาดการณ์ว่าจะใช้งานสูงสุด เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพในการทำงาน

เมื่อกระบวนการร้องทุกข์ออนไลน์สามารถดำเนินการเป็นผลสำเร็จ ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียม การกระทำความผิดก็ย่อมจะลดลง ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น ประเทศชาติก็สงบสุข

บรรณานุกรม

Awwad, M. S. And S. M. Al – Majali (2015). “Electronic library services acceptance and use.” The Electronic Library 33(6): 1100 – 1120.

B. Kaniknan, (2018) “Adoption of POS Innovation for Hearing Loss and Deaf.”

Justice delayed is justice denied – Tendai Kamhungira, Court Writer
Respectfully Quoted: A Dictionary of Quotations, 1989 – 954.
William Ewart Gladstone (1809 – 98)

Venkatesh et al., (2003) “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View”, MIS Quarterly, Vol. 27, No. 3 (Sep., 2003), pp. 425-478

Williams, M. D., et al. (2015). “The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) : a literature review." Journal of Enterprise Information Management 28(3): 443 - 488.

Wong, Y., et al. (2008). "APPLYING USER INTERFACE DESIGN PROCESS MODEL FOR A MOBILE COMMUNITY PROJECT FOR THE DEAF." International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM), ResearchGate 2, 4.

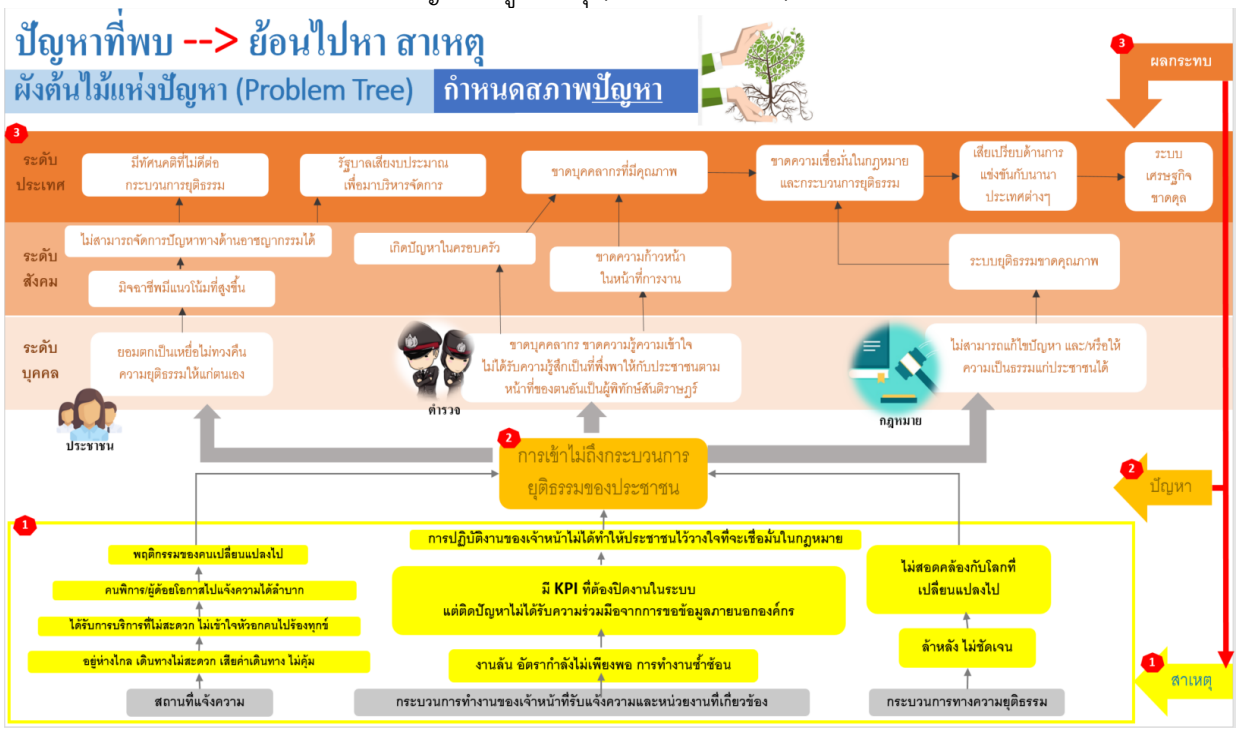
Amnesty (2020).” ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน 10 ธันวาคม พ.ศ.2491 ณ กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส”

ไพสิฐ พาณิชย์กุล. “การลดความเหลื่อมล้ำ ผ่านกระบวนการยุติธรรม” สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)

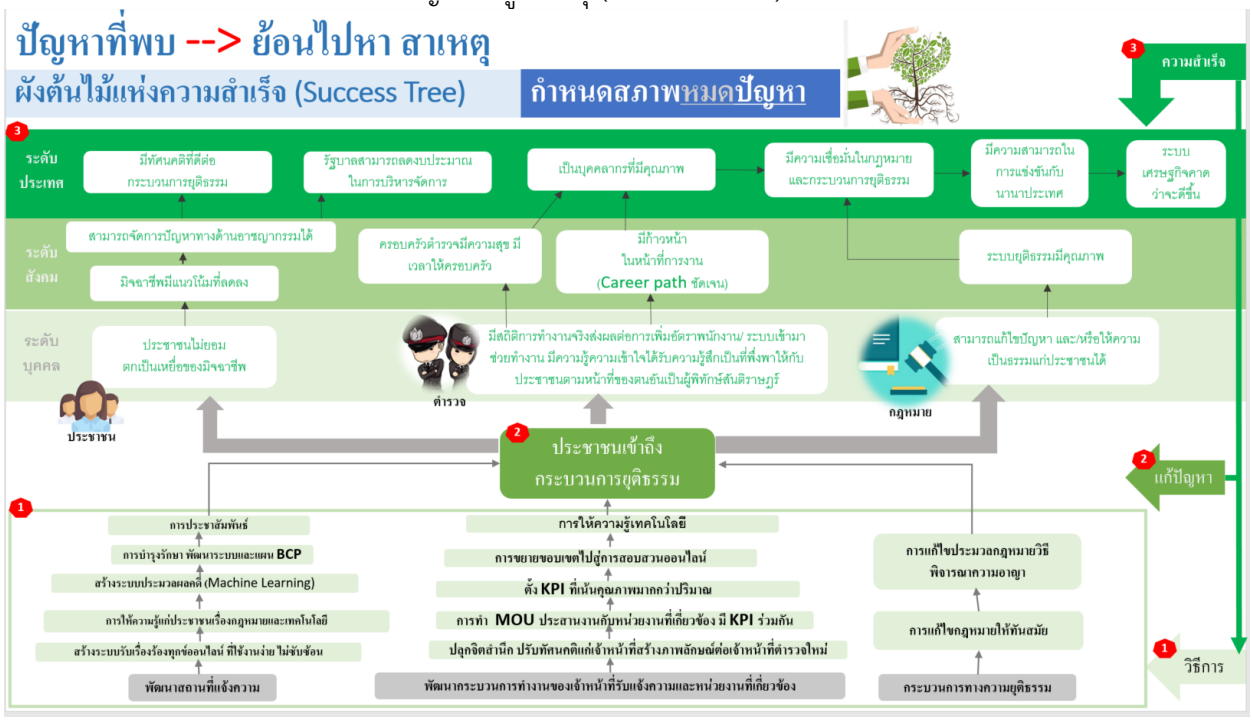
ภาคผนวก ก.
ข้อมูลการวิเคราะห์ปัญหาและรายละเอียดข้อเสนอแนะ

๑. การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข

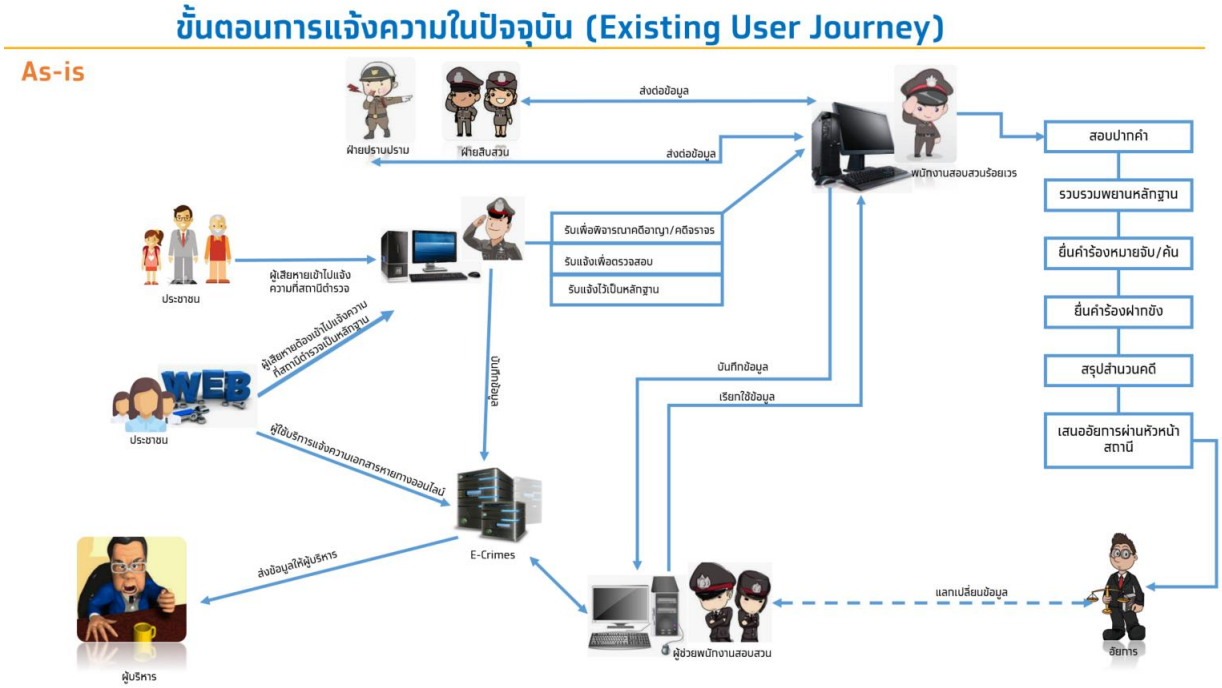
๑.๑ การวิเคราะห์ปัญหาไปสู่สาเหตุ (Problem Tree)



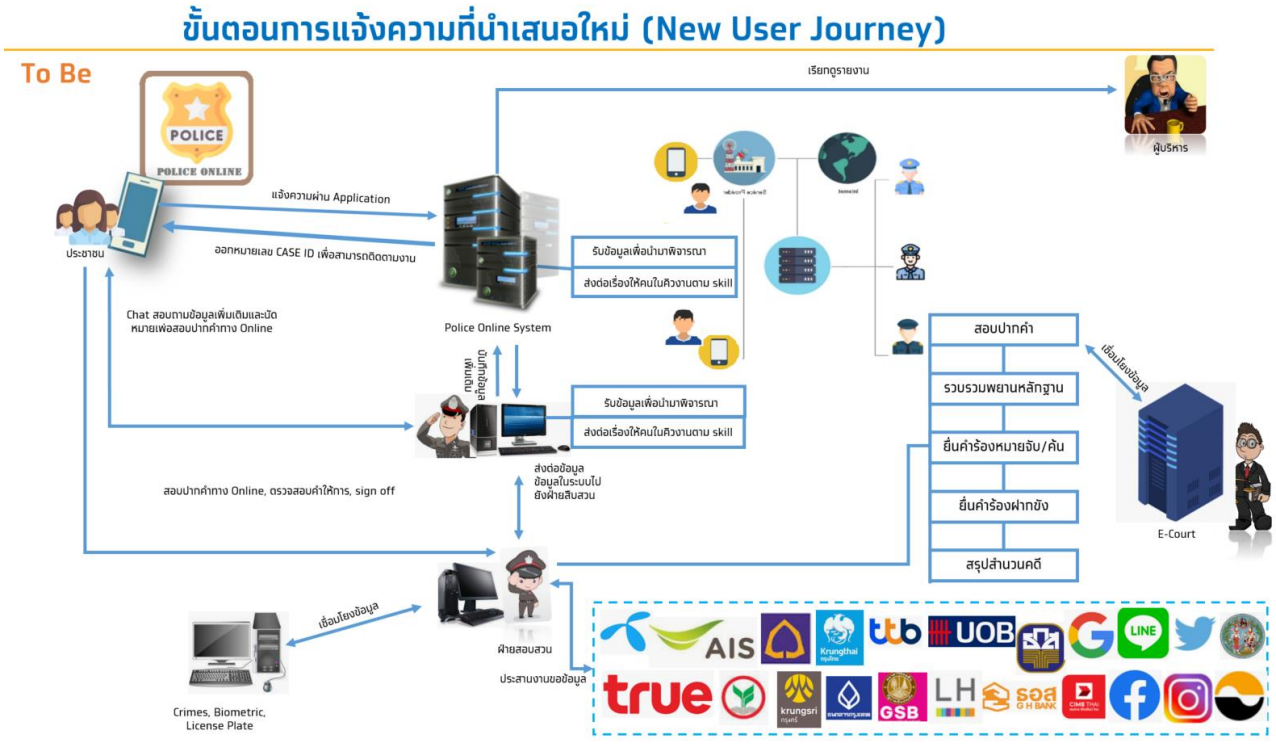
๑.๒ การวิเคราะห์ปัญหาไปสู่สาเหตุ (Success Tree)



๒. ระบบแจ้งความในปัจจุบัน



๓. ระบบแจ้งความที่นำเสนอใหม่



๔. ระบบแจ้งความออนไลน์มี Feature ดังนี้

๕. ผลการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเรื่องการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทย

ลำดับที่	เพศ	อายุ (ปี)	กลุ่มประชากร	ระดับการศึกษา	ผลการสัมภาษณ์
๑	หญิง	๒๐	กลุ่มนักศึกษา ผู้มีอายุตั้งแต่ ๑๘ - ๒๒ ปี	กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	เคยตกเป็นเหยื่อเรื่องการซื้อของออนไลน์ โดยทำการโอนเงินไปให้ร้านค้าใน Facebook แล้ว แต่ไม่ได้รับของตามที่สั่ง แต่ไม่ได้ไปแจ้งความใด ๆ เพราะคิดว่าเสียเวลาที่ต้องเดินทางไปโรงพัก และเห็นว่าเป็นจำนวนเงินเล็กน้อยจึงไม่ได้ติดตามเอาความ
๒	ชาย	๔๕	กลุ่มวัยทำงาน ผู้มีอายุตั้งแต่ ๒๒ - ๕๙ ปี	ปริญญาโท	เคยมีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ แต่ปฏิเสธการแจ้งความเพราะคิดว่ากระบวนการร้องเรียนของรัฐไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ไม่คุ้มค่าที่จะเสียเวลาไปแจ้งความ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจความรู้สึกของผู้เสียหาย เจ้าหน้าคิดว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย

ลำดับที่	เพศ	อายุ (ปี)	กลุ่มประชากร	ระดับการศึกษา	ผลการสัมภาษณ์
๓	ชาย	๔๘	กลุ่มวัยทำงาน ผู้มีอายุตั้งแต่ ๒๒ - ๕๙ ปี	ปริญญาตรี	เคยมีประสบการณ์ได้รับโทรศัพท์ติดต่อจาก DSI พบว่ามีคนเปิดบัญชีปลอมเป็นชื่อตนเองและโอนเงินเข้าบัญชีหลักร้อยล้าน ให้ทำการโอนเงิน ผู้เสียหายไม่ได้ไปแจ้งความใด ๆ เพราะคิดว่าไม่น่าหาคนผิดได้
๔	หญิง	๓๘	กลุ่มวัยทำงาน ผู้มีอายุตั้งแต่ ๒๒ - ๕๙ ปี	ปริญญาตรี	เคยมีประสบการณ์ซื้อของออนไลน์ โอนเงินไปแล้ว แต่ผู้ขายไม่ส่งของให้ ผู้เสียหายได้เดินทางไปแจ้งความที่ สน.ใกล้ที่พักอาศัย แต่เจ้าหน้าที่ให้ไปแจ้งความที่จังหวัดที่เกิดเรื่อง ซึ่งห่างไกลจากพื้นที่พักอาศัย เหตุดังกล่าวทำให้คิดว่ากระบวนการยุติธรรมไม่ได้ช่วยผู้เสียหายให้ได้รับความเป็นธรรม
๕	หญิง	๔๐	กลุ่มวัยทำงาน ผู้มีอายุตั้งแต่ ๒๒ - ๕๙ ปี	ปริญญาโท	โดยส่วนตัวเคยเจอการโกงจากการซื้อขายออนไลน์ แต่ไม่มีเวลาไปแจ้งความ หากมีระบบที่สามารถแจ้งความออนไลน์ได้ คงตัดสินใจแจ้งความ และอยากเสนอให้มีระบบกดฉุกเฉินให้ตำรวจเข้ามาช่วยเหลือประชาชนได้ เพราะตนเองอยู่กับลูก 2 คน จะได้สอนลูกใช้งานและรู้สึกปลอดภัยขึ้น รู้สึกตำรวจเป็นที่พึ่งให้ตนเองได้
๖	หญิง	๓๖	กลุ่มวัยทำงาน ผู้มีอายุตั้งแต่ ๒๒ - ๕๙ ปี	ปริญญาตรี	เคยถูกโกงเงินจำนวน 500 บาท ไม่ได้แจ้งความ เพราะคิดว่าไม่คุ้มที่จะเดินทางไปแจ้งความ อยากให้สามารถแจ้งความออนไลน์และเพิ่มสอบสวน พิพากษากับศาลออนไลน์ให้ด้วย ก็จะดีมาก เพราะการขึ้นศาลจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่อนข้างเยอะ

ลำดับที่	เพศ	อายุ (ปี)	กลุ่มประชากร	ระดับการศึกษา	ผลการสัมภาษณ์
๗	ชาย	๓๓	กลุ่มผู้มีความพิการ (ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้)	ประถม	ตนเองเป็นผู้พิการเคยโดนคนยืมเงินและไม่คืน อยากไปแจ้งความที่โรงพัก แต่เนื่องจากไม่สามารถใช้มือและเท้าได้ต้องมีคนอุ้มไปแจ้งความจึงปล่อยให้คนที่ยืมเงินหลุดรอดคดีไป หากสามารถแจ้งความออนไลน์ได้ก็จะสะดวกมากขึ้น และจะช่วยให้ตนเองเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้
๘	ชาย	๓๙	กลุ่มผู้มีความพิการ (หูตึงกึ่งหนวกจากอุบัติเหตุ)	ปริญญาตรี	คนที่เป็นคนหูหนวกส่วนมากจะอ่าน/เขียนหนังสือไม่ได้ มีปัญหาเวลาสื่อสารต้องการให้โรงพักมีล่ามภาษามือ หรือ Application แจ้งความที่มีล่ามภาษามือเข้ามาช่วยคนหูหนวก

ภาคผนวก ข

รายนามสมาชิกกลุ่มกาสะลอง

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง - สังกัด
๑	นางสาวกณิกนันต์ บริสุทธิ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายประจำหน่วยงาน สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน
๒	นายกิจณัฐ หลวงอินทร์	นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการพิเศษ กองพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
๓	นางสาวจันทิมา สีไพร	ผู้อำนวยการส่วนระเบียบองค์กร ฝ่ายนิติการ บริษัททท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
๔	นางสาวโชติกา แก้วผล	ผู้อำนวยการฝ่ายกิจการกรรมการการเลือกตั้ง ๔ สำนักกิจการคณะกรรมการการเลือกตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
๕	นางสาวณัฏฐิญา มีสูงเนิน	ผู้อำนวยการส่วนวางแผนและพัฒนาคุณภาพการบริหารงาน สำนักแผนภาษี กรมสรรพสามิต
๖	พันตำรวจโทหญิง ทิพยรัตน์ แก้วน้ำใส	รองผู้กำกับกลุ่มงานกฎหมาย กองกฎหมาย สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๗	นางนรินยา สุภาพพูล	นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ เขต ๗ สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ
๘	นายนันทวุธ อุตสาหตัน	อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานผู้ตรวจการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด
๙	นางบุษกร พลดิศัย	นักวิชาการอบรมและฝึกวิชาชีพชำนาญการพิเศษ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชลบุรี กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
๑๐	นายอนุพันธ์ พานิช	ผู้อำนวยการกลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ๑ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น