



การร้องทุกข์ออนไลน์ในคดีความผิดอันยอมความได้



- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๗ และมาตรา ๖๘
- ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ด้านที่ ๖ : การปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ



การร้องทุกข์ออนไลน์ในคดีความผิดอันยอมความได้

ยธก.๑๗ กลุ่มกาสะลอง

๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยปรากฏข้อเท็จจริงและการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนอยู่บ่อยครั้ง กรณีประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจเพื่อดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เอาผิดกับผู้กระทำความผิดให้ได้รับโทษ โดยมีหลายกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการรับแจ้งความมักจะปฏิเสธการรับแจ้งความ หรือรับแจ้งความในลักษณะของการบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน ไม่ยอมรับแจ้งความไว้ดำเนินคดี หรือมีบางกรณีที่ปฏิเสธการรับแจ้งความและแนะนำให้ประชาชนหรือผู้เสียหายไปแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจซึ่งเป็นพื้นที่ที่เกิดเหตุหรือในพื้นที่ที่ได้มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนหรือผู้เสียหายซึ่งได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอ

จากการตรวจสอบข้อมูลการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในรอบปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่รวบรวมโดยสำนักงานกิจการยุติธรรม พบว่า คนไทย ๔.๐๔% ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ซึ่งส่วนใหญ่ถูกหลอกลวงถึง ๔๔% และพบว่าเหยื่อดังกล่าวส่วนใหญ่ไม่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบเหยื่อที่แจ้งความเพียง ๓.๓๑% ส่วนเหยื่อที่ไม่แจ้งความมีสูงถึง ๙๖.๖๙% ทั้งนี้จากการวิเคราะห์สาเหตุที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ยอมไปแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีสาเหตุจากการที่ประชาชนมีทัศนคติว่า การไปแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐเป็นการเสียเงินและเสียเวลาโดยใช่เหตุ และประชาชนไม่สามารถคาดหวังที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างแท้จริง ขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมและพฤติการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางไปแจ้งความ และด้วยพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีมุมมองว่าการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อมวลชน หรือสื่อสังคมออนไลน์ จะทำให้ตนได้รับความเป็นยุติธรรมมากกว่า ประกอบกับปัจจัยความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ ในเรื่องอัตราค่าจ้างของพนักงานสอบสวนซึ่งมีไม่เพียงพอต่อปริมาณคดีอาญาที่มีเป็นจำนวนมากและความหลากหลายของรูปแบบคดีทำให้พนักงานสอบสวน อาจมีทัศนคติในเชิงของการปฏิเสธการรับแจ้งความไว้ก่อนเพื่อเป็นการลดภาระความรับผิดชอบของตน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้ประชาชนที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมส่วนใหญ่ มักไม่นำคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือไม่ไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากการวิเคราะห์ถึงปัญหาลงขั้นพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น คณะผู้จัดทำเห็นว่า สิทธิในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานเป็น “คุณค่าสากลแห่งสิทธิมนุษยชน (Core Values)” ดังคำที่ว่า “ความยุติธรรมที่ล้ำค่าก็คือความยุติธรรม” ถ้ากฎหมายจัดให้มีการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหาย แต่การเยียวยานั้นมาไม่ทันกาลหรือล่าสมัย ก็ไม่ต่างอะไรกับว่าไม่ได้เยียวยานั้นเอง หลักการนี้ตั้งอยู่บนสิทธิในอันที่จะเข้าถึงการพิจารณาอย่างรวดเร็วและสิทธิอื่น ๆ ทำนองเดียวกันที่มีความมุ่งประสงค์เพื่อขับเคลื่อนให้กระบวนการยุติธรรมเร็วขึ้น เพราะถือว่า ไม่ยุติธรรมสำหรับผู้เสียหายที่จะต้องทุกข์ทนกับความเสียหายต่อไป พร้อมกับความหวังอันน้อยนิดว่าจะได้รับการเยียวยา นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๗ ยังได้บัญญัติรับรองสิทธิของบุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน และมาตรา ๖๘ บัญญัติให้รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร ประกอบกับรัฐบาลได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) กำหนดเรื่องเกี่ยวกับการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบบริหารจัดการภาครัฐไว้เป็นด้านที่ ๖ โดยวางเป้าหมายระยะ ๒๐ ปี ไว้ว่า ภาครัฐต้องมีวัฒนธรรมการทำงาน

ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัย รวดเร็ว และประพจน์มิชอบ 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 สอดคล้องกับสถานการณ์และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

๒. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

๒.๑ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของประชาชนเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินการเอาผิดกับผู้กระทำผิดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๒ เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการเสนอนวัตกรรมสำหรับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ให้ประชาชนสามารถเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควรรองรับสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน

๒.๓ เพื่อนำเสนอแนะนวัตกรรมทั้งการแก้ไขปรับปรุงบทบัญญัติของกฎหมาย 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 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของคดีอาญาความผิดต่อส่วนตัวหรือคดีความผิดอันยอมความได้ หากผู้เสียหายไม่ร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนภายใน ๓ เดือนนับแต่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิดคดียอมเป็นอันขาดอายุความ และจะไม่สามารถดำเนินคดีอาญากับผู้กระทำความผิดได้อีก ส่งผลให้ผู้กระทำความผิดลอยนวล อันเกิดปัญหาต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ ดังนี้

มาตรา ๒ (๙) “คำร้องทุกข์” หมายความว่า การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตามซึ่งกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้นได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ

มาตรา ๑๒๔ ผู้เสียหายอาจร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนได้

คำร้องทุกข์นั้นต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ลักษณะแห่งความผิดพฤติการณ์ต่าง ๆ ที่ความผิดนั้นได้กระทำความเสียหายที่ได้รับและชื่อหรือรูปพรรณของผู้กระทำความผิดเท่าที่จะบอกได้

คำร้องทุกข์นี้จะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยปากก็ได้ ถ้าเป็นหนังสือต้องมีวันเดือนปี และลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ถ้าร้องด้วยปาก ให้พนักงานสอบสวนบันทึกไว้ ลงวันเดือนปี และลงลายมือชื่อผู้บันทึกกับผู้ร้องทุกข์ในบันทึกนั้น

เมื่อพิจารณาจากคำนิยามของคำว่า “คำร้องทุกข์” ตามมาตรา ๒ (๙) แล้วพบว่าไม่ได้บัญญัติถึงรูปแบบวิธีการของการแจ้งความร้องทุกข์ไว้ว่าต้องเป็นวิธีการใดโดยชัดเจน เพียงแต่ผู้เสียหายต้องกล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้น โดยมีเจตนาให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ แต่ตามมาตรา ๑๒๓ กำหนดให้คำร้องทุกข์นี้จะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยปากก็ได้ ซึ่งอาจเกิดปัญหาในการตีความกฎหมายได้ว่าการร้องทุกข์ออนไลน์โดยการพิมพ์ จะถือเป็นการร้องทุกข์เป็นหนังสือหรือไม่ หรือการร้องทุกข์ออนไลน์โดยการบันทึกเสียง จะถือเป็นการร้องทุกข์ด้วยปากหรือไม่ นอกจากนี้ยังมีปัญหาการตีความถึงการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ด้วยว่า ผู้ร้องทุกข์จะสามารถลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ได้หรือไม่ด้วย

เมื่อเกิดความไม่ชัดเจนของกฎหมายดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงเปิดระบบให้ทำการแจ้งความออนไลน์ได้เฉพาะกรณีเอกสารหายเท่านั้น ผู้เสียหายจึงยังไม่สามารถแจ้งความร้องทุกข์ในคดีอาญาแบบออนไลน์ได้ ผู้เสียหายที่ประสงค์จะแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญายังคงต้องดำเนินการแจ้งความที่สถานีตำรวจเท่านั้น

ทั้งนี้ ในคดีความผิดอันยอมความได้ เช่น ความผิดฐานฉ้อโกง หรือความผิดฐานยักยอก ผู้เสียหายอาจได้รับความเสียหายจากการตกเป็นเหยื่อโดยต้องเสียเงินเป็นจำนวนมาก และอาจมีบางกรณีที่ ผู้เสียหายจำนวนมากได้รับความเสียหายจากผู้กระทำความผิดรายเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกระทำความผิดทางออนไลน์ ผู้เสียหายส่วนใหญ่ไม่รู้จักรักกับผู้กระทำความผิดโดยตรง และผู้กระทำความผิดอาจ หลอกลวงหรือปิดบังความจริง โดยอาจใช้ชื่อและที่อยู่ปลอม หรืออาจใช้รูปของบุคคลอื่นแสดงให้ผู้เสียหาย หลงเชื่อ การกระทำความผิดในลักษณะนี้ย่อมติดตามตัวผู้กระทำความผิดได้ยาก แต่หากผู้เสียหายร้องทุกข์ต่อ พนักงานสอบสวนได้โดยรวดเร็ว และมีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นระบบ อาจดำเนินการระงับการทำธุรกรรมได้ ทันทีที่ หรืออาจอายัดบัญชีธนาคารของคนร้ายที่ใช้ระบบโอนเงินของผู้เสียหายได้ทันที อันเป็นการจำกัด ความเสียหายได้อย่างมาก และอาจติดตามตัวคนร้ายซึ่งเป็นผู้กระทำความผิดที่แท้จริงได้จากเส้นทางการเงินดังกล่าว

มีข้อสังเกตจากสถิติข้อมูลคดีอาญาปรากฏผู้ต้องหาที่ไม่ได้ส่งตัวมา (ไม่รวมคดีเปรียบเทียบ) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คดีความผิดสูงสุดสามอันดับแรกล้วนเป็นคดีความผิดอันยอมความได้ทั้งสิ้น กล่าวคือ ความผิด ฐานฉ้อโกง จำนวน ๔,๘๐๘ เรื่อง ความผิดฐานยักยอก จำนวน ๓,๘๓๘ เรื่อง และความผิดตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค ฯ จำนวน ๓,๗๗๗ เรื่อง ตามลำดับ (สำนักงานกิจการยุติธรรม, ๒๕๖๑)

หากสถานการณ์ยังคงมีผู้เสียหายที่เป็นเหยื่อจากการกระทำความผิดทางอาญาแล้ว ไม่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนสูงกว่า ๙๖% ก็ย่อมทำให้ผู้กระทำความผิดไม่เกรงกลัวต่อ ความผิด ส่งผลให้ผู้กระทำความผิดมีแรงจูงใจ และกล้าเสี่ยงในการกระทำความผิดมากขึ้น รวมถึงอาจก่อให้เกิด ความรุนแรงมากขึ้นหรือก่ออาชญากรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นด้วย

การสร้างระบบรองรับการแจ้งความร้องทุกข์ออนไลน์ให้ผู้เสียหายสามารถเข้าถึง กระบวนการยุติธรรมทางอาญาได้สะดวก รวดเร็ว และประหยัด จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อันเป็นการจูงใจ ให้ผู้เสียหายรักษาสีสิทธิของตนในทางกฎหมาย ทั้งนี้จำเป็นต้องมีกฎหมายที่รองรับการแจ้งความร้องทุกข์ ออนไลน์ให้เป็นการร้องทุกข์โดยชอบตามกฎหมายด้วย

๓.๒ หลักการและแนวคิดทางวิชาการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ออนไลน์ในคดีความผิดอันยอมความได้ โดยสามารถ สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

๓.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๒๗ บัญญัติว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและ ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

มาตรา ๖๘ บัญญัติว่า รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรม ทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร

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

๑) ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

๒) ภาครัฐมีขนาดเล็กลง 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 ได้มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงในหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ส่งผลให้จำนวนผู้ติดเชื้อทั่วโลกและภายในประเทศเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจำนวนผู้ติดเชื้อที่ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลและเสียชีวิตจากโรคดังกล่าวเป็นจำนวนมากเนื่องจากติดเชื้อได้ง่าย และไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าการระบาดของโรคดังกล่าวจะสิ้นสุดลงเมื่อใด ทำให้รัฐบาลต้องใช้มาตรการควบคุมการระบาดโดยการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ทำให้การปฏิบัติงานต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

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

จากตัวอย่างงานวิจัยของ (Kaniknan B., ๒๐๑๘) ทำการศึกษาและวิจัยการยอมรับและการใช้นวัตกรรม พบว่า ทักษะคติ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังทางสังคม ความคาดหวังในความพยายาม การออกแบบผลิตภัณฑ์และส่วนต่อประสานงานกับผู้ใช้ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจมีพฤติกรรมการยอมรับระบบการขายหน้าร้านของผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับจากความสำคัญมากที่สุดไปหาความสำคัญน้อยที่สุด 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 หรือระบบการรับแจ้งความร้องทุกข์ในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

- พนักงานสอบสวน ปัจจุบันอัตรากำลังของพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอต่อปริมาณคดีอาญาที่มีเป็นจำนวนมากและมีความหลากหลายของรูปแบบคดี และการบริหารงานทำให้พนักงานสอบสวนอาจมีทัศนคติในเชิงปฏิเสธการรับแจ้งความในคดีเล็กน้อย หรือคดีที่ใกล้เคียงได้

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

๕.๒.๒ ปัจจัยภายนอก นอกจากปัจจัยภายในซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะตัวบุคคลและปัญหาทางด้านกฎหมายแล้วสภาพปัญหาปัจจุบันยังเกิดจากปัจจัยภายนอกด้วย ดังนี้

๑) รูปแบบการกระทำความผิดที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม ปัจจุบัน ผู้กระทำความผิดสามารถใช้เทคโนโลยีในการปิดบังอำพรางการกระทำความผิดได้มากขึ้น ทำให้เกิดช่องทางในการกระทำความผิดได้ในหลากหลายวิธีการและหลากหลายรูปแบบ

๒) พฤติกรรมผู้บริโภค และ เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีจำนวนสูงเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ ๑๐ ชั่วโมง ๓๖ นาที จากผลการศึกษาฟิวเจอร์ช็อปเปอร์ 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 แต่ยังไม่ใช้การรับแจ้งความร้องทุกข์ ดังนั้น แนวทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน จึงยังไม่มีผลทางกฎหมายให้เป็นการร้องทุกข์โดยชอบด้วยกฎหมาย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และไม่มีผลต่ออายุความร้องทุกข์ตามกฎหมายแต่อย่างใด

๕.๔ นวัตกรรมการแก้ไขปัญห

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

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

๕.๔.๒ สร้างระบบรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ มีช่องทางบริการให้ประชาชนเข้าถึงระบบรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ เพื่อให้สามารถแจ้งความร้องทุกข์ได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว โดยการแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ รวมถึงพยานหลักฐานจำเป็นในคดี ในลักษณะรูปแบบดิจิทัล พร้อมทั้งมีระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกละเมิด และมีระบบติดตามความคืบหน้าและสถานะคดีของตนได้

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

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

๕.๔.๕ การทำ MOU กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช่วยให้การดำเนินการในเรื่องของข้อมูล หลักฐาน เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับผู้เสียหายได้เป็นอย่างมาก

๖. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๖.๑ การให้ความรู้แก่ทั้งประชาชนและพนักงานสอบสวน สร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนในเรื่องสิทธิในการได้รับความยุติธรรมสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานสอบสวนให้มีทัศนคติจิตบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยไม่เลือกปฏิบัติ

๖.๒ การแก้ไขกฎหมายให้ทันสมัย กลไกของกฎหมายเป็นเครื่องมือให้เจ้าพนักงานในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนควรที่จะปรับเปลี่ยน หรือแก้ไข กฎ ระเบียบ ต่างๆ ได้ตามสถานการณ์และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม การแก้ไขกฎหมายควรที่จะแก้ไขในลักษณะองค์รวมทั้งกระบวนการยุติธรรมให้สอดคล้องกันด้วย

๖.๓ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Integration system) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันมีความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ ควรจะมีการรักษาชั้นความลับของข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนให้มีความปลอดภัย

๖.๔ การประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ และสร้างความเชื่อมั่นว่าการร้องทุกข์ออนไลน์ ควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงผลของการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ยกตัวอย่างเช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๘๖๘๗/๒๕๖๓ จำเลยหลอกหลวงโดยลงข้อมูลภาพถ่ายและข้อความโฆษณาประกาศขายสินค้าประเภทเสื้อผ้าในเว็บไซต์เฟสบุ๊ก ผู้เสียหายหลงเชื่อจึงติดต่อซื้อเสื้อผ้าจากจำเลย และโอนเงินไปยังบัญชีของจำเลย แล้วจำเลยไม่ได้ส่งเสื้อผ้าให้ผู้เสียหายแต่อย่างใด ศาลฎีกาพิจารณาแล้วเห็นว่า ลักษณะการกระทำความผิดของจำเลย มุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ส่วนตนด้วยการหลอกหลวงประชาชนทั่วไปในลักษณะวงกว้าง โดยอาศัยการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ไม่ได้จำกัดเพียงผู้เสียหาย นับว่าเป็นภัยต่อสุจริตชนโดยทั่วไป พฤติการณ์แห่งคดีเป็นเรื่องราวร้ายแรง แม้จำเลยจะได้ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหายจนเป็นที่พอใจแล้วก็ไม่เป็นเหตุที่จะรับฟังเพื่อรอการลงโทษจำคุกให้แก่จำเลย ศาลฎีกาจึงพิพากษาจำคุกจำเลย ๖ เดือน โดยไม่รอการลงโทษจำคุกจำเลย กรณีเช่นนี้หากมีการประชาสัมพันธ์ถึงผลของการแจ้งความร้องทุกข์ในกรณีการถูกหลอกหลวงจากการซื้อขายออนไลน์ ก็น่าจะสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม

๖.๕ สร้างภาพลักษณ์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทศนะคติและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตำรวจ อยู่ในระดับลบ จำเป็นที่ต้องสร้างภาพลักษณ์ มีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ สร้างจิตสำนึกของการเป็นที่พึ่งให้กับประชาชน สร้างคุณค่าให้รักในงาน และสำคัญคือจะต้องมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เติบโตก้าวหน้าอย่างโปร่งใส อันจะเป็นการสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของตำรวจจากภายในสู่ภายนอกของสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

๖.๖ การประเมินผล ต้องมีระบบติดตามและประเมินผลว่า ระบบการร้องทุกข์ออนไลน์ เป็นช่องทางที่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกได้

๖.๗ การบำรุงรักษาและพัฒนาระบบ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องมีการตรวจสอบ บำรุงรักษา ตลอดจนพัฒนาระบบให้ทันสมัยเหมาะสมตามสภาพแวดล้อม 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”

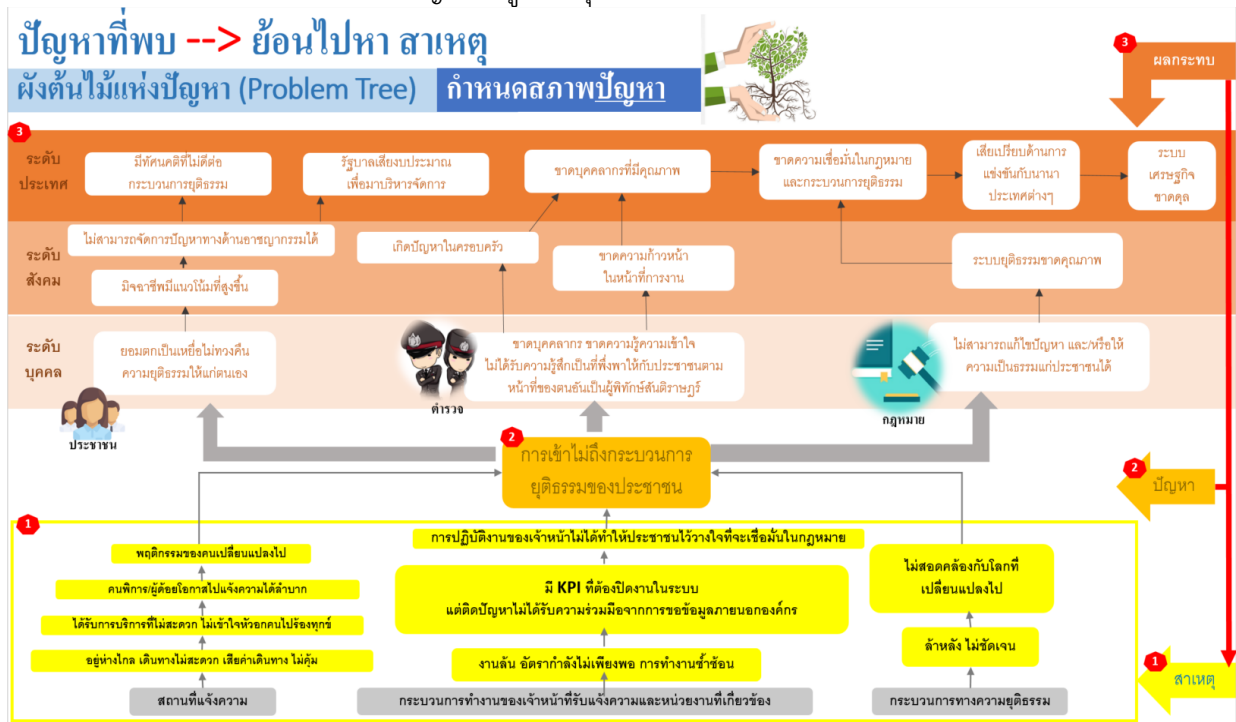
ไพสิฐ พาณิชย์กุล. “การลดความเหลื่อมล้ำ ผ่านกระบวนการยุติธรรม” สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)

ภาคผนวก ก.

ข้อมูลการวิเคราะห์ปัญหาและรายละเอียดข้อเสนอแนะ

๑. การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข

๑.๑ การวิเคราะห์ปัญหาไปสู่สาเหตุ (Problem Tree)



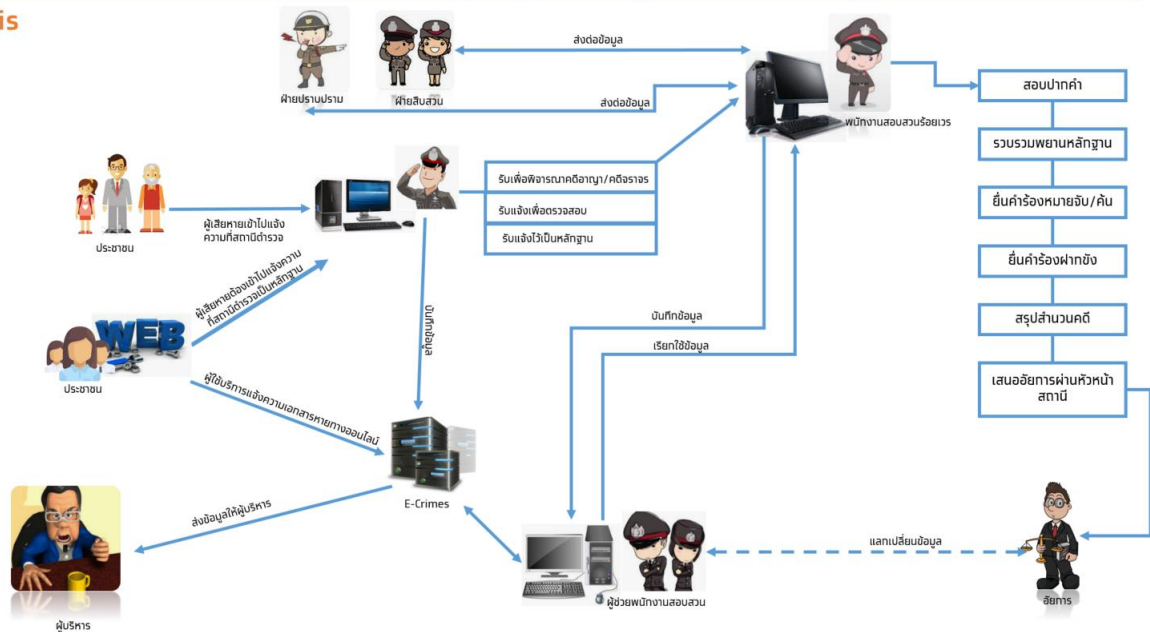
๑.๒ การวิเคราะห์ปัญหาไปสู่สาเหตุ (Success Tree)



๒. ระบบแจ้งความในปัจจุบัน

ขั้นตอนการแจ้งความในปัจจุบัน (Existing User Journey)

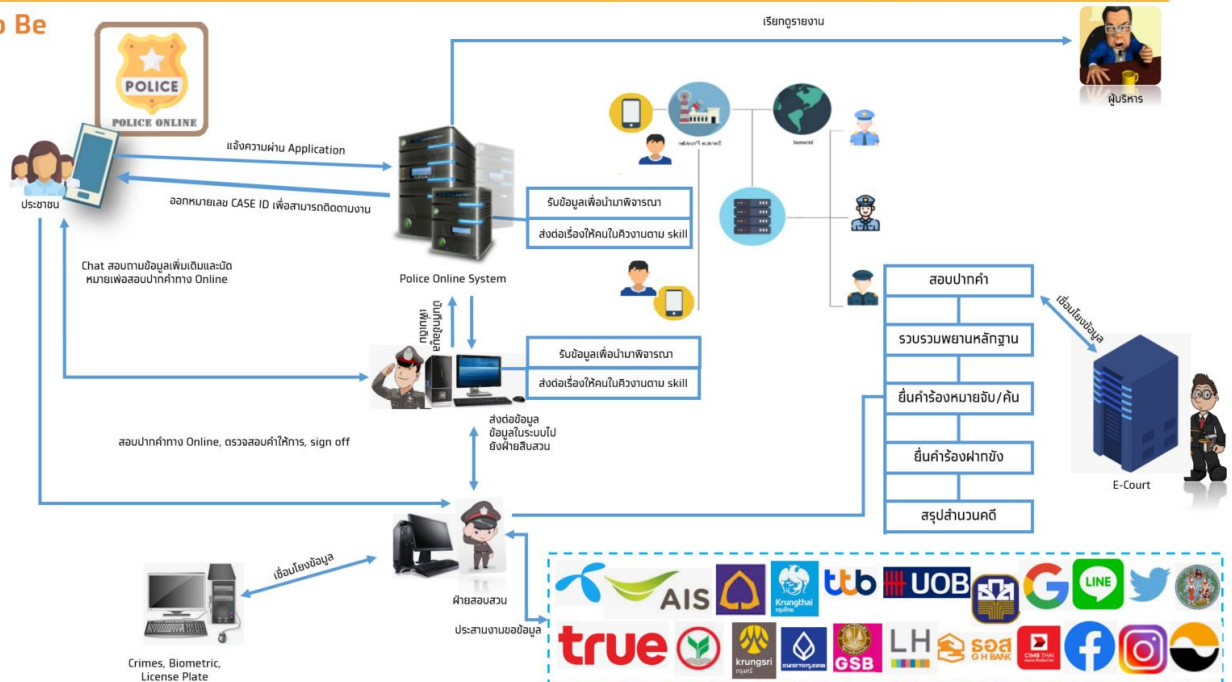
As-is



๓. ระบบแจ้งความที่นำเสนอใหม่

ขั้นตอนการแจ้งความที่นำเสนอใหม่ (New User Journey)

To Be



๔. ระบบแจ้งความออนไลน์มี Feature ดังนี้



๕. ผลการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเรื่องการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทย

ลำดับที่	เพศ	อายุ (ปี)	กลุ่มประชากร	ระดับการศึกษา	ผลการสัมภาษณ์
๑	หญิง	๒๐	กลุ่มนักศึกษา ผู้มีอายุตั้งแต่ ๑๘ - ๒๒ ปี	กำลังศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	เคยตกเป็นเหยื่อเรื่องการซื้อของออนไลน์ โดยทำการโอนเงินไปให้ร้านค้าใน Facebook แล้ว แต่ไม่ได้รับของตามที่สั่ง แต่ไม่ได้ไปแจ้งความใด ๆ เพราะคิดว่าเสียเวลาที่ต้องเดินทางไปโรงพัก และเห็นว่าเป็นจำนวนเงินเล็กน้อยจึงไม่ได้ติดตามเอาความ
๒	ชาย	๔๕	กลุ่มวัยทำงาน ผู้มีอายุตั้งแต่ ๒๒ - ๕๕ ปี	ปริญญาโท	เคยมีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ แต่ปฏิเสธการแจ้งความเพราะคิดว่ากระบวนการร้องเรียนของรัฐไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ไม่คุ้มค่าที่จะเสียเวลาไปแจ้งความ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจความรู้สึกของผู้เสียหาย เจ้าหน้าที่คิดว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย

ลำดับที่	เพศ	อายุ (ปี)	กลุ่ม ประชากร	ระดับ การศึกษา	ผลการสัมภาษณ์
๓	ชาย	๔๘	กลุ่มวัยทำงาน ผู้มีอายุตั้งแต่ ๒๒ - ๕๙ ปี	ปริญญาตรี	เคยมีประสบการณ์ได้รับโทรศัพท์ติดต่อจาก DSI พบว่ามีคนเปิดบัญชีปลอมเป็นชื่อตนเองและโอนเงินเข้าบัญชีหลักร้อยละ ๑๐ 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 และอยากเสนอให้มีระบบกวดขันให้ตำรวจเข้ามาช่วยเหลือประชาชนได้ เพราะตนเองอยู่กับลูก ๒ 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)	กลุ่ม ประชากร	ระดับ การศึกษา	ผลการสัมภาษณ์
๗	ชาย	๓๓	กลุ่มผู้มีความพิการ (ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้)	ประถม	ตนเองเป็นผู้พิการเคยโดนคนยืมเงินและไม่คืน อยากไปแจ้งความที่โรงพัก แต่เนื่องจาก ไม่สามารถใช้มือและเท้าได้ต้องมีคนอุ้มไป แจ้งความจึงปล่อยให้คนที่ยืมเงินหลุดรอด คดีไป หากสามารถแจ้งความออนไลน์ได้ก็ จะสะดวกมากขึ้น และจะช่วยให้ตนเอง เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้
๘	ชาย	๓๙	กลุ่มผู้มีความพิการ (หูตึงกึ่งหนวกจากอุบัติเหตุ)	ปริญญาตรี	คนที่เป็นคนหูหนวกส่วนมากจะอ่าน/เขียน หนังสือไม่ได้ มีปัญหาเวลาสื่อสารต้องการให้ โรงพักมีล่ามภาษามือ หรือ Application แจ้งความที่มีล่ามภาษามือเข้ามาช่วย คนหูหนวก

ภาคผนวก ข
รายนามสมาชิกกลุ่มกาสะลอง

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง - สังกัด
๑	นางสาวกณิกนันต์ บริสุทธิ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายประจำหน่วยงาน สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน
๒	นายกิจณัฐ หลวงอินทร์	นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการพิเศษ กองพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
๓	นางสาวจันทิมา สีไพร	ผู้อำนวยการส่วนระเบียบองค์กร ฝ่ายนิติการ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
๔	นางสาวโชติกา แก้วผล	ผู้อำนวยการฝ่ายกิจการกรรมการการเลือกตั้ง ๔ สำนักกิจการคณะกรรมการการเลือกตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
๕	นางสาวณัฐธิญา มีสูงเนิน	ผู้อำนวยการส่วนวางแผนและพัฒนาคุณภาพการบริหารงาน สำนักแผนภาษี กรมสรรพสามิต
๖	พันตำรวจโทหญิง ทิพย์รัตน์ แก้วน้ำใส	รองผู้กำกับกลุ่มงานกฎหมาย กองกฎหมาย สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๗	นางนรินยา สุภาพพูล	นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ เขต ๗ สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ
๘	นายณัฐ อดุทธาตัน	อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานผู้ตรวจการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด
๙	นางบุษกร พลดิษฐ์	นักวิชาการอบรมและฝึกอบรมวิชาชีพชำนาญการพิเศษ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชลบุรี กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
๑๐	นายอนุพันธ์ พานิช	ผู้อำนวยการกลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ๑ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

